Nonprofit Cloud

@salesforcedocs

Last updated: 2024/1/30

© Copyright 2000–2023 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce is a registered trademark of salesforce.com, inc., as are other names and marks. Other marks appearing herein may be trademarks of their respective owners.

Inhalt

Nonprofit Cloud 1
- Was ist in Nonprofit Cloud enthalten? 1
- Erstellen einer Nonprofit Cloud-Testorganisation 2
- Einrichten von Nonprofit Cloud 4
  - Einrichten von Nonprofit Cloud 4
  - Sicherheit und Berechtigungen für Nonprofit Cloud 7
  - Personenaccounts und Parteibeziehungsgruppen 10
  - Beziehungen, Ereignisse und Zeitleisten 10
  - Interaktionszusammenfassungen zum Erfassen von Anmerkungen 12
  - Konfigurieren von Dynamic Assessments 13
  - Einrichten einer Nonprofit Cloud Experience-Website 16
  - Vertriebsinnovationen für Nonprofit Cloud 16
  - Serviceinnovationen für Nonprofit Cloud 18
- Spendenaktion 20
  - Informationen über Nonprofit Cloud for Fundraising 21
  - Einrichten von Fundraising 22
  - Spendenzusagen 46
  - Spendentransaktionen 55
  - Spendenzuweisungen 59
  - Eintrag und Verarbeitung von Spenden 63
  - Spenden- und Spendertrends mit Rollups 67
  - Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit 69
  - Spenderprofile 73
  - Spenderunterstützungsprofile 77
- Programm-Management 79
  - Entdecken und Erkunden 79
  - Einrichten des Programm-Managements 86
  - Programme und Leistungen 99
  - Leistungszeitpläne und Leistungsteilnehmer 106
  - Nachverfolgung von Anwesenheit und Auszahlung von Leistungen 113
  - Überprüfung und Berichterstellung zu Programmen und Leistungen 118
  - Verwalten von Programmen für Kundenvorgangsteilnehmer 123
  - Implementierungsbeispiele für Programm-Management 125
- Fall-Management 140
  - Weitere Informationen zum Fall-Management für gemeinnützige Organisationen 140

Einrichten von Fall-Management. 141
Versorgungspläne. 144
Weiterleitung von Kundenvorgängen. 148
Hinzufügen von Kundenvorgangsteilnehmern zu Programmen. 149
Nachverfolgung von Teilnehmerfällen. 150
Beschwerden. 150
Outcome Management mit Nonprofit Cloud. 152
Nonprofit Cloud for Grantmaking. 152
Nonprofit Cloud und Übersetzung. 153

Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud beinhaltet Fall-Management, Programm-Management, Fundraising sowie Outcome Management und ist Ihre zentrale Anlaufstelle für Funktionen, die mithilfe der leistungsstarken Salesforce-Plattform erstellt wurden.

Was ist in Nonprofit Cloud enthalten?

Nonprofit Cloud beinhaltet Funktionen und Produkte, die mithilfe der leistungsstarken Salesforce-Plattform entwickelt wurden. Durch die Nutzung dieser Technologie können wir einen schnelleren und einfacheren Zugriff auf das Salesforce-Portfolio innovativer Produkte und Services bieten.

Die Salesforce-Plattform

Die Cloud-basierte Salesforce-Plattform, die Service Cloud und Sales Cloud umfasst, bildet die Grundlage von Nonprofit Cloud und ist im Lieferumfang des Produkts enthalten. Die Plattform bietet Funktionen für Beziehungsmanagement, Zusammenarbeit, Integration und Dateneinsicht, die Ihnen einen 360-Grad-Blick auf Ihre Kunden ermöglichen, so dass Sie diese effektiver betreuen, verwalten und mit ihnen interagieren können. Außerdem erfüllt sie strenge Datensicherheitsvorschriften, so dass Sie sie schnell bereitstellen und skalieren können.

Nonprofit Cloud-Datenmodell

Das Datenmodell von Nonprofit Cloud umfasst Constituent Management, Fundraising, Programm-Management, Fall-Management und Outcome Management. Constituent Management liefert Ihnen die erforderlichen Informationen, um die 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden zu verstehen, ihre komplexen Beziehungen zu verwalten und zu visualisieren, wie sie miteinander bekannt sind. Mit Fundraising können Sie Spender ansprechen, Fördermittel beschaffen und die Ergebnisse mithilfe von Tools für strategische Planung und datengestützte Erkenntnisse verbessern. Verwenden Sie Programm-Management, um die Produktivität zu steigern, Datensilos zu beseitigen und durch Verwaltung und Bereitstellung Ihrer Programme zeitgerechte Entscheidungen zu treffen. Fall-Management fördert die Leistungen der Teilnehmer, indem es Kundenvorgangs-Managern dabei hilft, das Gesamtbild jedes Teilnehmers zu überblicken und individualisierte Teilnehmerumgebungen bereitzustellen. Verwenden Sie Outcome Management, um Ihre Wirkungsstrategie oder Theorie des Wandels zu definieren, Ihre Daten zu sammeln, Ihre Fortschritte nachzuverfolgen und die Wirksamkeit Ihrer Programme zu beurteilen.

Das Toolkit

Ebenfalls in Nonprofit Cloud enthalten ist darüber hinaus eine Sammlung von Komponenten und Tools, mit denen die Plattform und das Datenmodell in Betrieb genommen werden. OmniStudio, Aktionspläne, das Center für handlungsrelevante Beziehungen, das Geschäftsregelmodul und weitere Komponenten, Services und Tools helfen Ihnen, papiergestützte und schwerfällige Prozesse zu automatisieren. So können Sie beispielsweise dynamische Fragebögen erstellen, um den Prozess der Aufnahme und Weitervermittlung zu beschleunigen.

Experience Cloud for Nonprofits und Nonprofit Cloud for Grantmaking

Gehen Sie mit Experience Cloud for Nonprofits oder Nonprofit Cloud for Grantmaking über das Nonprofit Cloud-Datenmodell hinaus.

Stellen Sie mit Experience Cloud for Nonprofits ein sicheres Onlineportal für die Zusammenarbeit mit externen Benutzern bereit. Websitebenutzer können beispielsweise Kundenvorgänge, Programme und Leistungen anzeigen und bearbeiten. Schränken Sie den Zugriff von Benutzern auf Objekte und Features entsprechend Ihren geschäftlichen Anforderungen ein, oder erteilen Sie den Zugriff.

Nonprofit Cloud for Grantmaking beinhaltet Zugriff auf Funktionen zur Verwaltung von Fördermitteln und Budgets. Das Grantmaking-Datenmodell unterstützt Sie bei der Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Fördermitteln. Erstellen Sie Fördermöglichkeiten, verwalten Sie Bewerbungen und Überprüfungen, verfolgen Sie Budgets und Ergebnisse von Bewerbern auf Fördermittel nach und mehr.

Sprechen Sie mit Ihrem Kundenbetreuer, um mehr zu erfahren.

SIEHE AUCH

Datenschutz und Privatsphäre

Erstellen einer Nonprofit Cloud-Testorganisation

Sammeln Sie praktische Erfahrungen mit Nonprofit Cloud in einer voll funktionsfähigen Testversion.

Wichtig
Bei den vorgefertigten Nonprofit Cloud-Apps handelt es sich um eine Nicht-SFDC-Anwendung gemäß der Definition in Ihrem Hauptdienstleistungsvertrag (auch

bekannt als Master Subscription Agreement) mit Salesforce, die auch dessen Bedingungen unterliegt.

Note
Testorganisationen sind für die Erprobung von Konzepten und die angeleitete Erkundung auf eigene Faust vorgesehen. Testorganisationen laufen nach 30 Tagen ab.

1. Wechseln Sie zur Anmeldeseite der kostenlosen Testversionen für Entwickler, und suchen Sie auf der Registerkarte "Industry-Based Trials" (Testversionen nach Branchen) nach der kostenlosen Nonprofit Cloud-Testversion. Sie können auch direkt zu einer Anmeldeseite einer dieser Testversionen navigieren.

   Lern-Organisation

   Diese vollständig konfigurierte Organisation beinhaltet umfangreiche Beispieldaten und ermöglicht es Ihnen, die Funktionen der Nonprofit Cloud in Aktion zu sehen. Anhand dieser Organisationen können Sie sehen, wie eine umfassende Implementierung aussieht.

   Vorabversion der Testorganisation

   Die Vorabversionen der Testorganisation enthalten Features der kommenden Version und sind nur während der Sandbox-Vorschau verfügbar.

   Basis-Organisation

   Diese unkonfigurierte Organisation ist ein unbeschriebenes Blatt und enthält nur die erforderlichen Lizenzen und Berechtigungen. Verwenden Sie diese Organisationen für schnelle Proof-of-Concept-Projekte oder allgemeine Tests.
2. Geben Sie Ihre Kontaktdetails ein.
3. Lesen Sie den Servicevertrag, und stimmen Sie ihm zu.
4. Klicken Sie auf **Senden** oder auf **Start my Free Trial** (Mit meiner kostenlosen Testversion beginnen).

Nach dem Erstellen Ihrer Organisation erhalten Sie eine E-Mail mit den Anmeldedetails. Ihre Testorganisation umfasst voraktivierte Nonprofit Cloud-Features und alle für diese Features erforderlichen Produkte.

Einrichten von Nonprofit Cloud

Konfigurieren Sie Nonprofit Cloud-Features in Ihrer Organisation.

Einrichten von Nonprofit Cloud

Richten Sie Salesforce Nonprofit Cloud ein, das Vertriebs- und Serviceinnovationen sowie Funktionen zur Verwaltung Ihrer gemeinnützigen Aktivitäten umfasst.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Einrichten von Salesforce Basics for Nonprofit Cloud

Aktivieren und konfigurieren Sie Salesforce-Features zur Verwendung mit Nonprofit Cloud.

1. Aktivieren von Personenaccounts.
2. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Programm- und Fall-Management` ein. Aktivieren Sie im Programm- und Fall-Management diese Einstellungen:
   a. Wählen Sie **Einstellungen für Gruppenmitgliedschaft** aus, und aktivieren Sie **Haushalte und Gruppen erstellen und verwalten**.
   b. Wählen Sie **Einstellungen der Interaktionszusammenfassung** aus, und aktivieren Sie **Erfassen und Teilen von Zusammenfassungen von Kundeninteraktionen in effizienter und regelkonformer Weise.**
3. Richten Sie Personenaccounts und Parteibeziehungsgruppen ein.

Aktivieren der Grundlagen für die Spendensammlung

Aktivieren Sie Salesforce-Features, die die Fundraising-Funktionen verbessern.

1. Weisen Sie die Berechtigungssatzgruppe "Fundraising_Admin" dem Administratorbenutzer zu, der das Fundraising-Setup vornimmt.

2. Zum Definieren von Aufgaben, die zur Durchführung eines Geschäftsvorgangs erforderlich sind, richten Sie Aktionspläne ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Action` (Aktion) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Action Plans** (Aktionspläne) aus.

   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um Aktionspläne zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktionspläne in Salesforce.

3. Zum Segmentieren ähnlicher Stakeholder-Profile richten Sie die handlungsrelevante Segmentierung ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Actionable Segmentation** (Handlungsrelevante Segmentierung) aus.

   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um die handlungsrelevante Segmentierung zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktivieren der handlungsrelevanten Segmentierung.

4. Zum Verwenden des Datenverarbeitungsmoduls richten Sie Datenpipelines ein.

5. Damit Benutzer Stakeholder-Datensätzen benutzerdefinierte Tags hinzufügen können, richten Sie Interessenkategorien ein.

6. Damit detaillierte Notizen zu Besprechungen und Unterhaltungen erfasst und gespeichert werden können, richten Sie Interaktionszusammenfassungen ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche "Interaktion" ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" Interaktionszusammenfassungen aus.

   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um Interaktionszusammenfassungen einzurichten.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Interaktionszusammenfassungen.

7. Damit Sie auf einen Blick einen Überblick über die Lebensereignisse oder Meilensteine Ihrer Kunden erhalten können, richten Sie Lebensereignisse ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Life` (Leben) ein, und wählen Sie dann unter Geführte Einrichtung **Life Events** (Lebensereignisse) aus.

   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um die Lebensereignisse zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Ereignisse und Meilensteine.

8. Richten Sie den Datensatzalarm ein, um Ihren Benutzern die Entscheidung zu erleichtern, was jetzt oder in Kürze beachtet werden muss.

9. Schalten Sie die Zeitleiste ein, um Schlüsselereignisse im Zusammenhang mit einer Person anzuzeigen. Konfigurieren Sie die Zeitleiste in Setup und den Schritten zur Fundraising-Konfiguration.

Aktivieren der Grundlagen für Programm- und Fall-Management

Aktivieren Sie die Salesforce-Features zur Verbesserung der Programm- und Fall-Management-Funktionen.

1. Weisen Sie Berechtigungssätze für Programm-Management, Fall-Management und weitere von Ihnen verwendete Features zu.
2. Zum Darstellen der Stakeholder-Beziehungen in einem übersichtlichen Diagramm richten Sie das Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein, und wählen Sie dann in der geführten Einrichtung **Actionable Relationship Center** (Center für handlungsrelevante Beziehungen) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um das Center für handlungsrelevante Beziehungen zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC).
3. Richten Sie das Aktionsstartprogramm ein, um der Lightning-Webkomponente "Aktionsstartprogramm" Aktionen hinzuzufügen.
4. Zum Verwenden des Datenverarbeitungsmoduls richten Sie Datenpipelines ein.
5. Zum Definieren von Aufgaben, die zur Durchführung eines Geschäftsvorgangs erforderlich sind, richten Sie Aktionspläne ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Action` (Aktion) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Action Plans** (Aktionspläne) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um Aktionspläne zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktionspläne in Salesforce.
6. Zum Automatisieren der Verarbeitung von Datensätzen in geplanten Flows richten Sie Batch-Verwaltung ein.
7. Zum Verwenden dynamische Beurteilungen Konfigurieren von Dynamic Assessments.

8. Damit detaillierte Notizen zu Besprechungen und Unterhaltungen erfasst und gespeichert werden können, richten Sie Interaktionszusammenfassungen ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Interaktion` ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Interaktionszusammenfassungen** aus.
   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um Interaktionszusammenfassungen einzurichten.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Interaktionszusammenfassungen.
9. Zum Einrichten von OmniStudio-Automatisierung installieren Sie das OmniStudio-Paket, oder führen Sie ein Upgrade dafür aus.
10. Richten Sie die Zeitleiste ein, um Schlüsselereignisse im Zusammenhang mit einer Person anzuzeigen.

Aktivieren von Nonprofit Cloud-Features

Aktivieren Sie in Nonprofit Cloud enthaltene Features.

- Einrichten von Fundraising.
- Einrichten des Programm-Managements.
- Einrichten von Fall-Management.
- Richten Sie Outcome Management mit Nonprofit Cloud ein.
- Wenn Sie über Nonprofit Cloud for Grantmaking verfügen, richten Sie Nonprofit Cloud for Grantmaking ein.

Sicherheit und Berechtigungen für Nonprofit Cloud

Erfahren Sie mehr über die Sie die Berechtigungssätze, die in Nonprofit Cloud enthalten sind, und wie sie Benutzern zugewiesen werden

Weisen Sie einem einzelnen Benutzer oder mehreren Benutzern Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Verwalten der Zuweisungen von Berechtigungssätzen.

Wenn Sie Ihren Benutzern zusätzliche oder weniger Berechtigungen erteilen möchten, erstellen Sie für Ihre organisationsspezifischen Berechtigungen einen benutzerdefinierten Berechtigungssatz. Fügen Sie dann Ihren benutzerdefinierten Berechtigungssatz zu einer Berechtigungssatzgruppe hinzu, die auch den entsprechenden verwalteten Berechtigungssatz enthält. Die Verwendung von Berechtigungsgruppen auf diese Weise stellt sicher, dass Ihre Benutzer immer Zugriff auf neue Nonprofit Cloud-Berechtigungen erhalten, und hilft Ihnen beim Hinzufügen oder Entfernen bestimmter Berechtigungen je nach den Bedürfnissen Ihrer Benutzer. Mehr dazu erfahren Sie unter Berechtigungssatzgruppen.

Nonprofit Cloud enthält verwaltete Berechtigungssätze für verschiedene Features von Nonprofit Cloud, darunter Serviceinnovationen für Nonprofit Cloud und Vertriebsinnovationen für Nonprofit Cloud. Erfahren Sie mehr über die Features, und weisen Sie Ihren Benutzern die entsprechenden Berechtigungen zu.

Spendenaktion
Zum Verwenden von Fundraising-Features weisen Sie Benutzern diese Berechtigungssatzgruppen zu. Mehr dazu finden Sie unter Sicherheit und Berechtigungen für Fundraising.

Programm-Management
Zum Verwenden von Programm-Management weisen Sie Benutzern diese Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Sicherheit und Berechtigungen für das Programm-Management.

Fall-Management
Zum Verwenden von Fall-Management weisen Sie Benutzern diese Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Sicherheit und Berechtigungen für Fall-Management.

Outcome Management
Zum Verwenden von Outcome Management weisen Sie Benutzern diese Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Outcome Management mit Nonprofit Cloud.

Grantmaking
Wenn Sie über Nonprofit Cloud for Grantmaking verfügen, weisen Sie Benutzern diese Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Nonprofit Cloud for Grantmaking.

Accounting Subledger
Accounting Subledger konsolidiert Daten zwischen Salesforce und Ihrem Buchhaltungssystem, um Sie beim Management Ihrer Buchhaltungsabteilung zu unterstützen. Diese Konsolidierung hilft Ihnen zu verstehen, wie und wo Gelder eingehen, gezahlt und zugewiesen werden.

Aktionspläne
In Aktionsplänen werden die Aufgaben und sonstigen Elemente definiert, die zur Durchführung eines Geschäftsprozesses erforderlich sind. Jede Aufgabe beinhaltet eine Priorität, eine zugewiesene Person und Informationen zum Zeitpunkt, zu dem sie erledigt sein muss. Erstellen Sie Aktionsplanvorlagen, um wiederholbare Aufgaben zu erfassen.

Handlungsrelevante Segmentierung
Segmentieren Sie ähnliche Profile von Stakeholdern, betreuen Sie sie, und entwerfen Sie mit handlungsrelevanter Segmentierung zeitnahe und personalisierte Programme zur Öffentlichkeitsarbeit mit Stakeholdern. Definitionen von handlungsrelevanten

Listen und handlungsrelevante Listen bilden das Schlüsselelement des Features handlungsrelevante Segmentierung.

ARC-Zugriff

Das Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) hilft Benutzern, die Beziehungen zwischen Personen und Unternehmen zu verstehen, indem es sie in einer komfortablen und interaktiven Anzeigekomponente darstellt.

Zugriff auf Unternehmensmeilensteine und Lebensereignisse

Unternehmensmeilensteine und Lebensereignisse stellen Lebensereignisse für einen Personenaccount und Unternehmensmeilensteine für einen Geschäftsaccount dar. Erstellen Sie Typen von Lebensereignissen und Meilensteinen, aktivieren oder deaktivieren Sie sie, und machen Sie sie eindeutig.

Datenpipelines-Basis-Benutzer

Das Datenverarbeitungsmodul (Data Processing Engine, DPE) unterstützt Sie bei der Umwandlung von Daten, die in Ihrer Salesforce-Organisation verfügbar sind, und bei der Verwendung der Ergebnisse zum Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen. Wandeln Sie die Daten für Standard- und benutzerdefinierte Objekte sowie Analyse-Datensätze mithilfe von Definitionen des Datenverarbeitungsmoduls um.

Zugriff auf Dynamic Assessment

Ermöglicht internen Benutzern den Zugriff auf die Funktionen und Objekte von Dynamic Assessment.

Gruppenmitgliedschaft

Aktiviert die Haushalt- und Gruppenfunktionen in der Organisation.

Industries Service Excellence

Der Berechtigungssatz Industries Service Excellence gibt Benutzern Zugriff auf die Objekte für Datensatzbenachrichtigungen, Identitätsüberprüfung und Teilnahme.

Interaktionszusammenfassung

Sachbearbeiter und andere Benutzer verwenden Interaktionszusammenfassungen, um detaillierte Notizen und Anmerkungen zu erstellen.

OmniStudio-Benutzer

Weisen Sie diesen Berechtigungssatz Benutzern zu, die OmniScripts, DataRaptors, Integration Procedures und FlexCards ausführen. Beispielsweise können Benutzer in Fall-Management mit diesem Berechtigungssatz Leistungszeitpläne erstellen, anstehende Sitzungen anzeigen und Zusammenfassungsdaten nach der Ausführung von DPE-Aufträgen einsehen.

Abfrage nach Datenpipeline-Benutzern

Mit dieser Berechtigung können Benutzer neue Segmente in der handlungsrelevanten Segmentierung erstellen.

Personenaccounts und Parteibeziehungsgruppen

Accounts und Kontakte stellen hervorragende Methoden zur Strukturierung von B2B-Vorgängen dar, aber wie gehen Sie vor, wenn Ihr Kontakt zugleich auch Ihr Account ist? Und was können Sie tun, wenn Sie Informationen zu allen mit der betreffenden Person verbundenen Personen und Organisationen anzeigen möchten? Für diesen Zweck verwendet Nonprofit Cloud Personenaccounts, um Einzelpersonen darzustellen, Parteibeziehungsgruppen, um Haushalte und andere Gruppen darzustellen, und Beziehungsobjekte, um Einzelpersonen und Organisationen miteinander zu verbinden.

Personenaccounts sind eine andere Art von Accounts, in denen die Konzepte von Kontakten und Accounts kombiniert sind. Herkömmliche Modelle gehen davon aus, dass ein Unternehmen oder eine Organisation der Account ist und Personen die Kontakte für den Account bilden. Personenaccounts kombinieren einige der Account- und Kontaktfelder in einem einzelnen Datensatz, der die Stärken beider Datensatztypen verbindet. Weitere Informationen finden Sie unter Personenaccounts.

Parteibeziehungsgruppen helfen dabei, Personen in Gruppen zusammenzufassen, die ein Merkmal gemein haben, wie etwa bei einem Haushalt oder einer Familie. Beziehungsobjekte wie Partei-Rollen-Beziehungen, Account-Kontakt-Beziehungen, Kontakt-Kontakt-Beziehungen und Account-Account-Beziehungen verfolgen die Beziehungen zwischen Einzelpersonen und Organisationen nach. Erstellen Sie beispielsweise eine Kontakt-Kontakt-Kontakt-Beziehung, um die Beziehung zwischen einer Mutter und ihrem Sohn darzustellen, und eine Account-Kontakt-Beziehung, um die Beziehung zwischen einem Teilnehmer und einer Gesundheitseinrichtung zu erfassen. Alle diese Verbindungen werden mit dem Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) dargestellt, das eine grafische Darstellung der Verbindungen erstellt.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Parteibeziehungsgruppen. Die Inhalte beziehen sich zwar auf Lösungen für den öffentlichen Sektor, sie gelten aber auch für die Nonprofit Cloud. Weitere Informationen über ARC finden Sie unter Aktiv werden bei Kundenbeziehungen mit dem Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC.

SIEHE AUCH

Trailhead: Stakeholder-Management in Nonprofit Cloud

Beziehungen, Ereignisse und Zeitleisten

Verwenden Sie Diagramme, Ereignisse und Zeitleisten, um visuelle Darstellungen der Interaktionen eines Projektbeteiligten zu erstellen, der Personen, mit denen er verbunden ist, und der Momente, die sein Leben verändert haben.

Konfigurieren und Anzeigen von Diagrammen zu Beziehungen

Erstellen Sie Diagramme, die Beziehungen zu Projektbeteiligten aus Standard- und benutzerdefinierten Objekten darstellen, und zeigen Sie diese Beziehungen in Seitenlayouts mit der Beziehungsdiagrammkomponente aus dem Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) an. Die Ansicht hilft Spendensammlern, Sachbearbeitern und anderen Personen, bei Treffen mit Projektbeteiligten auf einfache Weise Datensätze anzuzeigen, zu bearbeiten, zu erstellen und zu löschen.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein und wählen Sie dann **Actionable Relationship Center** (Center für handlungsrelevante Beziehungen) aus.
2. Folgen Sie dem geführten Setup, um ARC zum Anzeigen von Beziehungen zu Projektbeteiligten zu konfigurieren.

SIEHE AUCH

- Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC)
- Einrichten des Centers für handlungsrelevante Beziehungen

Erfassen und Anzeigen der Lebensereignisse von Projektbeteiligten

Verwenden Sie Ereignisse, um Schlüsselereignisse und Meilensteine im Leben von Projektbeteiligten zu erfassen und zu visualisieren, wie etwa Heirat und Wechsel des Arbeitsplatzes. Verwenden Sie die Details, um diese Informationen für Fundraising, Versorgungspläne und andere Leistungen einzubeziehen.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Leben` ein, und wählen Sie dann **Lebensereignisse** aus.
2. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um die Lebensereignisse zu konfigurieren.

SIEHE AUCH

- Ereignisse und Meilensteine
- Hinzufügen der Komponente "Ereignisse und Meilensteine" zu einer Datensatzseite

Konfigurieren und Verwenden von Zeitleisten

Anhand einer Zeitleiste können Sachbearbeiter alle vergangenen Interaktionen, Kundenvorgänge, Beschwerden, Weiterleitungen und Versorgungspläne für einen Teilnehmer einsehen. Klicken Sie auf ein Ereignis, um weitere Informationen und Details anzuzeigen.

Mehr dazu finden Sie unter Einrichten von Zeitleisten in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Interaktionszusammenfassungen zum Erfassen von Anmerkungen

Verwenden Sie Interaktionszusammenfassungen, um detaillierte Notizen zu Besprechungen und Gesprächen zu erstellen und zu speichern. Sie können die Vertraulichkeitsstufe der Notizen oder Anmerkungen festlegen, Aktionspunkte oder nächste Schritte hinzufügen und schnell nach Zusammenfassungen suchen und filtern, um Notizen aus vergangenen Interaktionen zu finden.

Interaktionszusammenfassungen unterstützen Sie beim Aufbau tieferer, aussagekräftigerer Beziehungen zu Spendern, Teilnehmern und anderen Beteiligten. Sachbearbeiter und Fundraising-Benutzer können alle Aspekte ihrer Interaktionen mithilfe strukturierter Erstellung von Anmerkungen und regelkonformer, rollenbasierter Datenfreigabe verwalten.

Fügen Sie die Komponente Interaktionszusammenfassungen zu Start- oder Account-Seiten hinzu, damit Benutzer Interaktionszusammenfassungen erstellen können, die mit Interaktionen verknüpft sind. Fügen Sie der Interaktionszusammenfassung die Komponente Interaktionsteilnehmer hinzu, um Interaktionsteilnehmer schnell anzuzeigen und hinzuzufügen.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Interaktionszusammenfassungen in der Financial Services Cloud-Dokumentation. Die Anweisungen wurden zwar ursprünglich für Finanzdienstleistungen geschrieben, gelten aber auch für das Management von Kundenvorgängen.

Aktivieren und Verwenden von Interaktionszusammenfassungen

Aktivieren Sie Interaktionszusammenfassungen, und geben Sie Spendensammlern, Sachbearbeitern und anderen Personen Zugriff auf Notizen und Anmerkungen, damit sie besser zusammenarbeiten können, um ihre Stakeholder besser zu unterstützen.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Interaktion` ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Interaktionszusammenfassungen** aus.
2. Folgen Sie den Schritten der geführten Einrichtung und Konfiguration.

Nachdem Sie Interaktionszusammenfassungen eingerichtet haben, erteilen Sie Benutzern Zugriff darauf. Informationen dazu finden Sie unter Konfigurieren und Verwenden von Interaktionszusammenfassungen in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

SIEHE AUCH

- Interaktionszusammenfassungen
- Aktivieren und Konfigurieren von Interaktionszusammenfassungen
- Konfigurieren von Freigabeeinstellungen für die Interaktion und Interaktionszusammenfassungen

Konfigurieren von Dynamic Assessments

Füllen Sie Beurteilungen schnell aus, und laden Sie unterstützende Dateien in einem geführten Dynamic Assessment-Workflow hoch.

Entwerfen Sie einen geführten Fragebogen zur Beurteilung der Teilnehmer mit detaillierten Fragen und Aufgaben zur Beurteilung, die bedingte Logik und Abhängigkeiten beinhalten. Weisen Sie anschließend einen Versorgungsplan zu, der ausgehend von den Ergebnissen der Beurteilung die Leistungen und Unterstützungsmaßnahmen vorsieht, die der Teilnehmer benötigt.

Beispielsweise fragt Ihre dynamische Beurteilung im Rahmen der Aufnahme, ob der Teilnehmer in den letzten sechs Monaten gearbeitet hat. Wenn die Antwort "Ja" lautet, öffnet sich ein weiterer Satz Fragen zur Erfassung der Beschäftigungsinformationen.

Beurteilungen können auch verwendet werden, um Ergebnisse zu messen. Beispielsweise kann im Rahmen eines Bildungsprogramms eine Beurteilung der Studierendenbeteiligung zu Anfang, in der Mitte und am Schluss eines Programms durchgeführt werden, um die Fortschritte der Teilnehmer nachzuverfolgen.

Und bei Nonprofit Cloud for Grantmaking können Beurteilungen aus Compliance- und Überwachungsgründen verwendet werden, z. B. für Besuche vor Ort und Audits.

Aktivieren von Discovery Framework

Konfigurieren Sie die Einstellungen, und weisen Sie die Berechtigungssätze zu, um Dynamic Assessments zu verwenden.

Aktivieren von Discovery Framework für dynamische Beurteilungen

Dynamic Assessments verwendet Discovery Framework zum Erfassen und Verwalten von Formulardaten mithilfe von OmniStudio.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche den Text `Discovery Framework` ein, und wählen Sie dann auf dem Discovery Framework-Knoten **Allgemeine Einstellungen** aus.
2. Aktivieren Sie Discovery Framework.

Erstellen und Zuweisen des Berechtigungssatzes für dynamische Beurteilungen

Erstellen Sie den Berechtigungssatz für Branchenbeurteilungen, und weisen Sie Berechtigungen zu, damit Sie oder Ihre Administratoren dynamische Beurteilungen einrichten können.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Zuweisen eines Berechtigungssatzes zum Konfigurieren von dynamischen Beurteilungen.

Einrichten von dynamischen Beurteilungen

Erstellen Sie Fragekategorien, Fragen und ein OmniScript, um Beurteilungen zu sammeln. Verwenden Sie Aktionsplanvorlagen und Aktionspläne, um eine Beurteilung mit einem Datensatz zu verknüpfen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Einrichten von Kategorien für Beurteilungsfragen

Bevor Sie Beurteilungsfragen erstellen, legen Sie die Kategorien fest, in die Sie die Fragen einteilen möchten. Erstellen Sie beispielsweise eine Kategorie "Berufslaufbahn" für die Fragen, die Sie zur Ermittlung der früheren Beschäftigung verwenden, oder eine Kategorie "Schulen" für Fragen zum Bildungshintergrund der Teilnehmer.

Mehr dazu erfahren Sie unter Einrichten von Kategorien für Beurteilungsfragen.

Einrichten von Beurteilungsfragen

Erstellen Sie Beurteilungsfragen, die zu Ihren Kategorien passen und Ihnen helfen, die besten Lösungen für Ihre Teilnehmer zu finden.

In der Kategorie "Berufslaufbahn" können Sie Fragen wie den letzten Arbeitgeber, das Enddatum des Arbeitsverhältnisses, den Grund für das Ausscheiden und vorhandene Empfehlungen angeben.

Die Schritte zum Erstellen der Fragen führen Sie durch ein konkretes Beispiel. Achten Sie darauf, Ihre Eingaben für Ihr Unternehmen passend zu ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen von Beurteilungsfragen.

Einrichten einer Omni Assessment-Aufgabe

Jetzt, da Sie Ihre Kategorien und Fragen eingerichtet haben, ist es an der Zeit, eine Omni Assessment-Aufgabe zu erstellen. In Omni Assessment-Aufgaben sind sowohl die Beurteilungsfragen als auch die OmniScript-Logik gespeichert, die die Reihenfolge der Fragen bestimmt.

Die Schritte zum Erstellen der Aufgabe führen Sie durch ein konkretes Beispiel. Achten Sie darauf, Ihre Eingaben für Ihr Unternehmen passend zu ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen einer Omni Assessment-Aufgabe.

Hinzufügen von Fragen zur Omni Assessment-Aufgabe

Erstellen Sie ein OmniScript, um der Omni Assessment-Aufgabe Ihre Beurteilungsfragen hinzuzufügen.

Die Schritte zum Hinzufügen der Fragen führen Sie durch ein konkretes Beispiel. Achten Sie darauf, Ihre Eingaben für Ihr Unternehmen passend zu ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Hinzufügen von Beurteilungsfragen zur Omni Assessment-Aufgabe.

Erstellen eines OmniScript

Erstellen Sie ein OmniScript, um einen Flow zu entwerfen, der bedingte Logik verwendet, um Beurteilungsfragen auf der Grundlage von Antworten auf vorherige Fragen anzuzeigen.

Wenn ein Teilnehmer beispielsweise antwortet, dass er in den letzten sechs Monaten erwerbstätig war, öffnet die Flow-Logik bei der Antwort "Ja" einen neuen Satz von Fragen zu seiner letzten Beschäftigung.

Die Schritte zum Erstellen des OmniScript führen Sie durch ein konkretes Beispiel. Achten Sie darauf, Ihre Eingaben für Ihr Unternehmen passend zu ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen und Aktivieren des OmniScript für die Omni Assessment-Aufgabe.

Erstellen einer Aktionsplanvorlage für eine dynamische Beurteilung

Vermeiden Sie doppelte Arbeit, indem Sie eine Aktionsplanvorlage erstellen, in der häufige Aktionen erfasst werden und die eine einfache Wiederverwendung des Plans ermöglicht.

Die Schritte zum Erstellen des Vorlage führen Sie durch ein konkretes Beispiel. Achten Sie darauf, Ihre Eingaben für Ihr Unternehmen passend zu ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen einer Aktionsplanvorlage für eine dynamische Beurteilung in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Erstellen eines Aktionsplans für eine dynamische Beurteilung

Erstellen Sie einen Aktionsplan, der Ihre Aktionsplanvorlage enthält, und verknüpfen Sie ihn mit einem Datensatz, z. B. einer Beurteilung der Arbeitsbereitschaft.

Die Schritte zum Erstellen des Aktionsplans führen Sie durch ein konkretes Beispiel. Achten Sie darauf, Ihre Eingaben für Ihr Unternehmen passend zu ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen eines Aktionsplans für eine dynamische Beurteilung in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Hinzufügen von dynamischen Beurteilungen zu Versorgungsplänen

Fügen Sie der Seite Versorgungsplan dynamische Beurteilungen hinzu, damit Sie die Beurteilung starten können, während Sie an einem Versorgungsplan arbeiten.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Starten von dynamischen Beurteilungen in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Einrichten einer Nonprofit Cloud Experience-Website

Arbeiten Sie mit Community-Benutzern, wie etwa Dienstanbietern, Freiwilligen und Nutznießern, in Experience Cloud zusammen.

Zum Einrichten von Websites aktivieren und konfigurieren Sie Experience Cloud in Ihrer Organisation. Nonprofit Cloud beinhaltet das Programm- und Fall-Management für den Experience Cloud-Berechtigungssatz für Ihre Websitebenutzer. Überprüfen Sie diesen Berechtigungssatz, um zu erfahren, welche Nonprofit Cloud-Objekte in Experience Cloud zur Verfügung stehen.

Hier sehen Sie einige Möglichkeiten, wie Sie Experience Cloud verwenden können, um mit Ihren Stakeholdern zusammenzuarbeiten.

- Lassen Sie Dienstanbieter Programme und Leistungen, denen sie zugeordnet sind, verwalten, sie Leistungssitzungen hinzufügen sowie Auszahlungen und Teilnahme für die Leistungsempfänger nachverfolgen.
- Ermutigen Sie Freiwillige, die Teilnahme nachzuverfolgen, Auszahlungen zu erstellen und Teilnehmer zu einer Sitzung hinzuzufügen oder sie aus ihr zu entfernen.
- Bieten Sie den Leistungsempfängern eine Möglichkeit, Programme und Leistungen anzuzeigen und sich für sie zu registrieren, und überprüfen Sie die Registrierungen und Fallinformationen, die sie angeben.

SIEHE AUCH

- Experience Cloud

Vertriebsinnovationen für Nonprofit Cloud

Helfen Sie Ihren Benutzern, proaktiv sinnvolle Beziehungen zu Stakeholdern aufzubauen, indem sie Vertriebskomponenten in Nonprofit Cloud einsetzen. Erstellen und verwalten Sie Ihre handlungsrelevanten Listen von Stakeholdern und potenziellen Kunden sowie die von Ihrem Team durchgeführten Maßnahmen zur Kontaktaufnahme.

Standardisieren von Aufgaben mit Aktionsplänen

Aktionspläne verwenden Vorlagen, die wiederholbare Aufgaben erfassen und diese Aufgaben in Standardaufgabenlisten und -ansichten von Salesforce anzeigen. Die Benutzer zeichnen den Status und die Details einer Aufgabe entweder über die Standardoberfläche der Aufgabe oder über die Aktionsplan-Detailansicht auf.

Beispielsweise können Spendensammler eine Aktionsplanvorlage für Kampagnenbesprechungen mit Mitarbeitern erstellen. Zu den Aufgaben für diesen Aktionsplan gehören: Planen der Besprechung, Erfassen der Daten zur Kampagne und Erstellung einer Analyse. Wenn eine Vorlage für diese Aufgabe erstellt wird, können die Spendensammler einen Aktionsplan auf der Grundlage dieser Vorlage erstellen, um die erforderlichen Aufgaben schnell planen zu können.

Definieren einer Strategie für die Öffentlichkeitsarbeit mit handlungsrelevanter Segmentierung

Segmentieren Sie ähnliche Profile von Stakeholdern, betreuen Sie sie, und entwerfen Sie zeitnahe und personalisierte Programme für die Kontaktaufnahme. Definitionen von handlungsrelevanten Listen und handlungsrelevante Listen bilden das Schlüsselelement des Features handlungsrelevante Segmentierung.

Beispielsweise können Spendensammler ähnliche Spenderprofile segmentieren, sie kuratieren und zeitgerechte und personalisierte Kampagnen für die Kontaktaufnahme entwerfen.

Optimieren von Interaktionen mithilfe von Actionable List Engagement

Unterstützen Sie Ihre Benutzer bei der Kontaktaufnahme zu Stakeholdern, die an einer Spende, einer Förderung oder einer Dienstleistung interessiert sind. Ermöglichen Sie es Ihren Benutzern, eine Kontaktaufnahme abzuschließen, ohne die Vertriebskonsole zu verlassen. Sie können die Antworten eines Stakeholders aufzeichnen, Transaktionen abschließen und die Interaktion zusammenfassen, indem sie Anmerkungen erfassen und ein Anschlusstreffen anberaumen.

Zuweisen von Interessenten und Stakeholdern zu Mitliedern von handlungsrelevanten Listen

Helfen Sie Listenerstellern dabei, Mitglieder von handlungsrelevanten Listen oder Interessenten anzuzeigen, einschließlich bestehender Stakeholder. Ermöglichen Sie es Listenerstellern, handlungsrelevante Listen zu erstellen und sie Programm-Managern oder Fall-Managern und Spendensammlern zuzuweisen. Dadurch können die Mitarbeiter mit den Interessenten und Stakeholdern in Kontakt treten und vertrauensvolle Beziehungen zu ihnen aufbauen.

Segmentieren Ihrer Daten mit Interessenkategorien

Konfigurieren Sie Interessenkategorien in Salesforce, um benutzerdefinierte Kategorien zu erstellen, sie einzuordnen und sie Datensätzen hinzuzufügen. Verwenden Sie diese

Kategorien, um die Dinge zu erfassen, die Sie auf einen Blick sehen möchten, und erstellen Sie Berichte und Dashboards aus ihren Kategorien. Beispielsweise können Sie Interessenkategorien anpassen, um Vorlieben, Beziehungen oder Interessen von Spendern zu ermitteln, Kampagnenprioritäten anzugeben oder Datensätze zu kennzeichnen, die besondere Aufmerksamkeit verdienen.

Verbessern der Einbeziehung von Stakeholdern mit Outreach List

Helfen Sie Ihren Benutzern die Einbeziehung ihrer Interessenten mit Outreach List optimal zu nutzen. Ermöglichen Sie es Ihren Benutzern, mühelos und effizient Beratungsdienste für Stakeholder anzubieten.

SIEHE AUCH

Einrichten von Nonprofit Cloud

Serviceinnovationen für Nonprofit Cloud

Helfen Sie Ihren Benutzern mit den Serviceinnovationen in Nonprofit Cloud, sinnvolle Dienstleistungen zu erbringen. Überprüfen Sie die Identität eines Stakeholders, gewährleisten Sie seine Privatsphäre, und schützen Sie seine Daten vor Betrug. Bleiben Sie mithilfe von Benachrichtigungen und einer chronologischen Zeitleiste seiner Interaktionen auf dem Laufenden. Sie können außerdem Aktionen erstellen, die Ihre Benutzer direkt aus den Stakeholder-Datensätzen ausführen können.

Schutz der Identität Ihrer Nonprofit Cloud-Teilnehmer

Verwenden Sie die Identitätsüberprüfung, um die Identität eines Teilnehmers oder seines bevollmächtigten Vertreters zu überprüfen. Die Identitätsüberprüfung hilft gemeinnützigen Organisationen, die personenbezogenen Daten der Teilnehmer bei der Bearbeitung von Anfragen zu schützen, eine unbefugte Nutzung zu verhindern und die Datenbestimmungen einzuhalten. Ihre Benutzer können die Identität eines Teilnehmers überprüfen, indem sie ihm vorgegebene Fragen stellen und sein Profil in der Datenbank suchen. Wählen Sie Angaben, die eine Person zum Nachweis ihrer Identität machen kann, z. B. eine Sozialversicherungsnummer, ein Geburtsdatum, eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer.

Der Prozess der Identitätsüberprüfung basiert auf Objekten und Flows zur Identitätsüberprüfung, die an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden können.

Einige Datensätze zur Identitätsüberprüfung werden automatisch in der Organisation erstellt. In diesen Datensätzen werden Metadaten zu den Objekten und Feldern gespeichert, die im Flow der Identitätsüberprüfung verwendet werden.

- Definition des Identitätsüberprüfungsvorgangs: Beispiel-Flow für eine Überprüfung
- Details zum Vorgang der Identitätsüberprüfung: Beispiel für eine Account-Suche und Beispiel für eine Personenaccount-Suche
- Feld des Identitätsüberprüfungsvorgangs: PhoneSearch, EmailSearch, ContactNameResult, AccountNameResult, ContactName, AccountName, Phone und Email.

Schutz der Privatsphäre von Teilnehmern mithilfe von Audit Trail

Mithilfe von Audit Trail können Ihre Benutzer die Identitätsprüfungsprotokolle der Teilnehmer einsehen, potenzielle Fälle von Identitätsbetrug aufdecken und die Standards für die Audit-Konformität erfüllen. Audit Trail arbeitet mit den Datensätzen zur Identitätsüberprüfung von Teilnehmern, die erstellt werden, wenn der Flow zur Überprüfung der Kundenidentität verwendet wird, um die Identität des Teilnehmers zu überprüfen.

Anzeigen der Stakeholder-Aktivitäten auf einer Zeitleiste in Nonprofit Cloud

Die Zeitleiste bietet eine umfassende, chronologische und interaktive Ansicht der mit Stakeholdern zusammenhängenden Aktivitäten an einem einzelnen Ort. Bei der Interaktion eines Stakeholders mit Ihrer gemeinnützigen Organisation kann Ihr Benutzer beispielsweise eine Kontaktinteraktion erstellen, die in die Zeitleiste aufgenommen wird. Auf diese Weise können andere Benutzer, die mit dem Stakeholder arbeiten, leicht sehen, was bereits besprochen wurde.

Eine Zeitleiste stellt Daten zu Objekten als Abfolge von Ereignissen im zeitlichen Ablauf dar. Sie bestimmen, welche Informationen auf der Zeitleiste angezeigt werden, indem Sie das Basisobjekt (primäres Objekt) und die verknüpften Objekte auswählen. Sie können Standardobjekte oder benutzerdefinierte Objekte verwenden.

Die Berechtigungen eines Benutzerprofils bestimmen den Zugriff auf Zeitleisten. Sie können einem Benutzer mehrere Zeitleistenkonfigurationen zuweisen.

Bevor Sie mit der Konfiguration einer Zeitleiste beginnen, bestimmen Sie Ihre Geschäftsanforderungen. Legen Sie zumindest fest, welche Objekte für die Zeitleiste erforderlich sind und welche Informationen auf ihr angezeigt werden sollen.

Auf dem Laufenden bleiben bei Änderungen, die Ihre Stakeholder betreffen

Datensatzbenachrichtigungen helfen Ihren Benutzern, bei Änderungen im Zusammenhang mit Ihren Stakeholdern auf dem Laufenden zu bleiben. Wenn etwa ein Teilnehmer regelmäßig Sitzungen versäumt hat, können Sie eine Benachrichtigung einrichten, die Sie daran erinnert, sich bei ihm zu melden.

Starten von Aktionen zum Lösen von Stakeholder-Anfragen mit dem Aktionsstartprogramm

Das Aktionsstartprogramm erleichtert den Benutzern das Auffinden und Ausführen von Aktionen, wie etwa das Planen von Terminen oder das Eskalieren eines Kundenvorgangs. Konfigurieren Sie Aktionen mithilfe von Flows, OmniScripts oder Schnellaktionen für Ihre geschäftlichen Anwendungsfälle.

Erstellen von Serviceprozess-Definitionen

Verwenden Sie ein Einrichtungs-Framework, um Serviceprozessdefinitionen zu erstellen. Service Process Studio führt Sie durch eine Reihe von Schritten, von der Angabe der Details bis zur Zuordnung eines Erfüllungsablaufs. Beispielsweise kann eine Anfrage für einen Serviceprozess zur Adressänderung mithilfe eines Serviceprozesses orchestriert werden.

Verbinden mit externen Systemen und Zugriff auf aktuelle Daten

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern den Zugriff auf vollständige und aktuelle Daten von externen Systemen, ohne Salesforce zu verlassen. Das Framework erweitert das Data Continuations-Framework in FlexCards und OmniScripts, indem es ihnen Funktionen zur Integrationsdefinition für bessere Echtzeitperformance zur Verfügung stellt. Darüber hinaus können Administratoren das Framework verwenden, um asynchrone Flows einzuleiten, die APIs in großem Umfang aufrufen, um mehr Benutzer gleichzeitig zu unterstützen.

SIEHE AUCH

Einrichten von Nonprofit Cloud

Spendenaktion

Mit Nonprofit Cloud for Fundraising können Sie Spender ansprechen, Fördermittel beschaffen und die Ergebnisse mithilfe von Tools für strategische Planung und datengestützte Erkenntnisse verbessern.

Informationen über Nonprofit Cloud for Fundraising

Nonprofit Cloud for Fundraising, auch als Fundraising bezeichnet, bietet neue und einfache Möglichkeiten, Spender anzusprechen, Mittel zu beschaffen und mit spezialisierten Tools und datengestützten Erkenntnissen Ergebnisse zu erzielen.

Fundraising ist ein integraler Bestandteil von Salesforce Nonprofit Cloud. Es wurde für Organisationen jeder Größe entwickelt, von kleinen Gemeindeorganisationen bis zu internationalen gemeinnützigen Organisationen von Konzerngröße. Dies sind einige seiner Merkmale:

- Einwerbung von Großspenden und Fördermitteln
- Fundraising für den Massenmarkt
- Tools für komplexe Spenden und Spenden von Dritten
- Geführte Flows für den Batch- und Einzeleintrag von Spenden
- Spenden-Rollups, die Daten zu Spendern, Haushalten, Kampagnen und Zuweisungen zusammenfassen
- Geführte Abläufe für die häufigsten Supportbedürfnisse von Spendern

Nutzen Sie diese Features, um die Kontrolle über Ihre Fundraising-Daten, -strategien und -aktivitäten in einem einzelnen Produkt zu übernehmen.

Fundraising-Apps und -Features

Verwenden Sie die Fundraising-Apps, um häufige Zuständigkeiten und Aufgaben für gemeinnützige Organisationen auszuführen.

Fundraising-Strategie
: Diese App gibt Ihnen einen allgemeinen Überblick zu den Aktivitäten und Daten im Zusammenhang mit Fundraising. Führungskräfte und leitende Angestellte können damit die Fortschritte ihrer Organisation bei der Mittelbeschaffung überprüfen. Sie stellt außerdem Daten auf allgemeiner Ebene für die Planung zukünftiger Fundraising-Aktivitäten zur Verfügung.

Spender-Engagement
: Diese App bietet schnellen Zugriff auf die Nachverfolgung und Verwaltung von Fundraising-Aktionen für den Massenmarkt. Sie gruppiert Daten zum Engagement wie etwa Kampagnen, Quellcodes, Spendenzusagen und Berichte, um die Verwaltung der Öffentlichkeitsarbeit schnell und effektiv zu gestalten.

Philanthropie und Partnerschaften
: Diese App bildet die zentrale Anlaufstelle für Großspenden und Spendenaufrufe. Recherchieren Sie Großspender und Geber von Fördermitteln, und zeichnen Sie die Interaktionen mit ihnen auf. Verwenden Sie diese App, und die Grundlagen zu schaffen

und die erforderlichen Schritte zum Kultivieren und Einwerben großer Spenden zu verwalten.

Fundraising-Aktivitäten
Diese App ist für die wesentlichen Aufgaben des Fundraising-Geschäfts gedacht. Verwenden Sie diese App für den routinemäßigen Eintrag und die Verarbeitung von Spenden sowie zur Unterstützung von Spendern bei häufigen Aufgaben, wie z. B. der Erfassung ihrer Zusagen, der Aktualisierung von Zusageplänen und den Aufschub oder die Wiederaufnahme von Zahlungsverpflichtungen.

Einrichten von Fundraising

Aktivieren Sie Fundraising, konfigurieren Sie Benutzerprofile, Benutzer und Berechtigungen, und richten Sie wichtige Funktionen und Automatisierung ein, damit die Benutzer mit der Verwendung von Fundraising beginnen können.

Einrichten und Konfigurieren von Fundraising

Aktivieren Sie Einstellungen, und weisen Sie Berechtigungssätze zu, um mit der Verwendung von Fundraising zu beginnen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Aktivieren der Grundlagen für die Spendensammlung

Aktivieren Sie Salesforce-Features, die die Fundraising-Funktionen verbessern.

1. Weisen Sie die Berechtigungssatzgruppe "Fundraising_Admin" dem Administratorbenutzer zu, der das Fundraising-Setup vornimmt.
2. Zum Definieren von Aufgaben, die zur Durchführung eines Geschäftsvorgangs erforderlich sind, richten Sie Aktionspläne ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Action` (Aktion) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Action Plans** (Aktionspläne) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um Aktionspläne zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktionspläne in Salesforce.

3. Zum Segmentieren ähnlicher Stakeholder-Profile richten Sie die handlungsrelevante Segmentierung ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Actionable Segmentation** (Handlungsrelevante Segmentierung) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um die handlungsrelevante Segmentierung zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktivieren der handlungsrelevanten Segmentierung.
4. Zum Verwenden des Datenverarbeitungsmoduls richten Sie Datenpipelines ein.
5. Damit Benutzer Stakeholder-Datensätzen benutzerdefinierte Tags hinzufügen können, richten Sie Interessenkategorien ein.
6. Damit detaillierte Notizen zu Besprechungen und Unterhaltungen erfasst und gespeichert werden können, richten Sie Interaktionszusammenfassungen ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche "Interaktion" ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" Interaktionszusammenfassungen aus.
   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um Interaktionszusammenfassungen einzurichten.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Interaktionszusammenfassungen.
7. Damit Sie auf einen Blick einen Überblick über die Lebensereignisse oder Meilensteine Ihrer Kunden erhalten können, richten Sie Lebensereignisse ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Life` (Leben) ein, und wählen Sie dann unter Geführte Einrichtung **Life Events** (Lebensereignisse) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um die Lebensereignisse zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Ereignisse und Meilensteine.
8. Richten Sie den Datensatzalarm ein, um Ihren Benutzern die Entscheidung zu erleichtern, was jetzt oder in Kürze beachtet werden muss.
9. Schalten Sie die Zeitleiste ein, um Schlüsselereignisse im Zusammenhang mit einer Person anzuzeigen. Konfigurieren Sie die Zeitleiste in Setup und den Schritten zur Fundraising-Konfiguration.

Aktivieren von Fundraising

Fundraising ist Bestandteil von Nonprofit Cloud. Wenn Sie Fundraising verwenden möchten, konfigurieren Sie zunächst Nonprofit Cloud.

1. #unique_47.
2. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Fundraising` ein, und wählen Sie dann **Einstellungen für Fundraising** aus.
3. Aktivieren Sie Fundraising.

   > **Note**
   > Nachdem Sie Fundraising aktiviert haben, können Sie es nicht mehr deaktivieren.

4. Konfigurieren Sie die Fundraising-Einstellungen.
   a. Geben Sie für die **Anzahl der Tage für die Ratenerweiterung** die Anzahl der Tage an, bevor oder nachdem eine unbezahlte Transaktion für eine Spendenzusage als weitere Rate im Zusagezeitplan markiert wird.

      Eine nicht bezahlte Transaktion innerhalb dieses Karenzzeitraums wird als Spendentransaktion angesehen.

   b. Geben Sie für **Anzahl der erloschenen nicht bezahlten Transaktionen** die Anzahl der aufeinanderfolgenden nicht bezahlten Raten an, die zulässig sind, bevor die Spendenzusage in "Nicht erfüllt" geändert wird.

   c. Geben Sie für **Anzahl der fehlgeschlagenen Transaktionen** die Anzahl der aufeinanderfolgenden fehlgeschlagenen Raten an, die zulässig sind, bevor der Status der Geschenkverpflichtung in "Nicht erfüllt" geändert wird.

   d. Damit Nonprofit Cloud die nächste Transaktion in einem wiederkehrenden Zeitplan erstellt, wählen Sie **Transaktionen für Wiederholungszeitpläne erstellen** aus.

   e. Zum Schließen einer wiederkehrenden Zusage, die keinen aktuellen oder zukünftigen Zeitplan und keine unbezahlten Transaktionen aufweist, wählen Sie **Wiederkehrende Zusage automatisch schließen** aus.

   f. Speichern Sie Ihre Änderungen.
5. Weisen Sie die Fundraising-Berechtigungssatzgruppen den entsprechenden Benutzern zu.
6. Weisen Sie Spendensammlern, die Kampagnen erstellen und verwalten, die Berechtigung **Marketingbenutzer** zu.
7. Statten Sie den DPE-Integrationsbenutzer mit dem FundraisingAccess-Berechtigungssatz aus.
8. Konfigurieren Sie Fundraising.

Konfigurieren von Fundraising-Features

Nachdem Sie Fundraising aktiviert und die Einrichtungsschritte abgeschlossen haben, konfigurieren Sie diese Features, um Fundraising optimal nutzen zu können.

Klonvlorlagen für Fundraising-Daten-Rollups und -Listen

Verwenden Sie Datenpipelines und das Datenverarbeitungsmodul, um handlungsrelevante Listen und Fundraising-Rollups und -Zusammenfassungen zu erstellen.

> **Note**
> Statten Sie den DPE-Integrationsbenutzer mit dem FundraisingAccess-Berechtigungssatz aus.

Zum Erstellen und Ausführen von Definitionen des Datenverarbeitungsmoduls aktivieren Sie Datenpipelines. Das Datenverarbeitungsmodul steigert die Verarbeitungsleistung und die Datenbearbeitung.

Zum Einrichten von Fundraising mit dem Datenverarbeitungsmodul klonen Sie die Vorlagen DonorGiftSummary, GiftDesignation, OutreachSummary und Handlungsrelevante Fundraising-Account-Liste und führen sie aus.

1. Geben Sie in Setup im Feld der Schnellsuche `Datenverarbeitung` ein, und wählen Sie dann **Datenverarbeitungsmodul** aus.
2. Suchen Sie in der Liste "Definitionen des Datenverarbeitungsmoduls" die Vorlage DonorGift-Zusammenfassung, und öffnen Sie sie.
3. Klicken Sie auf , und wählen Sie **Speichern unter** aus.
4. Geben Sie der Vorlage einen neuen Namen, und vergewissern Sie sich, dass der API-Name aus dem Feld "Name" aufgefüllt wird.
5. Speichern Sie die geklonte Vorlage.
6. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
7. Klicken Sie auf **Definition ausführen**, und klicken Sie auf **Weiter**.
8. Geben Sie Werte für die Eingangsvariablen ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
9. (Optional) Wenn Sie eine Aufzeichnung zur Problembehandlung erfassen möchten, aktivieren Sie **Anzahl der ausgegebenen Datensätze für Knoten anzeigen**.

   Sie können bis zu 10 Knoten zur Nachverfolgung auswählen.
10. Klicken Sie auf **Definition ausführen**.
11. Wiederholen Sie diese Schritte für die Vorlagen "Spendenzuweisung", "OutreachSummary" und "Handlungsrelevante Fundraising Account-Listen".

Sie können Flows so einrichten, dass die Datenverarbeitungsmodul-Definitionen automatisch ausgeführt werden.

Aufrechterhalten der Genauigkeit Ihres Buchhaltungssystems

Accounting Subledger konsolidiert Daten zwischen Salesforce CRM und Ihrem Buchhaltungssystem, um Sie beim Management Ihrer Buchhaltung zu unterstützen. Verwenden Sie Accounting Subledger (in Fundraising enthalten), um die Nachverfolgung Ihrer Fundraising-Buchhaltung in Ihrem Buchhaltungssystem zu unterstützen.

1. Weisen Sie dem Fundraising-Administrator, der die Berechtigungssatzgruppe Fundraising_Admin innehat, diese Accounting Subledger-Berechtigungssätze zu.
   - Zugriff auf Accounting Subledger Growth
   - Verwalten von Accounting Subledger
   - Ausführen von Accounting Subledger-Aufträgen
2. (Optional) Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder, um Buchhaltungsdaten zu generieren, die die Datenfelder im Transaktionsjournal ergänzen.
3. Aktivieren Sie die Generierung von Buchhaltungsdaten.

Nach dem Abschluss des Setups können Sie Buchhaltungssätze und Accounting Subledger-Aufträge erstellen, um Ihr Buchhaltungssystem auf dem neuesten Stand zu halten.

Zugriff auf Daten aus verschiedenen Quellen und Segmentierung von Kampagnenzielgruppen

Spender- und Partnerdaten können aus allen möglichen Quellen stammen und an verschiedenen Orten gespeichert sein. Damit Sie auf Daten aus verschiedenen Quellen in Ihrer Salesforce-Organisation zugreifen können, ordnen Sie Data Cloud-Objekte aus Fundraising mithilfe eines Datenkits zu.

1. Schließen Sie die Data Cloud-Checkliste und die Überlegungen zu den Ersten Schritten mit Data Cloud ab.
2. Verwenden Sie das Data Cloud-Setup, um Data Cloud-Funktionen für Ihre Organisation zu konfigurieren.
3. Richten Sie die Salesforce CRM-Verbindung zwischen Data Cloud und Salesforce ein.
4. Installieren Sie Data Kit für Salesforce.
5. Erstellen Sie einen Salesforce CRM-Datenstrom, und stellen Sie ihn bereit.

Nachdem Sie der Data Cloud Objekte zugeordnet haben, können Sie die Data Cloud verwenden, um die Zielgruppe Ihrer Öffentlichkeitsarbeits-Kampagnen zu segmentieren.

Automatisches Verarbeiten von Fundraising-Datensätzen mithilfe von Flows

Richten Sie die Batch-Verwaltung ein, um Ihre Fundraising-Aktivitäten zu optimieren.

Zum Automatisieren der Verarbeitung von Datensätzen in geplanten Flows richten Sie Batch-Verwaltung ein.

Planen eines Batch-Verarbeitungsauftrags für Spendenzusagen
Führen Sie Batch-Aufträge aus, um Spendenzusagen-Datensätze auf der Grundlage von Transaktionen, Planung und anderen Parametern zu aktualisieren.

1. Geben Sie in Setup im Feld der Schnellsuche `Flows` ein, und wählen Sie dann **Flows** aus.
2. Öffnen Sie den Flow "Verarbeitung von Spendenzusagen koordinieren".
3. Klicken Sie auf **Speichern unter**, und geben Sie einen Namen für den geklonten Flow ein.
4. Bearbeiten Sie das Element Start, und legen Sie einen Zeitplan für die Ausführung des Flows fest.
5. Aktivieren Sie den geklonten Flow.
6. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Einstellungen für die Prozessautomatisierung` ein, und wählen Sie dann **Einstellungen für die Prozessautomatisierung** aus.
7. Weisen Sie den Standard-Workflow-Benutzer dem Administratorbenutzer zu, der den Flow ausführt.

Der geklonte Flow wird als geplanter Auftrag auf der Seite "Alle geplanten Aufträge" angezeigt. Sie können Status und Integrität Ihrer Batch-Aufträge mithilfe von "Workflow-Services überwachen" nachverfolgen. Wenn Sie eine große Anzahl von Spendenzusagen verarbeiten, erwägen Sie, den Wert im Timeout-Feld heraufzusetzen.

SIEHE AUCH

- Konfigurieren eines Buchhaltungssatzes für Spendenaktionen
- Datenverarbeitungsmodul (Data Processing Engine, DPE)
- Verwenden eines durch einen Zeitplan gesteuerten Flows zum Planen einer Datenverarbeitungsmodul-Definition
- Erste Schritte mit Accounting Subledger
- Planen Ihrer Accounting Subledger-Implementierung
- Konfigurieren eines Buchhaltungssatzes für Spendenaktionen
- Erste Schritte mit Data Cloud
- Einrichten der Salesforce CRM-Verbindung
- Installieren der Standard Data Bundles, unterstützt von Datenkits

- Erstellen eines Salesforce CRM-Datenstroms
- Datenkits
- Batch-Verwaltungs-Workflow
- Fundraising-Flows
- Automatisieren der Verarbeitung von Spendenvorgängen

Anpassen von Fundraising-Seitenlayouts

Passen Sie die Fundraising-Seiten genau an Ihre Bedürfnisse an. Fügen Sie z. B. einen Abschnitt für nicht monetäre Vermögenswerte auf der Seite für Spendenzusagen ein, oder fügen Sie ein Feld hinzu, um anzugeben, ob eine Zusage mündlich oder schriftlich erfolgt ist.

Seitenlayouts können Felder für Zahlungsmittel hinzugefügt werden

Aktualisieren Sie Seitenlayouts so, dass sie die neuen Zahlungsmittelfelder enthalten.

Aktualisieren Sie die Lightning-Seitenlayouts für Spendentransaktions- und Spendenzusagen-Zeitpläne mit den Feldern für Zahlungsmittel.

Anzeigen der Spender-Spendenzusammenfassung auf der Personenaccount-Seite

Erleichtern Sie das Nachverfolgen von Spenden, indem Sie der Accountseite einer Einzelperson die Spender-Spendenzusammenfassung hinzufügen.

1. Navigieren Sie in der Philanthropy and Partnerships-App zu einer Personenaccount-Seite.
2. Klicken Sie auf ⚙, und wählen Sie dann **Seite bearbeiten** aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte "Organisationsstandard" auf **Als Organisationsstandard zuweisen**.
6. Wählen Sie entweder **Desktop** oder **Desktop und Telefon** aus.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Speichern Sie Ihre Arbeit.

Erstellen von Schnellaktionen in Fundraising

Zum Erstellen von Schnellaktionen in Ihren Fundraising-Apps erstellen Sie Bereitstellungen des Aktionsstartprogramms. Erstellen Sie beispielsweise eine Bereitstellung im Account-Objekt in der Fundraising Operations-App, die diese Flows beinhaltet.

- Spendenzusage schließen
- Spendenzusagen-Zeitpläne verwalten

- Aufschub | Fortsetzen
- Zeitplan für Zusagen für wiederkehrende Spenden aktualisieren
- Zusage hochstufen | herunterstufen

1. Bearbeiten Sie die Account-Datensatzseite so, dass das Fundraising Operations-Aktionsstartprogramm angezeigt wird.
2. Speichern Sie Ihre Änderungen.
3. Aktivieren Sie die Änderungen in der Fundraising Operations-App.

   Jetzt verfügen Sie im Aktionsstartprogramm über Schaltflächen zum Starten der Flows.

Fügen Sie in ähnlicher Weise dem Aktionsstartprogramm auf beliebigen Datensatzseiten und in jeder gewünschten Fundraising-App Flows oder andere Aktionen hinzu.

Anzeigen von Account-Beziehungen im Spenderprofil
Fügen Sie ein Diagramm hinzu, um Account-Beziehungen im Spenderprofil anzuzeigen.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein, und wählen Sie dann **Actionable Relationship Center** (Center für handlungsrelevante Beziehungen) aus.
2. Klicken Sie auf **Neues Beziehungsdiagramm**.
3. Wählen Sie unter "Standardvorlagen" **Fundraising Business Account Relations** (Beziehungen von Unternehmensaccounts für Fundraising) oder **Fundraising Person Account Relations** (Beziehungen von Personenaccounts für Fundraising).

   Sie können pro Durchgang jeweils nur ein Diagramm erstellen. Wiederholen Sie diese Schritte, um beide Diagramme zu erstellen.
4. Klicken Sie auf **Diagramm erstellen**.
5. Geben Sie als Bezeichnung einen Namen ein, der das Diagramm beschreibt, und klicken Sie auf das Feld "Entwicklername", um es automatisch auszufüllen.
6. Speichern Sie Ihre Arbeit

Konfigurieren eines Datenzusammenfassungs-Rollups
Related Records Detail Display (Detailansicht der verwandten Datensätze) ist eine Lightning-App, die eine Zusammenfassungskomponente für Ihre Daten bietet.

Mit Related Records Detail Display erhalten Sie aggregierte oder zusammengefasste Daten auf einen Blick. Ein Beispiel für diese Komponente ist die Outreach Summary (Zusammenfassung der Öffentlichkeitsarbeit) auf der Seite Outreach Source Code oder Campaign in den Fundraising-Apps. Die Outreach Summary zeigt aggregierte Daten für eine Kampagne an. Zum Konfigurieren von Related Records Detail Display wählen Sie eine Start- oder Datensatzseite aus, auf der die Komponente platziert werden soll. Wählen Sie dann ein

Objekt aus, von dem Sie die Zusammenfassungsdaten abrufen möchten. Schließlich wählen Sie die spezifischen Daten aus, die in den Rollups angezeigt werden sollen, und gruppieren sie.

1. Bearbeiten Sie die Seite, der Sie ein Related Records Detail Display hinzufügen möchten.
2. Ziehen Sie im Lightning-Anwendungsgenerator die Related Records Detail Display-Komponente an die gewünschte Stelle auf der Seite.
3. Geben Sie für **Name des Detailbereichs** einen Namen für die Zusammenfassung ein.

   Wenn Sie beispielsweise einen Rollup für den Spendenverlauf erstellen, nennen Sie ihn `Spender-Spendenverlauf`.
4. Wählen Sie als zugehörige Entität das Objekt aus, für das Sie die Zusammenfassung erstellen möchten.

   Die Spender-Spendenzusammenfassung wird häufig verwendet.
5. Damit Benutzer diese Zusammenfassung erstellen und bearbeiten können, wählen Sie **Erstellen und Bearbeiten zulassen** aus.
6. Klicken Sie auf **Gruppe hinzufügen**, um den Bereich "Neue Gruppe" zu öffnen.
7. Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein, der die Beziehung zwischen den Feldern beschreibt, die Sie in die Gruppe aufnehmen möchten.

   Zum Beispiel beschreibt `Kampagnenzusammenfassung` eine Gruppe von Feldern, zu denen Anfangsdatum, Spendenanzahl, Antwortrate, Tatsächliche Kosten in der Kampagne und Durchschnittlicher Spendenbetrag gehören.
8. Wählen Sie die Felder aus, die Sie in die Gruppe aufnehmen möchten.
9. Damit sichergestellt ist, dass bestimmte Felder in der Vorschau der Gruppe vorkommen, ziehen Sie an den Anfang der Liste.

   Felder am Anfang der Liste werden in der Vorschau bevorzugt behandelt. Die Breite der Komponente auf der Seite bestimmt die Anzahl der Felder, die in der Vorschau angezeigt werden.
10. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Gruppe, die Sie erstellen.
11. Wenn Sie Ihrer Zusammenfassungskomponente einen Filter hinzufügen möchten, öffnen Sie den Bereich "Set Component Visibility" (Komponentensichtbarkeit festlegen), und klicken Sie auf **Filter hinzufügen**, um die Filterparameter festzulegen.
12. Speichern Sie Ihre Arbeit.

13. Aktivieren Sie die Seite, wenn sie fertig ist. Ferner können Sie die Seite jederzeit aktivieren, indem Sie sie bearbeiten.

    Wenn die Seite sofort für Benutzer sichtbar sein soll, aktivieren Sie sie als einen **Organisationsweiten Standard** oder als **Standard-App**.

    Wenn Sie für diese Komponente "Campaign" oder "Account" als Objekt auswählen, aktivieren Sie sie als Standard-App, und wählen Sie die Fundraising-Apps aus, in denen die Komponente angezeigt werden soll. Aktualisierungen der Campaign- und Account-Homepage werden nicht angezeigt, wenn die App als organisationsweiter Standard aktiviert wird.

Anzeigen von Spenderinformationen auf einer Übersichtskarte

Eine Übersichtskarte listet das Foto, den Namen und wichtige Informationen zu einer Person oder einem Partner auf. Sie können benutzerdefinierte Felder aufnehmen.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Lightning` ein, und wählen Sie dann **Lightning-Anwendungsgenerator** aus.
2. Klicken Sie auf der Seite, auf der Sie die Übersichtskarte platzieren möchten, auf **Bearbeiten**.
3. Ziehen Sie die Komponente **Übersichtskarte** aus der Komponentenliste an die Stelle, an der sie auf der Seite angezeigt werden soll.
4. Geben Sie bei Bedarf in der Komponente einen Namen für diese Zusammenfassung ein, der an die Stelle des Datensatznamens tritt.
5. Klicken Sie auf **Auswählen**, und verschieben Sie die Felder, die Sie in die Übersichtskarte aufnehmen möchten, in die Liste "Ausgewählt".

   Zu den empfohlenen Feldern gehören Vorname, Nachname, Rechnungsadresse und Rechnungsanschrift Stadt.
6. (Optional) Klicken Sie unter "Set Component Visibility" (Komponentensichtbarkeit festlegen) auf **Filter hinzufügen**, um einen Filter hinzuzufügen, der bestimmt, wann die Zusammenfassung sichtbar ist.
7. Speichern Sie Ihre Arbeit.
8. Aktivieren Sie die Seite, wenn sie fertig ist.

   Ferner können Sie die Seite jederzeit aktivieren, indem Sie sie bearbeiten.

   Wenn die Seite für Benutzer sichtbar sein soll, aktivieren Sie sie als Standard-App.

   Wenn Sie für diese Komponente "Campaign" oder "Account" als Objekt auswählen, aktivieren Sie sie als Standard-App, und wählen Sie die Fundraising-Apps aus, in denen die Komponente angezeigt werden soll. Anpassungen der Campaign- und Account-

Homepage werden nicht angezeigt, wenn die Seite als organisationsweiter Standard aktiviert wird.

SIEHE AUCH

- Seitenlayouts
- Erstellen von-Datensatztypen
- Zuweisen von Seitenlayouts zu Profilen oder Datensatztypen
- Aktionsstartprogramm
- Center für handlungsrelevante Beziehungen
- Center für handlungsrelevante Beziehungen

Sicherheit und Berechtigungen für Fundraising

Grundlagen der Berechtigungssätze und Berechtigungssatzgruppen in Fundraising und wem sie zugewiesen werden sollen.

FundraisingAccess-Berechtigungssatz
Erteilt den Zugriff auf die Fundraising-Berechtigungssatzlizenz und alle Objekte und Felder.

Fundraising_User-Berechtigungssatzgruppe
Personen zuzuweisen, die Fundraising-Funktionen verwenden. Bietet Zugriff auf alle Fundraising-Funktionen und die zugehörigen Seiten. Für einige Funktionen ist eine Freischaltung erforderlich.

Fundraising_Admin-Berechtigungssatzgruppe
Salesforce-Administratoren zuzuweisen. Bietet Zugriff auf alle Fundraising-Funktionen und die zugehörigen Seiten, außerdem den Basisbenutzer-Berechtigungssatz für Datenpipelines, um DPE zu konfigurieren, sowie den Omnistudio-Administrator-Berechtigungssatz zum Hinzufügen von Flexcards, wie die Datensatzbenachrichtigungs-Funktion zu Flexiseiten. Nur für Setup und Konfiguration verwenden.

Sind Sie neugierig, was in den verschiedenen Berechtigungssätzen enthalten ist? Öffnen Sie sie im Setup, um Einzelheiten über die enthaltenen Berechtigungen zu erfahren.

Zum Verringern der Berechtigungen in der Fundraising_User-Berechtigungssatzgruppe duplizieren Sie die Berechtigungssatzgruppe und fügen Sie dann einen stummschaltenden Berechtigungssatz hinzu, der die ausgewählten Berechtigungen deaktiviert.

SIEHE AUCH

- Nonprofit Cloud-Berechtigungssätze
- Verwalten der Zuweisungen von Berechtigungssätzen
- Berechtigungssatzgruppen

- Berechtigungssatz zur Stummschaltung

Automatisieren der Verarbeitung von Spendenvorgängen

Für Nonprofit Cloud for Fundraising stellt Salesforce Flows, aufrufbare Aktionen und Lightning-Webkomponenten zur Verfügung, die auf bestimmte Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind.

Fundraising-Flows

Erfahren Sie mehr über die in Nonprofit Cloud enthaltenen Fundraising-Flows.

Sofern nicht anders angegeben, sind die Flows aktiv und werden in Ihrer Organisation verwendet. Wenn Sie einen von ihnen anpassen möchten, duplizieren Sie ihn, nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und aktivieren Sie dann den duplizierten Flow. Beispielsweise können Sie dem Flow "Spendeneinträge verwalten" eine benutzerdefinierte Spenden-Batch-Vorlage oder den Bildschirmen in den Flows zur Spendenzusage benutzerdefinierte Felder hinzufügen.

Spendeneintrag und -verarbeitung automatisieren

Erfahren Sie mehr über die Nonprofit Cloud-Flows zum Erstellen und Verarbeiten von Spendeneinträgen.

Spendeneinträge verwalten
Erstellt und aktualisiert einen Spendeneintrag.

Spenden-Batch verarbeiten
Verarbeitet Spendeneinträge in einem angegebenen Spenden-Batch.

Spendeneinträge verarbeiten
Verarbeitet einen Spendeneintrag und erstellt die Spendentransaktion, die Spendentransaktionszuweisung und die Soft Credit-Spendendatensätze für einen Spendeneintrag.

Automatisieren der Verarbeitung von Spendenzusagen

Erfahren Sie mehr über die Nonprofit Cloud-Flows, mit denen sich die Verwaltung von Spendenzusagen vereinfachen lässt.

Spendenzusage schließen
Aktualisiert den Status einer Spendenzusage auf "Geschlossen" und aktualisiert den Status der zugehörigen Spendentransaktionen.

Verarbeitung von Spendenzusagen koordinieren
Führt Batch-Aufträge aus, mit denen Spendenzusagen auf der Grundlage der zugehörigen Spendenzusagen-Zeitpläne und Spendentransaktionen aktualisiert werden.

Spendenzusagen abrufen
Ruft die aktiven Spendenzusagen für einen Spender oder eine Spendenzusage ab.

Spendenzusagen-Zeitplan verwalten
Erstellt und aktualisiert wiederkehrende und benutzerdefinierte Zeitpläne für Spendenzusagen.

Spendenzuweisungen verwalten
Ordnet Spendenzuweisungen den zugehörigen Spendenzusagen oder Spendentransaktionen zu.

Spendenzusage verarbeiten
Verarbeitet eine Spendenzusage, die Spendenzusagen-Zeitplänen oder Spendentransaktionen zugeordnet ist. "Spendenzusage verarbeiten" wird vom Flow "Verarbeitung von Spendenzusagen koordinieren" ausgelöst, der nach einem von Ihrem Salesforce-Administrator eingerichteten Zeitplan ausgeführt wird. Zur sofortigen Verarbeitung von Spendenzusagen fügen Sie der Zusage eine benutzerdefinierte Aktion hinzu, und ordnen Sie die Aktion dem Flow "Spendenzusage verarbeiten" zu, oder rufen Sie den Flow aus einem benutzerdefinierten, durch einen Datensatz ausgelösten Flow auf.

Aufschub | Fortsetzen
Setzt einen Zeitplan für Spendenzusagen für einen festen Zeitraum oder unbegrenzt aus und nimmt einen ausgesetzten Zeitplan für Spendenzusagen wieder auf.

Wiederholungszeitplan aktualisieren
Aktualisiert einen Zeitplan für Zusagen für wiederkehrende Spenden.

SIEHE AUCH

- Flow Builder
- Informationen zu Spendenzuweisungen
- Spendenzusagen
- Einrichten und Konfigurieren von Fundraising

Aufrufbare Fundraising-Aktionen

Erfahren Sie mehr über den Zugriff auf Objektebene, der für die Verwendung von aufrufbaren Aktionen in Nonprofit Cloud for Fundraising erforderlich ist.

Spendenzusage schließen

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzusage	Ja	Nein	Ja
Spendentransaktion	Ja	Nein	Ja

Spenden-Standardzuweisungen für einen Spendeneintrag erstellen und verwalten

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzusage	Ja	Nein	Nein
Spendenzuweisung	Ja	Nein	Nein
Spenden-Standardzuweisung	Ja	Ja	Ja

Spenden-Transaktionszuweisungen für eine Spendentransaktion erstellen und verwalten

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzuweisung	Ja	Nein	Nein
Spendentransaktion	Ja	Nein	Nein
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Ja	Ja

Benutzerdefinierte Zeitpläne für Spendenzusagen erstellen oder aktualisieren

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Account	Ja	Nein	Nein
Spendenzusage	Ja	Nein	Ja
Spendenzusagen-Zeitplan	Ja	Ja	Ja
Spendentransaktion	Ja	Ja	Nein
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Nein	Nein

Zeitplan einer Zusage für wiederkehrende Spenden erstellen oder aktualisieren

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzusage	Ja	Nein	Ja
Spendenzusagen-Zeitplan	Ja	Ja	Ja
Spendentransaktion	Ja	Ja	Nein
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Nein	Nein

Zeitplan einer Spendenzusage für einen angegebenen Zeitraum aussetzen

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzusage	Ja	Nein	Ja

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzusagen-Zeitplan	Ja	Ja	Ja
Spendentransaktion	Ja	Ja	Nein
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Nein	Nein

Spendenzusage verarbeiten

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Account	Ja	Nein	Nein
Spendenzusage	Ja	Nein	Ja
Spendenzusagen-Zeitplan	Ja	Nein	Nein
Spendentransaktion	Ja	Ja	Nein
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Ja	Nein

Einzelnen Spendeneintrag oder Batch von Spendeneinträgen verarbeiten

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Account	Ja	Ja	Ja
Spendenzuweisung	Ja	Nein	Nein
Soft Credits für Spenden	Ja	Ja	Ja
Spendentransaktion	Ja	Ja	Ja
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Ja	Ja

Zeitplan für eine Spendenzusage fortsetzen

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Spendenzusage	Ja	Nein	Ja
Spendenzusagen-Zeitplan	Ja	Ja	Ja
Spendentransaktion	Ja	Ja	Nein
Spenden-Transaktionszuweisung	Ja	Nein	Nein

Status eines verarbeiteten Spendeneintrags aktualisieren

Objekt	Lesen	Erstellen	Aktualisieren
Account	Ja	Nein	Nein
Spendeneintrag	Ja	Ja	Ja
Spendentransaktion	Ja	Nein	Nein

Lightning-Webkomponenten für Fundraising

Nonprofit Cloud for Fundraising bietet Bildschirmkomponenten, mit denen sich die Typen der Eingabefelder erweitern lassen, die auf Flow-Bildschirmen zur Verfügung stehen.

Flow-Bildschirm-Eingabekomponente: Benutzerdefinierter Zeitplan

Ermöglicht es Benutzern, einer Spendenzusage bis zu 30 benutzerdefinierte Zeitplandatensätze hinzuzufügen und optional Werte für benutzerdefinierte Felder in den benutzerdefinierten Zeitplandatensätzen anzugeben.

Note
Für diese Bildschirmkomponente ist die Lightning-Runtime erforderlich.

Attribut	Beschreibung
ID der Spendenzusage	Die ID des Spendenzusagen-Datensatzes, der dem Spendenzusagen-Zeitplan zugeordnet ist.
Zusätzliche Felder	Eine Sammlung zusätzlicher Felder zur Anzeige in einem benutzerdefinierten Zeitplan.
Gelöschte IDs aus Spendenzusagen-Zeitplänen	Eine Sammlung von IDs, die aus dem Spendenzusagen-Zeitplan gelöscht wurden.
Verknüpfte Spendenzusagen-Zeitpläne	Eine Sammlung der Spendenzusagen-Zeitplandatensätze, die mit der Spendenzusage verknüpft sind.

Flow-Bildschirm-Eingabekomponente: Spendenzuweisung

Ermöglicht es Benutzern, einem Spendeneintrag oder einer Spendentransaktion bis zu 10 Spendenzuweisungs-Datensätze zuzuweisen, unter der Voraussetzung, dass der insgesamt zugewiesene Prozentsatz maximal 100 beträgt.

Note
Für diese Bildschirmkomponente ist die Lightning-Runtime erforderlich.

Attribut	Beschreibung
Zuweisungstyp	Zeigt an, ob der Spendenzuweisungs-Datensatz mit einem Spendeneintrag, einer Spendenzusage oder einer Spendentransaktion verknüpft werden soll. Die gültigen Werte sind GIFT_ENTRY_DESIGNATION, GIFT_DEFAULT_DESIGNATION und GIFT_TRANSACTION_DESIGNATION.
Anzahl der Spendenzuweisungen	Anfänglich die maximale Anzahl der Spendenzuweisungs-Datensätze, die in der Komponente angezeigt werden sollen. Der Maximalwert beträgt 10. Wird auf die Anzahl der Spendenzuweisungs-Datensätze aktualisiert, die vom Benutzer angegeben werden.
Gesamtbetrag der Spendenzuweisungen	Anfänglich der Gesamtbetrag aller Spendenzuweisungen für einen Spendeneintrag. Wird auf die Summe der vom Benutzer angegebenen Spendenzuweisungen aktualisiert.
Spendenzuweisungsinformationen	Der Spenden-Transaktionszuweisungs- oder der Spenden-Standardzuweisungs-Datensatz, der Informationen wie den Namen, den Betrag und die Prozentwerte der Spendenzuweisungen enthält, denen der Spendenbetrag zugeordnet werden soll.
Spendenzuweisung 1	Anfänglich der Name der organisationsweiten Standardzuweisung oder der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als erste Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die erste Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 1 – Prozent	Anfänglich 100 für die organisationsweite Standardzuweisung oder den Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die erste Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die erste Spendenzuweisung angegeben wird.

Attribut	Beschreibung
Spendenzuweisung 1 – Betrag	Anfänglich Spendengesamtbetrag für die organisationsweite Standardzuweisung oder den Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den ersten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die erste Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 2	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als zweite Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die zweite Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 2 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die zweite Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die zweite Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 2 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den zweiten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die zweite Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 3	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als dritte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die dritte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 3 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die dritte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die dritte Spendenzuweisung angegeben wird.

Attribut	Beschreibung
Spendenzuweisung 3 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den dritten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die dritte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 4	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als vierte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die vierte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 4 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die vierte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die vierte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 4 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den vierten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die vierte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 5	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als fünfte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die fünfte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 5 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die fünfte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die fünfte Spendenzuweisung angegeben wird.

Attribut	Beschreibung
Spendenzuweisung 5 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den fünften Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die fünfte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 6	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als sechste Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die sechste Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 6 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die sechste Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die sechste Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 6 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den sechsten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die sechste Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 7	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als siebte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die siebte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 7 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die siebte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die siebte Spendenzuweisung angegeben wird.

Attribut	Beschreibung
Spendenzuweisung 7 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den siebten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die siebte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 8	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als achte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die achte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 8 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die achte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die achte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 8 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den achten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die achte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 9	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als neunte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die neunte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 9 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die neunte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die neunte Spendenzuweisung angegeben wird.

Attribut	Beschreibung
Spendenzuweisung 9 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den neunten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die neunte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 10	Anfänglich der Name des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion, die dem Spendeneintrag als zehnte Spendenzuweisung zugeordnet werden soll. Wird auf den Namen aktualisiert, der vom Benutzer für die zehnte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 10 – Prozent	Anfänglich der Prozentwert des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für die zehnte Spendenzuweisung, die einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Prozentwert aktualisiert, der vom Benutzer für die zehnte Spendenzuweisung angegeben wird.
Spendenzuweisung 10 – Betrag	Anfänglich der Betrag des Standardzuweisungs- oder Transaktionszuweisungs-Datensatzes für die zugehörige Kampagne, Zusage, Opportunity oder Spendentransaktion für den zehnten Betrag, der einem Spendeneintrag zugeordnet werden soll. Wird auf den Zuweisungsbetrag aktualisiert, der vom Benutzer für die zehnte Spendenzuweisung angegeben wird.

Flow-Bildschirm-Eingabekomponente: Lookup-Datensatzfelder

Ermöglicht Benutzern die Suche nach einem Datensatz, und zeigt die Felder des ausgewählten Datensatzes an.

Note

Für diese Bildschirmkomponente ist die Lightning-Runtime erforderlich.

Attribut	Beschreibung
Objektabrufaktion	Der Typ der auszuführenden Aktion zum Abrufen von Spendenzusagen-Transaktionsdatensätzen. Dies sind die gültigen Werte: • GET_COMMITMENT_MATCHING: Ruft Zusagendetails auf der Grundlage des Eingangsdatums der Spende und der Account-ID des Spenders ab. GET_DEFAULT_DESIGNATIONS: Ruft Spendenzusagendetails auf der Grundlage der Zusagen-ID ab. • GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS: Ruft Spendenzuweisungsdetails auf der Grundlage der Transaktions-ID ab. • GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION: Ruft Spendenzuweisungen ab, die entweder mit einer Kampagne oder mit einer Transaktion verknüpft sind. Kampagnenzuweisungen werden zurückgegeben, wenn die mit der Transaktion verknüpfte Transaktion und die übergebene Kampagne unterschiedlich sind, andernfalls werden die transaktionsbezogenen Spendenzuweisungen zurückgegeben.
API-Name des Ausgabeobjekts	Die Bezeichnung des Datensatztyps, der von der Komponente zurückgegeben wird. Dies sind die gültigen Werte: • Spendentransaktion • Spenden-Standardzuweisung • Spenden-Transaktionszuweisung
Spender-ID	Die mit dem Spenderdatensatz verknüpfte Account-ID.
Zusagen-ID	Optional. Die ID des Spendenzusagen-Datensatzes, der zum Abrufen der Spendenzuweisungsdetails verwendet wird.
Kampagnen-ID	Optional. Die Kampagnen-ID, die zum Abrufen der Spendenzuweisungsdetails verwendet werden soll.
Eingangsdatum der Spende	Optional. Das Eingangsdatum, das dazu verwendet wird, die abzurufenden mit Spendenzusagen verknüpften Transaktionen zu bestimmen.
Spendentransaktions-Datensätze	Eine Sammlung von Spendentransaktions-Datensätzen, die mit der abgerufenen Spendenzusage verknüpft sind.

Attribut	Beschreibung
Spendenzuweisungsinformationen	Eine Sammlung von Spendentransaktions- oder Spenden-Standardzuweisungs-Datensätzen, die mit der Spendenzusage, Spendentransaktion oder Kampagne verknüpft sind.

Flow-Bildschirm-Eingabekomponente: Datensatzdetail-Suche

Ermöglicht es Benutzern, alle Felder für einen ausgewählten Nachschlagedatensatz abzurufen.

Note
Für diese Bildschirmkomponente ist die Lightning-Runtime erforderlich.

Attribut	Beschreibung
API-Name des ausgewählten Objekts	Der Objekt-API-Name des vom Benutzer ausgewählten Nachschlagedatensatzes.
Feld-API-Name	Der API-Name eines Nachschlagefelds in dem Objekt, das durch den Objekt-API-Namen bezeichnet ist.
API-Name des Objekts	Der API-Name des Quellobjekts, das für die Suche verwendet wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die für das Nachschlagefeld auf dem Flow-Bildschirm zur Laufzeit verwendet werden soll.
Datensatz-ID	Die ID des Standarddatensatzes, der für die Suche verwendet werden soll.
Erforderlich	Benutzer müssen einen Wert eingeben, bevor sie zum nächsten Bildschirm wechseln können.

Flow-Bildschirm-Eingabekomponente: Soft Credit

Ermöglicht es Benutzern, einem Spendeneintrag bis zu 50 Soft Credit-Datensätze zuzuordnen.

Note
Für diese Bildschirmkomponente ist die Lightning-Runtime erforderlich.

Attribut	Beschreibung
Soft Credit-Informationen	Anfänglich eine JSON-Zeichenfolge, die zum Auffüllen der Soft Credit-Standardinformationen verwendet wird, die einer Person oder Organisation für die Spendentransaktion zugeschrieben werden. Wird zu einer JSON-Zeichenfolge aktualisiert, die die vom Benutzer ausgewählten Soft Credit-Informationen enthält, die einer Person oder Organisation für die Spendentransaktion zugeschrieben werden.
Spendenbetrag	Der Betrag des einzelnen Spendeneintrags.

Spendenzusagen

Verwenden Sie die Fundraising-App, um alle Arten von Spendenzusagen zu verwalten, sowohl für Geld- als auch für Sachspenden. Sie können Spenden für bestimmte Opportunities und Kampagnen nachverfolgen, Transaktionszeitpläne ändern und Spendenbeträge aktualisieren. Die Abwicklung wiederkehrender Spenden lässt sich durch automatisierte Aufgaben vereinfachen. Darüber hinaus können Sie anstehende, verpasste, fehlgeschlagene sowie kürzlich bezahlte und erstattete Transaktionen leicht überwachen.

Hinzufügen einer Spendenzusage

Erstellen Sie einen Datensatz für eine Zusage mit mehreren Zahlungen oder eine zugesagte Spende, einschließlich Zeitplan und Betrag. Sie können die Spende mit einer Kampagne oder Opportunity verknüpfen und sie einem bestimmten Verwendungszweck zuweisen.

Sie können die Spendenzusage jetzt planen und den Spendenbetrag den vom Spender gewählten Verwendungszwecken zuweisen.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die erforderlichen Spenderdetails und einen Namen für die Zusage ein.
4. Wenn es sich um die Zusage einer nicht wiederkehrenden Spende handelt, die der Spender in einer oder mehreren Raten zahlt, wählen Sie die Häufigkeit **Benutzerdefiniert** aus. Die Planungsoptionen ändern sich je nach dem von Ihnen gewählten Zeitplantyp.
5. Geben Sie optional Kampagnen- und Erfüllungsinformationen ein.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Hinzufügen einer Zuweisung zu einer Spendenzusage

Weisen Sie Spendenbeträge im Zusammenhang mit einer Spendenzusage nach Wahl des Spenders Spendenzwecken zu, oder widmen Sie sie um.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Öffnen Sie eine Spendenzusage.
3. Klicken Sie auf , und wählen Sie dann **Manage Gift Default Designations** (Standardzuweisungen für Spenden verwalten) aus.

   Im Abschnitt "Standard-Spendenzuweisungen" werden die Standard-Spendenzuweisungen der zugehörigen Opportunity oder Kampagne aufgelistet. Wenn keine Standard-Spendenzuweisungen vorhanden sind, ist die Standardzuordnung der Organisation mit einer Zuweisung von 100 % aufgeführt.
4. Klicken Sie zum Hinzufügen von Zuweisungen auf **Zeile hinzufügen**. Alternativ können Sie einen vorhandenen Eintrag bearbeiten, etwa durch Ändern des Verteilungsschlüssels. Die Summe der Prozentwerte für alle Standard-Spendenzuweisungen muss gleich oder kleiner als 100 sein.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Note
Zum Zuordnen oder Ändern von Standard-Spendenzuweisungen für Kampagnen und Opportunities fügen Sie den Objekten "Kampagne" und "Opportunity" die Themenliste für Standard-Spendenzuweisungen hinzu.

Planen einer Spendenzusage

Planen Sie eine wiederkehrende oder benutzerdefinierte Zahlung für eine Spendenzusage eines Spenders. Die Planungsoptionen ändern sich je nach dem von Ihnen beim Erstellen der Spendenzusage gewählten Zeitplantyp.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Spendenzusage aus, die Sie planen möchten.
3. Klicken Sie auf , und wählen Sie dann **Spendenzusagen-Zeitplan verwalten** aus, oder klicken Sie unter Spendenzusagen-Setup neben "Spendenzusagen-Zeitpläne verwalten" auf **Verwalten**.

   Wenn Sie Spendenzeitpläne auf der Seite "Spendenzusage" erstellen und verwalten, erstellt oder aktualisiert Fundraising die Spendentransaktionen automatisch.Wenn Sie diese Seite nicht verwenden, müssen Sie die Transaktionen manuell erstellen oder aktualisieren.

4. Wenn es sich bei der Spende um eine wiederkehrende Spende handelt, geben Sie diese Informationen an.
   a. Wählen Sie ein Anfangsdatum für die Zahlung und optional ein Enddatum.
   b. Wählen Sie den Transaktionszeitraum aus, beispielsweise monatlich.
   c. Wenn Sie monatlich als Transaktionszeitraum ausgewählt haben, geben Sie den Tag des Monats an, an dem der Zeitplan ausgeführt werden soll.

      Geben Sie beispielsweise 1 ein, um den Zeitplan am ersten Tag des Monats auszuführen, oder 15, um ihn am 15. Tag des Monats auszuführen.
   d. Geben Sie das Intervall ein, in dem der Zeitplan ausgeführt werden soll. Geben Sie bei einem monatlichen Transaktionszeitraum beispielsweise "3" ein, um den Zeitplan alle 3 Monate auszuführen.
   e. Geben Sie den Betrag der wiederkehrenden Transaktion ein.
   f. Wählen Sie eine Zahlungsmethode aus, und geben Sie alle zugehörigen Zahlungsmittelinformationen ein, etwa die letzten 4 und das Ablaufdatum.

      Note
      Für die Zahlungsmethoden ACH oder Kreditkarte wird dem Zeitplan eine Suche nach Zahlungsmitteln hinzugefügt, wenn mindestens das Feld der letzten 4 ausgefüllt ist. Diese Suche erstellt einen Zahlungsmittel-Datensatz, wenn zuvor noch keiner vorhanden war.
   g. Wählen Sie bei Bedarf eine Kampagne aus.
5. Wenn es sich bei der Spende nicht um eine wiederkehrende Spende handelt, geben Sie diese Informationen an.

   Sie können dem Spenderdatensatz bis zu 30 nicht wiederkehrende Spenden hinzufügen, deren Zeitpläne sich überschneiden dürfen. Zum Beispiel kann der

Fälligkeitstermin für eine Spende zwischen dem Anfangs- und dem Enddatum einer anderen geplanten Spende liegen.

a. Klicken Sie auf **Add Gift Commitment Schedule** (Zeitplan für Spendenzusage hinzufügen), und wählen Sie dann ein Anfangsdatum aus, das den Fälligkeitstermin der Transaktion darstellt.

b. Wählen Sie eine Zahlungsmethode aus.

c. Geben Sie den Betrag der Transaktion ein.

d. Wählen Sie eine Zahlungsmethode aus, und geben Sie alle zugehörigen Zahlungsmittelinformationen ein, etwa die letzten 4 und das Ablaufdatum.

> **Note**
> Für die Zahlungsmethoden ACH oder Kreditkarte wird dem Zeitplan eine Suche nach Zahlungsmitteln hinzugefügt, wenn mindestens das Feld der letzten 4 ausgefüllt ist. Diese Suche erstellt einen Zahlungsmittel-Datensatz, wenn zuvor noch keiner vorhanden war.

e. Wählen Sie bei Bedarf eine Kampagne aus.

f. Wenn Sie eine weitere Spendenzusage planen möchten, wählen Sie **Add Gift Commitment Schedule** (Zeitplan für Spendenzusage hinzufügen) aus.

> **Note**
> Spendentransaktionen werden für jeden von Ihnen erstellten oder aktualisierten Zeitplan erstellt, wenn Änderungen an einem oder mehreren Standardfeldern oder benutzerdefinierten Feldern in einem Zeitplan vorgenommen werden. Wenn Sie eine Transaktion für einen vorhandenen Zeitplan erstellen möchten, ohne Felder zu ändern, arbeiten Sie mit Ihrem Salesforce-Administrator zusammen, um einen Flow zu erstellen, der die aufrufbare Aktion "Manage Gift Commitment Schedule" (Zeitplan für Spendenzusagen verwalten) aufruft. Verknüpfen Sie anschließend diesen Flow mit einer neuen benutzerdefinierten Aktion für die zugeordnete Spendenzusage.

6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

Spendenzusagen

Spendenzusagen

Sie können den Spendenbetrag, den Zeitplan und die Angaben zum Zahlungsmittel für eine Spendenzusage ändern. Wenn Sie den Datensatz der Spendenzusage aktualisieren, verarbeitet Fundraising die Zusage und die zugehörigen Datensätze automatisch, wie z. B. die Transaktion und den Zeitplan.

Wenn Sie Änderungen am Zeitplan einer wiederkehrenden Spendenzusage vornehmen, wird die Aktualisierung für den gesamten Zeitplan wirksam, sofern die Gültigkeitsdaten des aktualisierten Zeitplans mit den Start- und Enddaten des Zeitplans übereinstimmen. Andernfalls wird der Zeitplan auf diese Weise aufgeteilt:

- Das Enddatum des ursprünglichen Zeitplans wird auf einen Tag vor dem Datum des Inkrafttretens geändert.
- Es wird ein Zeitplan erstellt, und die Anfangs- und Enddaten werden zu den Daten für das Inkraft- und Außerkrafttreten.
- Wenn das Datum für das Außerkrafttreten früher als das ursprüngliche Datum dafür ist, wird ein weiterer Zeitplan erstellt. Das Datum des Inkrafttretens des neuen Zeitplans liegt einen Tag später als das Datum des Außerkrafttretens, und das ursprüngliche Datum des Außerkrafttretens ändert sich nicht.

Note
Zum Ändern einer Spendenzusage müssen Sie über die Löschberechtigung für die zugeordneten Spendentransaktionsdatensätze verfügen.

Wenn Sie eine Spendenzusage ändern, wird dem Änderungszuschreibungsprotokoll für Spendenzusagen ein Datensatz über die Änderung hinzugefügt. Dieser Abschnitt auf der Registerkarte "Zugehörig" der Spendenzusagen- oder Account-Seite enthält die Details der Änderung. Das Feld "Change Per Day Amount" (Geänderter Betrag ab Datum) stellt den Betrag der Hochstufung oder Herabstufung je Tag des Zeitplans dar. Die Kampagnen- und Öffentlichkeitsarbeits-Quellcodes für die Änderung werden ebenfalls im Protokoll erfasst.

Wenn sich das Upgrade der Spendenzusage auf eine weitere Kampagne bezieht, weisen die Spenden-Standardzuweisungen die Zusage (und die Transaktionen) automatisch mehreren Kampagnen in dem Verhältnis zu, indem sie sich auf den Spendenbetrag auswirkt. Diese Zuschreibung ist äußerst nützlich, wenn Sie den Lebenszeitwert für Spender bestimmen und die ROI-Berechnung für die einzelnen Kampagnen durchführen.

Herauf- oder Herabsetzen einer zugesagten wiederkehrenden Spende

Sie können den Betrag einer zugesagten wiederkehrenden Spende, den Zeitplan oder den Verwendungszweck der Spende ändern.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Spendenzusage aus, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie oben im Datensatz auf **Upgrade | Downgrade**.
4. Wählen Sie den Zeitplan der Spendenzusage aus, die Sie ändern möchten.
5. Aktualisieren Sie die Informationen nach Bedarf.
6. Wenn die Änderung für den gesamten Zeitplan gelten soll, geben Sie die Anfangs- und Enddaten in die Felder "Effective From" (Gültig ab) und "Effective To" (Gültig bis) ein.

   Vorhandene nicht bezahlte Spendentransaktionen mit Fälligkeitstermin, die in den Gültigkeitsbereich fallen, werden entfernt.
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Ändern der Daten einer zugesagten wiederkehrenden Spende

Ändern Sie das Anfangs- und Enddatum für den Zeitplan einer Spendenzusage.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Spendenzusage aus, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf , und wählen Sie dann **Update Dates** (Datumsangaben aktualisieren) aus.
4. Wählen Sie den Zeitplan aus, den Sie ändern möchten.
5. Wählen Sie die neuen Datumsangaben aus, und geben Sie optional einen Grund für die Änderung ein.

   Nicht bezahlte Spendentransaktionen mit Fälligkeitsterminen, die auf die neuen Stichtage fallen, werden nach der Verarbeitung der Zusage entfernt.
6. Geben Sie optional einen Grund für die Aktualisierung ein.
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Ändern der Zahlungsmethode einer zugesagten wiederkehrenden Spende

Sie können für bestimmte Zeiträume innerhalb eines Zusagezeitplans verschiedene Zahlungsmethoden angeben.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Spendenzusage aus, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf , und wählen Sie dann **Zahlungsmethode aktualisieren** aus.
4. Wählen Sie den Zeitplan aus, den Sie ändern möchten.

5. Wählen Sie eine Zahlungsmethode aus, und geben Sie alle zugehörigen Zahlungsmittelinformationen ein, etwa die letzten 4 und das Ablaufdatum.

   Note
   Für die Zahlungsmethoden ACH oder Kreditkarte wird dem Zeitplan eine Suche nach Zahlungsmitteln hinzugefügt, wenn mindestens das Feld der letzten 4 ausgefüllt ist. Diese Suche erstellt einen Zahlungsmittel-Datensatz, wenn zuvor noch keiner vorhanden war.

6. Wählen Sie das Datum des Inkrafttretens aus.
7. Wählen Sie bei Bedarf das Datum des Außerkrafttretens, einen Grund für die Aktualisierung und die Kampagne aus, auf die sich die Zusage bezieht.

   Wenn die neue Zahlungsmethode für den gesamten Zeitplan gilt, wählen Sie in den Feldern für Beginn und Ende des Gültigkeitszeitraums den Beginn und das Ende des Zeitplans aus.

   Nicht bezahlte Spendentransaktionen mit Fälligkeitsterminen, die auf die neuen Stichtage fallen, werden nach der Verarbeitung der Zusage entfernt.
8. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Aussetzen oder Wiederaufnehmen einer zugesagten wiederkehrenden Spende

Setzen Sie eine Zusage für eine wiederkehrende Spende aus, um einige Raten im zugeordneten Zeitplan einer Spendenzusage einzustellen oder zu überspringen. Sie können die Zusage wieder aufnehmen, wenn der Spender bereit ist, die Zahlung fortzusetzen.
Wenn Sie einen Zeitplan nach seinem Anfangsdatum aussetzen, werden die nicht bezahlten Spendentransaktionen, die in den Zeitraum der Aussetzung fallen, entfernt.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Spendenzusage aus, die Sie ändern möchten.
3. Zum Aussetzen eines Zeitplans klicken Sie auf ▾, und wählen Sie dann **Aufschub** aus.
   a. Wählen Sie den Zeitplan der Spendenzusage aus.
   b. Wählen Sie die Aufschubdaten aus.

      Wenn Sie einen Zeitplan nach seinem Anfangsdatum aussetzen, wird der Zeitplan geteilt, und für den angegebenen Zeitraum wird ein neuer Zeitplan vom Typ "Pause Transactions" (Ausgesetzte Transaktionen) erstellt.
   c. Speichern Sie Ihre Änderungen.

4. Zum Fortsetzen eines Zeitplans klicken Sie auf , und wählen Sie dann **Resume** (Wieder aufnehmen) aus.
   a. Wählen Sie den ausgesetzten Zeitplan aus.
   b. Wählen Sie das Datum aus, an dem die Zusage wieder aufgenommen werden soll.
   c. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Schließen einer Spendenzusage

Schließen Sie eine Spendenzusage, wenn Sie sie nicht mehr nachzuverfolgen brauchen.

1. Suchen Sie im App Launcher () **Spendenzusagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Spendenzusage aus, die Sie schließen möchten.
3. Klicken Sie auf , und wählen Sie dann **Spendenzusage schließen** aus.

Nach dem Schließen einer Spendenzusage wird der Status der nicht gezahlten oder fehlgeschlagenen Spendentransaktionen abhängig vom Wert des Felds "Formal Commitment Type" (Typ der förmlichen Zusage) aktualisiert.

Wert des Felds "Formal Commitment Type" (Typ der förmlichen Zusage)	Status der unbezahlten oder fehlgeschlagenen Transaktionen
Mündlich	Storniert
Schriftlich	Abgeschrieben

Zum Einschließen des Felds "Formal Commitment Type" passen Sie das Layout der Zusagenseite an.

Verarbeitung von Spendenzusagen

Fundraising bietet eine strukturierte und automatisierte Methode zum Verwalten und Verarbeiten von Spendenzusagen auf der Grundlage des zugeordneten Zeitplans für Spendenzusagen und Spendentransaktionen.

Beim Erstellen eines Spendenzusagen-Datensatzes führt Fundraising automatisch den entsprechenden Flow aus, um diese Aktionen auf der Grundlage des Zeitplans auszulösen, den Sie für den Flow definiert haben.

- Bestimmen der nächsten anstehenden Rate gemäß dem aktuellen oder nächsten Zeitplan und Aktualisieren der Felder "Nächstes Transaktionsdatum" und "Nächster Transaktionsbetrag"
- Bei einer zugesagten wiederkehrenden Spende wird eine Spendentransaktion für die nächste anstehende Rate im Zeitplan erstellt, wenn die Einstellung zum Erstellen von Transaktionen für wiederkehrende Zeitpläne aktiviert ist.

- Die Felder "Aktueller Zeitplan", "Zeitraum der Gültigkeit" und "Gültiges Intervall" werden gemäß dem aktuellen Zeitplan aktualisiert

Der Status der Zusage wird basierend auf diesen Bedingungen aktualisiert:

Bedingung	Art der Zusage	Aktualisierter Status der Zusage
Der Typ des aktuellen Zeitplans ist "Pause Transactions" (Ausgesetzte Transaktionen).	Wiederkehrend	Aufschub
Die Anzahl der letzten aufeinanderfolgenden unbezahlten Transaktionen für die Zusage entspricht dem Wert in der Einstellung "Lapsed Unpaid Transaction Count" (Anzahl der erloschenen nicht bezahlten Transaktionen). Wenn die Einstellung "Lapsed Unpaid Transaction Count" den Wert 0 hat, wird der Status nicht aktualisiert.	Wiederkehrend, benutzerdefiniert	Erloschen
Die Anzahl der letzten oder aktuellen aufeinanderfolgenden nicht erfüllten Transaktionen für die Zusage entspricht dem Wert in der Einstellung "Failing Transaction Count" (Anzahl der nicht erfüllten Transaktionen). Wenn die Einstellung "Failing Transaction Count" den Wert 0 hat, wird der Status nicht aktualisiert.	Wiederkehrend, benutzerdefiniert	Nicht erfüllt
Der ursprüngliche Zeitplan für die Zusage beginnt, während der Status der aktuellen Zusage "Entwurf" lautet.	Wiederkehrend, benutzerdefiniert	Aktiv
Der Typ des aktuellen Zeitplans ist "Transaktionen erstellen".	Wiederkehrend	Aktiv
Der aktuelle Status der Zusage ist "Erloschen", aber die Anzahl der letzten aufeinanderfolgenden unbezahlten Transaktionen für die Zusage stimmt nicht mit dem Wert der Einstellung "Lapsed Unpaid Transaction Count" (Anzahl der erloschenen nicht bezahlten Transaktionen) überein.	Wiederkehrend, benutzerdefiniert	Aktiv

Bedingung	Art der Zusage	Aktualisierter Status der Zusage
Der aktuelle Status der Zusage ist "Nicht erfüllt", aber die Anzahl der letzten oder aktuellen aufeinanderfolgenden nicht erfüllten Transaktionen für die Zusage stimmt nicht mit dem Wert der Einstellung "Failing Transaction Count" (Anzahl der nicht erfüllten Transaktionen) überein.	Wiederkehrend, benutzerdefiniert	Aktiv
Für die Zusage bestehen keine laufenden oder zukünftigen Zeitpläne und keine unbezahlten Transaktionen, und die Einstellung "Auto Close Recurring Commitment" (Wiederkehrende Zusage automatisch schließen) ist aktiviert.	Wiederkehrend	Geschlossen

Spendentransaktionen

Verwenden Sie Spendentransaktionen zur Nachverfolgung von Spenden, die Sie als einmalige Spenden oder als Rate zur Erfüllung einer Spendenzusage erhalten haben.

Mit Fundraising können Sie Spendentransaktionen effizient einer Zusage, einer Kampagne und einem Spender zuordnen. Sie können die Transaktionsbeträge komfortabel in Prozentsätzen zuordnen, die vom Spender angegeben werden. Erstattungen und Soft Credits für Spendentransaktionen lassen sich ganz einfach verwalten.

Ein Spender kann eine Transaktion auf verschiedenen Wegen bezahlen, darunter Bargeld, Aktien oder Vermögenswerte. Wenn Sie Spendeneinträge verarbeiten, erstellt oder aktualisiert Fundraising automatisch die zugeordneten Spendentransaktionen. Außerdem erstellt Fundraising automatisch die zugeordneten Spendentransaktionen für die von Ihnen geplanten Spendenzusagen. Wenn Sie beispielsweise eine monatliche Spendenzusage über 200 USD einrichten, die jeweils am 15. fällig ist und im Januar 2023 beginnt, wird eine Spendentransaktion für die erste Rate mit dem Fälligkeitstermin 15. Januar 2023 erstellt.

Bei Bedarf können Sie eine Spendentransaktion für eine Zusage manuell erstellen. Verwenden Sie die Detailseite des Spendenzusagen-Datensatzes, um die anstehenden, versäumten oder fehlgeschlagenen sowie die kürzlich bezahlten oder erstatteten Transaktionen zu überprüfen.

Aktualisieren Sie den Status einer Spendentransaktion, um ihren aktuellen Status anzuzeigen. Nur diese Statusaktualisierungen sind zulässig.

Ursprünglicher Status	Aktualisierter Status
Nicht bezahlt	• Eingestellt • Fehlgeschlagen • Gebührenpflichtig • Ausstehend • Abgeschrieben
Gebührenpflichtig	• Fehlgeschlagen • Vollständig erstattet
Fehlgeschlagen	• Eingestellt • Ausstehend • Gebührenpflichtig • Abgeschrieben
Vollständig erstattet	*Keine*
Abgeschrieben	• Eingestellt • Ausstehend
Eingestellt	• Abgeschrieben • Ausstehend
Ausstehend	• Nicht bezahlt • Gebührenpflichtig • Fehlgeschlagen • Abgeschrieben • Eingestellt

Wichtig
In Organisationen, die mit mehreren Währungen arbeiten, werden durch das Ändern des ISO-Währungscodes einer Spendentransaktion die ISO-Währungscodes der zugehörigen Datensätze nicht geändert. Daher kann eine Änderung des ISO-Währungscodes einer Spendentransaktion zu Diskrepanzen zwischen den Betragswerten für die Transaktion und für die zugehörigen Datensätze führen.

SIEHE AUCH

- Eintrag und Verarbeitung von Spenden

- Hierarchie der Spendenzuweisungen
- Spendenzusagen

Hinzufügen einer Zuweisung zu einer Spendentransaktion

Weisen Sie Spendenbeträge im Zusammenhang mit einer Spendentransaktion nach Wahl des Spenders Spendenzwecken zu, oder widmen Sie sie um.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendentransaktionen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Öffnen Sie eine Spendentransaktion.
3. Klicken Sie auf **Spendentransaktionszuweisungen verwalten**.
4. Klicken Sie zum Hinzufügen von Zuweisungen auf **Zeile hinzufügen**. Alternativ können Sie einen vorhandenen Eintrag bearbeiten, etwa durch Ändern des Verteilungsschlüssels. Die Summe der Prozentwerte für alle Zuweisungen muss gleich oder kleiner als 100 sein.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Zeigen Sie die Spendentransaktionszuweisungen in der Themenliste an. Wenn die Summe der Zuweisungen weniger als 100 % beträgt, wird der verbleibende Spendenbetrag automatisch der organisationsweiten Standardzuweisung zugeordnet.

Note
Damit genaue Datensatz-Rollups gewährleistet sind, aktualisieren Sie die Währung einer Spendentransaktion nach dem Verknüpfen mit einer Spendentransaktionszuweisung nicht mehr.

Hinzufügen eines Soft Credits für Spenden zu einer Spendentransaktion

Erstellen Sie einen Soft Credit, um den Beitrag einer anderen Person als des Spenders für seine Hilfe bei der Einwerbung der Spende anzuerkennen. Verfolgen Sie beispielsweise einen Influencer der Spende nach, indem Sie diesen Soft Credit zur Spendentransaktion des Spenders hinzufügen. Ferner können Sie die Geehrten auch als Soft Credit-Empfänger würdigen.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendentransaktionen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Öffnen Sie die Spendentransaktion, der Sie einen Soft Credit zuordnen möchten.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Verknüpft** aus.
4. Wählen Sie einen Empfänger aus.
5. Definieren Sie einen Teilprozentsatz oder Teilbetrag der Spendentransaktion, für die der Soft Credit erfasst wird.
6. Wählen Sie eine Rolle für den Empfänger des Soft Credits aus. Wählen Sie beispielsweise **Verdopplungsspender** aus.
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Zuteilen einer vollständigen oder teilweisen Erstattung

Erstellen Sie eine Erstattung, um sicherzustellen, dass die zugehörige Spendentransaktion den vollständigen Transaktionsverlauf enthält. Geben Sie den vollen oder einen Teil des Spendenbetrags an den Spender zurück. Verwenden Sie Erstattungen, um Fehler beim Spendeneintrag zu beheben oder um dem Wunsch eines Spenders zu entsprechen, seine Spende rückgängig zu machen.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendentransaktionen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf die bezahlte Spendentransaktion, für die Sie eine Erstattung verarbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Verwandt**, und klicken Sie im Abschnitt für Spendenrückerstattungen auf **Neu**.
4. Geben Sie den Erstattungsbetrag und das Erstattungsdatum ein.
5. Wählen Sie den Erstattungsstatus aus.

   Note
   Wenn Sie "Abgeschlossen" auswählen und die Erstattung speichern, aktualisiert Salesforce die Felder für den Erstattungsbetrag und den aktuellen Betrag in der zugehörigen Spendentransaktion. Der ursprüngliche Betrag der verknüpften Spendentransaktion ändert sich nicht.

6. Speichern Sie Ihre Änderungen.
7. Aktualisieren Sie im Spendentransaktions-Datensatz das Statusfeld nach Bedarf.

   Ihr Salesforce-Administrator kann eine Validierungsregel hinzufügen, mit der die Richtigkeit der Statusaktualisierung überprüft wird.

   Wenn zum Beispiel der erstattete Betrag nicht mit dem ursprünglichen Betrag übereinstimmt, kann eine Validierungsregel sicherstellen, dass der Status nicht auf "Vollständig erstattet" festgelegt werden kann.

Erstellen einer Spendentransaktion

Erstellen Sie eine Spendentransaktion für eine einmalige Spendenzahlung oder für eine Rate einer Spendenzusage, falls keine vorhanden ist. Fundraising erstellt automatisch eine Spendentransaktion, wenn Sie einen Spendeneintrag erstellen oder eine Spendenzusage planen.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spendentransaktionen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie diese Details an.
   a. Geben Sie einen Namen für den Transaktionsdatensatz an.
   b. Wählen Sie als Spendentyp **Individual** (Einzelspende) oder **Organizational/Household** (Organisations-/Haushaltsspende) aus.
   c. Wählen Sie einen Spender aus.

      Note
      Wählen Sie für den Einzelspendentyp einen Personenaccount als Spender aus. Wählen Sie für "Organizational/Household" einen Geschäfts-Account aus.

   d. Füllen Sie die Zahlungsinformationen für die Spendentransaktion aus.

      Note
      Für die Zahlungsmethoden ACH oder Kreditkarte wird dem Zeitplan eine Suche nach Zahlungsmitteln hinzugefügt, wenn mindestens das Feld der letzten 4 ausgefüllt ist. Diese Suche erstellt einen Zahlungsmittel-Datensatz, wenn zuvor noch keiner vorhanden war.

   e. Geben Sie unter **Ursprünglicher Betrag** den Betrag der Spendentransaktion ein.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Spendenzuweisungen

Verwenden Sie Spendenzuweisungen, um eingehende Spenden bestimmten Fonds zuzuweisen.

Informationen zu Spendenzuweisungen

Bei einer Spendenzuweisung handelt es sich um einen Fonds, der einen bestimmten Zweck für eine Spende darstellt, etwa einen Erdbeben-Umsiedlungsfonds oder einen Fonds für die außerschulische Betreuung in einer unterversorgten Gemeinde.

Wählen Sie die Spendenzuweisungen aus, die Spendenzusagen, Kampagnen und Opportunities zugeordnet werden sollen, damit alle zugehörigen eingehenden Spenden automatisch diesen Zuweisungen zugeordnet werden. Legen Sie für Spenden, die mehrere Zuweisungen erfordern, den Prozentsatz der Zuweisungen fest. Diese Zuordnungen werden als Standardspendenzuweisungen bezeichnet. Für jede Spende ist mindestens eine zugeordnete Zuweisung erforderlich.

Standardmäßig erbt eine Spendentransaktion die Standardzuweisungen für Spenden, die in der zugehörigen Spendenzusage definiert sind, falls zutreffend. Darüber hinaus können Sie eine neue Spendenzuweisung zuordnen oder vorhandene Zuweisungen für Spendentransaktionen außer Kraft setzen. Diese Zuordnungen werden als Spendentransaktionszuweisungen bezeichnet.

Kennzeichnen Sie eine Spendenzuweisung als die organisationsweite Standardzuweisung für alle empfangenen nicht zweckgebundenen Spendenbeträge. Legen Sie diese Zuweisung fest, bevor Sie mit der Eingabe von Spenden in Fundraising beginnen.

Es kann jeweils nur eine Spendenzuweisung als organisationsweiter Standard fungieren. Vorhandene Spendenzuweisungen bleiben von Änderungen der organisationsweiten Standardzuweisung unberührt. Für neue Zuweisungen wird die aktualisierte organisationsweite Standardzuweisung verwendet.

Fundraising bietet eine Möglichkeit zum automatisierten, effizienten und genauen Abgleich von Spenden mit Zuweisungen. Auf der Grundlage der Zuweisungen werden die Daten in den Datensätzen für Spendeneintrag, Spendenzusage, Spendentransaktion und Spendenzuweisung synchronisiert, um Spendern genaue Wirkungsberichte zur Verfügung zu stellen. Eine Spendentransaktionszuweisung bildet die Source of Truth für das Aktualisieren der Rollups von Spendenzuweisungs-Datensätzen.

Hierarchie der Spendenzuweisungen

Hierarchische Logik bestimmt, wie Standardzuweisungen für Spendenzusagen geerbt werden und wie Spendentransaktionszuweisungen für Spendentransaktionen geerbt werden. Diese Zuweisungen können manuell außer Kraft gesetzt werden.

Wenn für Spenden keine Standardzuweisungen oder Transaktionszuweisungen definiert sind, werden die Spendenbeträge automatisch der organisationsweiten Zuweisung zugeordnet. Wenn der Gesamtprozentsatz der Zuweisungen auf einer beliebigen Hierarchieebene weniger als 100 % beträgt, wird der verbleibende Prozentsatz ebenfalls der organisationsweiten Zuweisung zugeordnet.

Vererbungshierarchie für Spenden-Standardzuweisungen

Die Standardzuweisungen für Spenden werden aus diesen Quellen geerbt, in der Reihenfolge ihrer Verfügbarkeit.

1. Der mit der Zusage verknüpften Opportunity
2. Der mit der Zusage verknüpften Kampagne
3. Der organisationsweiten Standardzuweisung

Vererbungshierarchie der Spenden-Transaktionszuweisungen für Spendentransaktionen

Spenden-Transaktionszuweisungen werden von den für diese Quellen definierten Standardzuweisungen für Spenden geerbt, in der Reihenfolge ihrer Verfügbarkeit.

1. Der mit der Spendentransaktion verknüpften Kampagne
2. Der Zusage
3. Der mit der Zusage verknüpften Opportunity
4. Die mit der Zusage verknüpfte Kampagne
5. Der organisationsweiten Standardzuweisung

Vererbungshierarchie der Spenden-Transaktionszuweisungen für Spendeneinträge

Bei einmaligen Spendeneinträgen werden die Standard-Spendentransaktionszuweisungen nach Möglichkeit aus der Kampagne übernommen. Andernfalls werden die Spendenbeträge im Rahmen der Spendenverarbeitung der organisationsweiten Standardzuweisung zugeordnet.

Für Spendeneinträge, denen eine Verdopplungszusage zugeordnet ist, werden die Standard-Spendentransaktionszuweisungen in der Reihenfolge ihrer Verfügbarkeit aus diesen Quellen übernommen.

1. Für die ausgewählte Spendentransaktion definierte Spendentransaktionszuweisungen

2. Spenden-Standardzuweisungen, die für Folgendes definiert sind:
   a. Die mit der Spendentransaktion verknüpfte Kampagne
   b. Die Verdopplungszusage
   c. Die der Verdopplungszusage zugeordnete Opportunity
   d. Die mit der Verdopplungszusage verknüpfte Kampagne
   e. Die organisationsweite Standardzuweisung

> **Note**
> Wenn Sie die Kampagne beim Erstellen des Spendeneintrags außer Kraft setzen, werden die Standardzuweisungen des Spendeneintrags geerbt, und die hierarchische Logik findet keine Anwendung.

SIEHE AUCH

Fundraising-Flows

Erstellen von Zuweisungen

Erstellen Sie Spendenzuweisungen, um anzugeben, wofür die Spende von Spendern verwendet werden soll. Sie können eine Spendenzuweisung bestimmen, die für alle nicht zweckgebundenen Spenden verwendet wird, und sie als den organisationsweiten Standard festlegen, bevor Sie mit der Eingabe von Spenden in Fundraising beginnen.

1. Suchen Sie im App Launcher (⋮⋮⋮) **Spendenzuweisungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie unter **Name** einen Namen für die Zuweisung ein. Geben Sie beispielsweise `Erdbeben-Hilfsfonds` ein.
4. Damit die Spendenzuweisung bei der Bearbeitung eines Spendeneintrags zugewiesen werden kann, wählen Sie **Aktiv** aus.

> **Note**
> Neue Spendenzuweisungen werden als aktiv gespeichert, auch wenn Sie **Aktiv** nicht explizit auswählen.

5. Wenn die Zuweisung für alle nicht zweckgebundenen Spenden verwendet werden soll, wählen Sie **Standard** aus.

6. Speichern Sie Ihre Änderungen, und erstellen Sie nach Bedarf weitere Spendenzuweisungen.

Eintrag und Verarbeitung von Spenden

Geben Sie Spenden einzeln ein, oder fügen Sie sie einem Spenden-Batch hinzu. Ein Spenden-Batch verwendet eine Spenden-Batch-Vorlage, mit deren Hilfe Sie Spendeneinträge, die den gleichen Satz von Feldern aufweisen, schnell erstellen können.

Erstellen eines Spenden-Batch

Fügen Sie schnell mehrere Spendeneinträge hinzu, die den gleichen Satz von Feldern verwenden, und verarbeiten Sie die Sammlung der Spendeneinträge in einem Durchgang. Zu jedem Spenden-Batch gehört eine zugeordnete Spenden-Batch-Vorlage, die einen Satz von Feldern und deren Anzeigereihenfolge in einem Spendeneintrag definiert. Fundraising stellt die Spenden-Batch-Standardvorlage zur Verfügung, und Sie können nach Bedarf benutzerdefinierte Vorlagen erstellen.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spenden-Batches**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn Sie über eine benutzerdefinierte Spenden-Batch-Vorlage für "Name der Bildschirmvorlage" verfügen, wählen Sie die Vorlage aus. Behalten Sie andernfalls die Standardauswahl bei.
4. Geben Sie zum Durchführen der Gültigkeitsprüfung während der Verarbeitung von Spenden-Batches Werte in "Estimated Gift Count" (Spendenanzahl (Schätzung)) und "Estimated Batch Value" (Wert des Batch (Schätzung)) ein, und wählen Sie dann **Total Gift Value Match** (Abgleich des Spendengesamtwerts) aus.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

- Fundraising-Flows

Erstellen eines Spendeneintrags

Erstellen Sie einen einzelnen Spendeneintrag, oder erstellen Sie einen Spendeneintrag, um ihn einem Spenden-Batch hinzuzufügen. Wenn Sie Spendeneinträge erstellen, füllt Fundraising die entsprechenden Abschnitte im Datensatz des Spendeneintrags automatisch auf – sofern die Daten verfügbar sind –, basierend auf den Spenderdetails und dem Eingangsdatum der Spende.

Bevor Sie beginnen, vergewissern Sie sich der folgenden Punkte:

- Es ist ein organisationsweiter Standard-Zuweisungsdatensatz vorhanden

- In Ihrer Organisation sind Personenaccounts aktiviert
- Alle Quellcode-Datensätze zu Spendenzuweisungen, Kampagnen und Kontaktaufnahmen, die Sie einem Spendeneintrag zuordnen möchten, sind vorhanden.

Hier erfahren Sie, wie Sie einen einzelnen Spendeneintrag oder einen Eintrag für einen Batch erstellen, der die Spenden-Batch-Standardvorlage verwendet

1. Öffnen Sie in der Fundraising Operations-App das Spendeneintragsformular.
   a. Suchen Sie für einen einzelnen Spendeneintrag im App Launcher ( ) **Spendeneinträge**, und wählen Sie den Eintrag aus.
   b. Wenn Sie einen Spendeneintrag zu einem Spenden-Batch hinzufügen möchten, wechseln Sie zu **Spenden-Batches**, und wählen Sie dann den Spenden-Batch aus.
2. Klicken Sie auf **Neuer Spendeneintrag**.
3. Wählen Sie als Spendentyp **Individual** (Einzelspende) oder **Organizational/Household** (Organisations-/Haushaltsspende) aus.
4. Wählen Sie einen Spender aus, oder fügen Sie ihn hinzu.

   Note
   Wählen Sie für den Einzelspendentyp einen Personenaccount als Spender aus. Wählen Sie für "Organizational/Household" einen Geschäfts-Account aus.

5. Wählen Sie für das Eingangsdatum der Spende das Datum aus, zu dem die Spende erhalten wurde.
6. Wenn die Spende mit einer Spendenzusage verknüpft ist, wählen Sie als Zusageninformation einen Eintrag aus.

   In der Tabelle "Commitment Information" (Zusageninformationen) sind Zusagen mit nicht bezahlten Transaktionen aufgeführt. Die Anzahl der aufgelisteten Transaktionen hängt vom Wert der Fundraising-Einstellung "Installment Extension Day Count" (Anzahl der Tage für Ratenerweiterung) ab. Der Datumsbereich basiert auf dem Eingangsdatum der Spende und der Einstellung "Installment Extension Day Count". Wenn z. B. Installment Extension Day Count (Anzahl der Tage für die Ratenerweiterung) 10 und das Eingangsdatum der Spende der 11. März ist, reicht der Datumsbereich von 1. bis zum 21. März. In den Zusageninformationen werden alle nicht bezahlten Spendentransaktionen angezeigt, deren Fälligkeitstermin in den Datumsbereich fällt.
7. Wenn die Spende als Reaktion auf eine Aufforderung eingegangen ist, geben Sie den "Outreach SourceCode" und den Kampagnennamen ein.
8. Wählen Sie als Zahlungsmethode die Zahlungsmethode für diese Spende aus.

9. Geben Sie unter Spendenbetrag den Betrag der Spende ein.
10. Überprüfen Sie den Abschnitt "Designation Information" (Zuweisungsinformationen) auf eventuelle voraufgefüllte Spendenzuweisungen, und aktualisieren Sie diese bei Bedarf.
11. Geben Sie im Abschnitt "Informationen zu Soft Credits" die Details zu Einzelpersonen, Unternehmen oder Haushaltsmitgliedern an, die in einem Zusammenhang mit der Spende stehen und für Soft Credits in Frage kommen.
12. Wenn Sie die auf dieser Seite angegebenen Werte als Standardwerte für den nächsten Spendeneintrag in einem Spenden-Batch verwenden möchten, wählen Sie **Als Standard festlegen** aus.
13. Speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

- Informationen zu Spendenzuweisungen

Verarbeiten eines Spenden-Batch

Fügen Sie Spendeneinträge zu einem Spenden-Batch hinzu, um sie alle in einem Durchgang zu verarbeiten. Damit ein Spenden-Batch erfolgreich verarbeitet wird, muss jeder Spendeneintrag völlig fehlerfrei verarbeitet werden.

1. Suchen Sie im App Launcher ( ) **Spenden-Batches**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf einen nicht verarbeiteten Spenden-Batch.
3. Sie können die Batch-Verarbeitung simulieren, indem Sie auf **Batch-Testausführung** klicken. Klicken Sie andernfalls auf **Batch verarbeiten**.
4. Aktualisieren Sie Ihren Browser, um den Status der Bearbeitung zu überprüfen.
5. Führen Sie je nach dem Status Ihres Batch eine dieser Aktionen durch.

Status des Spenden-Batch	Beschreibung	Nächste Aktion
Nicht verarbeitet	Der Spenden-Batch muss noch verarbeitet werden.	Führen Sie einen Probelauf oder die Verarbeitung des Spenden-Batch durch.
Wird ausgeführt	Die Verarbeitung des Spenden-Batch ist im Gange. Sie können weder einen Probelauf noch die eigentliche Verarbeitung für einen Spenden-Batch einleiten, der aktuell verarbeitet wird.	Aktualisieren Sie den Browser in regelmäßigen Abständen, um den aktuellen Status zu überprüfen.

Status des Spenden-Batch	Beschreibung	Nächste Aktion
Verarbeitet	Die Spenden-Batch-Verarbeitung wurde ohne Fehler abgeschlossen.	Überprüfen Sie auf der Registerkarte "Verwandt" die Verarbeitungsdetails für die einzelnen Spendeneinträge. Überprüfen Sie auf der Registerkarte "Details" die aktualisierten Feldwerte, wie etwa Datum und Uhrzeit der letzten Verarbeitung. Nach der Verarbeitung können Sie einem Spenden-Batch Einträge weder hinzufügen noch sie bearbeiten.
Teilweise verarbeitet; Fehler	Einige oder alle Spendeneinträge im Batch wurden mit Fehlern verarbeitet.	Zur Prüfung, bei welchen Spendeneinträgen warum Fehler aufgetreten sind, überprüfen Sie die Werte "Gift Processing Status" (Verarbeitungsstatus der Spende) und "Gift Processing Result" (Ergebnis der Spendenverarbeitung" für jeden Spendeneintrag. Beheben Sie die Fehler, und verarbeiten Sie den Spenden-Batch dann erneut.

Aspekte der Spendenverarbeitung

Spendeneinträge, die nicht Bestandteil eines Spenden-Batch sind, werden verarbeitet, wenn Sie sie speichern. Führen Sie für Spenden-Batches einen Probelauf des Batch aus, und verarbeiten Sie die Spendeneinträge im Batch anschließend explizit.

Es ist nicht ungewöhnlich, Spenden über einen bestimmten Zeitraum hinweg zu einem Batch hinzuzufügen. So können Sie etwa einige der Spenden heute eingeben und die Eingabe am Ende der Woche fertigstellen. Und in der Zwischenzeit haben sich die Daten in Fundraising möglicherweise geändert. Das manuelle Nachverfolgen dieser Änderungen ist mühsam. Um Fehler bei der Verarbeitung Ihres Batch möglichst zu vermeiden, sollten Sie einen Probelauf des Batch durchführen.

In Batch-Probeläufen werden die Batch-Verarbeitung simuliert, die Daten überprüft, und Sie erhalten die Möglichkeit, Fehler zu korrigieren. Allerdings wird nichts in die Datenbank eingetragen, und es werden keine Datensätze erstellt. Sie können die Fehler beheben und Ihren Batch dann tatsächlich verarbeiten.

Beispielsweise macht Sie ein Probelauf darauf aufmerksam, wenn die Gesamtzahl der Spendeneinträge nicht mit der geschätzten Anzahl der Spendeneinträge übereinstimmt.

Sie können den Spenden-Batch überprüfen und nach fehlenden Einträgen suchen, die geschätzte Anzahl korrigieren oder diese Überprüfung ganz auslassen und dann mit der eigentlichen Verarbeitung des Batch fortfahren.

Im Rahmen eines Batch-Probelaufs können Spendeneinträge weder hinzugefügt noch bearbeitet werden. Nachdem der Probelauf abgeschlossen wurde, können Sie Spendeneinträge hinzufügen, bearbeiten oder verarbeiten.

Es lassen sich bis zu 50.000 Spendeneinträge zugleich in einem Spenden-Batch verarbeiten. Wenn Sie einen Spenden-Batch verarbeiten, werden für jeden Spendeneintrag im Batch diese Datensätze erstellt oder aktualisiert:

- Spendentransaktionen
- Zuweisungen für Spendentransaktionen. Wenn ein Spendeneintrag mehreren Zuweisungen zugeordnet ist, wird die Spende aufgeteilt, und es werden mehrere Zuweisungsdatensätze erstellt, gemäß den zugewiesenen Prozentsätzen und dem in Spendeneintrag angegebenen Betrag.
- Soft Credits für Spenden. Wenn für einen Spendeneintrag mehrere Empfänger für Soft Credits angegeben sind, werden pro Spendentransaktion mehrere Soft Credit-Datensätze erstellt.
- Accounts für neue Spender

Spenden- und Spendertrends mit Rollups

Verwenden Sie die Fundraising-App Philanthropy and Partnerships, um auf einen Blick erfassbare Metriken im Zusammenhang mit den Spenden eines Spenders und den Spendenzuweisungen anzuzeigen.

> **Note**
> Für die Verwendung dieses Features ist es erforderlich, dass die Personenaccountseite als organisationsweiter Standard festgelegt ist.

Zwei Komponenten zeigen die spender- und die spendenbezogen Metriken. Die Spender-Spendenzusammenfassung befindet sich auf der Registerkarte "Übersicht" auf der Accountseite des Spenders in der Philanthropy and Partnerships-App. Die Spendenzuweisungs-Zusammenfassung befindet sich auf der Spendenzuweisungsseite in der Philanthropy and Partnerships-App.

Wenn die Spender-Spendenzusammenfassung oder die Spendenzuweisungs-Zusammenfassung in der Philanthropy and Partnerships-App nicht angezeigt wird, finden Sie weitere Informationen unter Klonvlorlagen für Fundraising-Daten-Rollups und -Listen.

Zusammenfassende Rollups der Spenden von Spendern

Die Spender-Spendenzusammenfassung befindet sich auf der Accountseite des Spenders in der Philanthropy and Partnerships-App. Sie können die in der Zusammenfassung angezeigten Daten durch Bearbeiten im Lightning-Anwendungsgenerator ändern.

Die Spender-Spendenzusammenfassung wird automatisch aktualisiert, wenn sie Daten von den verknüpften Objekten empfängt.

Zusammenfassung wiederkehrender Spenden
: Führt einen Rollup der folgenden Daten aus dem Spender-Spendenzusammenfassungsobjekt durch: Gesamtzahl der bezahlten Raten, Summe der bezahlten Raten, Erstes Anfangsdatum der wiederkehrenden Spende, Aktuelles Anfangsdatum der wiederkehrenden Spende und Letztes Zahlungsdatum der wiederkehrenden Spende.

Soft Credit-Zusammenfassung
: Führt einen Rollup der folgenden Daten aus dem Spender-Spendenzusammenfassungsobjekt durch: Soft Credit-Anzahl, Betrag des letzten Soft Credit, Datum des letzten Soft Credit, Datum des ersten Soft Credit, Höchstes Soft Credit-Datum für ersten Soft Credit-Betrag, Höchster Soft Credit-Betrag, Summe der Hard und Soft Credits, Gesamtbetrag der Hard und Soft Credits.

Relevante Spendenmetriken
: Führt einen Rollup der folgenden Daten aus dem Spender-Spendenzusammenfassungsobjekt durch: Bestes Spendenjahr, Spendenanzahl, Betrag der ersten Spende, Erste Spendenkampagne, Höchster Spendenbetrag, Höchster jährlicher Spendenbetrag und Durchschnittlicher Spendenbetrag.

Spendenverlauf
: Führt einen Rollup der folgenden Daten aus dem Spender-Spendenzusammenfassungsobjekt durch: Datum der ersten Spende, Datum der zweiten Spende, Spendenanzahl der letzten zwei Jahre, Betrag der Spenden von vor zwei Jahren, Anzahl der Spenden im letzten Jahr, Betrag der Spenden im letzten Jahr, Niedrigster Spendenbetrag und Gesamtbetrag der Spenden.

Zusammenfassung des Spendenjahrs
: Führt einen Rollup der folgenden Daten aus dem Spender-Spendenzusammenfassungsobjekt durch: Spendenbetrag dieses Jahr, Spendenanzahl im aktuellen Jahr, Tage seit der letzten Spende, Betrag der letzten Spende und Datum der letzten Spende.

Rollups von Spendenzuweisungen

Auf der Seite Spendenzuweisung in der Philanthropy and Partnerships-App werden die Spendendaten aktualisiert, wenn Sie Zuweisungen erfassen. Sie können die

in der Zusammenfassung angezeigten Daten durch Bearbeiten im Lightning-Anwendungsgenerator ändern.

Gesamtstatistik
Listet die folgenden Metriken aus dem Spendenzuweisungsobjekt auf: Datum der ersten gezahlten Transaktion, Datum der letzten gezahlten Transaktion, Gesamtzahl der Transaktionen, Gesamtbetrag der Transaktionen, Niedrigster Transaktionsbetrag, Höchster Transaktionsbetrag und Durchschnittlicher Transaktionsbetrag.

Statistiken nach Jahr
Listet die folgenden Metriken aus dem Spendenzuweisungsobjekt auf: Transaktionsanzahl für das aktuelle Jahr, Transaktionsbetrag für das aktuelle Jahr, Transaktionsanzahl des letzten Jahres, Transaktionsbetrag des letzten Jahres, Transaktionsanzahl der letzten zwei Jahre und Transaktionsbetrag der letzten zwei Jahre.

Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit

Verwenden Sie Quellcodes für Öffentlichkeitsarbeit, um die Methoden der Kontaktaufnahme zu bestimmen, die in Ihren Kampagnen verwendet werden, damit Sie feststellen können, welche Ansätze erfolgreich sind.

Zum Fundraising gehören der Zugriff auf Kampagnen und Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit. Bei den Kampagnen handelt es sich um Salesforce-Standardkampagnen, jedoch können Sie sie mit Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit aufwerten. Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit unterstützen Sie bei der Nachverfolgung und Bewertung des Erfolgs von Marketing-, Kommunikations- und Kontaktaufnahmemaßnahmen in digitalen und nicht digitalen Bereichen. Mithilfe dieser Codes kann ein Kampagnenmanager oder ein Spendensammler die Spenden im Zusammenhang mit der Kampagne verfolgen. Die Mitarbeiter können die aus der Nachverfolgung des Quellcodes für Öffentlichkeitsarbeit abgeleiteten Informationen zur Verfeinerung, dem gezielten Einsatz und der Stärkung der Kommunikation mit Spendern, Kunden und der Öffentlichkeit verwenden.

Beispielsweise können Sie für eine Kampagne drei Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit erstellen. Ein Code bezeichnet die von Ihnen verschickten Postwurfsendungen, einer eine Webannonce und einer eine von Ihnen veranstalte Spendenaktion. Wenn eine Spende eingeht, wird der Quellcode, der die Spende ausgelöst hat, manuell auf die Spendentransaktion angewendet. Im Verlauf der Kampagne können Sie überprüfen, welche Quellcodes besonders erfolgreich waren, und dann die Methoden bestimmen, die für die aktuelle Kampagne oder sogar für zukünftige Kampagnen beibehalten werden sollen.

Erstellen eines Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit für eine Kampagne

Verfolgen Sie jeden Aufruf einer Kampagne mit Details über die Zielgruppe und die Methoden der Kontaktaufnahme nach.

1. Erstellen Sie eine Kampagne, oder öffnen Sie eine vorhandene Kampagne.
2. Klicken Sie auf der Kampagnenseite auf , und wählen Sie **New Outreach Source Code** (Neuer Quellcode für Öffentlichkeitsarbeit) aus. Wechseln Sie alternativ zu "Outreach Source Codes", und klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Details für den neuen Quellcode für Öffentlichkeitsarbeit ein.
   a. Verwenden Sie einen aussagekräftigen Namen.
   b. Geben Sie einen eindeutigen Quellcode ein.
   c. Suchen Sie unter "Kampagne" nach der Kampagne, mit der der Quellcode verknüpft ist, und wählen Sie sie aus.
   d. Geben Sie unter "Verwendungsart" die Nutzung des Quellcodes für Öffentlichkeitsarbeit an.

      Der Standardwert für dieses Feld ist "Fundraising".
   e. Geben Sie an, ob der Quellcode aktiv ist.
   f. Geben Sie unter "Audience Count" (Zielgruppenanzahl) die Anzahl der Personenaccounts, Kontakte und Unternehmen in der Zielgruppe ein.

      Note
      Wenn Sie in Data Cloud Segmentierung vorgenommen haben, wird das Fokussegment unter "Outreach Source Code" mit einem Lookup zu "Marktsegment" angezeigt.
4. Speichern Sie Ihre Arbeit.

   Der Quellcode für Öffentlichkeitsarbeit ist jetzt für die Anwendung auf die Spenden verfügbar, die über diese Spendenaktion eingegangen sind.

SIEHE AUCH

- Erstellen einer Kampagne
- Kampagnenfelder
- Kennenlernen von Salesforce-Kampagnen

Quellcode-URLs für die Öffentlichkeitsarbeit

Verfolgen Sie den Erfolg von Marketing-, Kommunikations- und Öffentlichkeitsarbeitsaktivitäten auf digitalen Kanälen mithilfe von Quellcode-URLs für die Öffentlichkeitsarbeit nach, und bewerten Sie ihn.

Mit automatisch generierten Quellcode-URLs für die Öffentlichkeitsarbeit sparen Spendensammler Zeit und erhalten wertvolle Einblicke in die Quellen, Medien und Kampagnen, auf denen effektives digitales Fundraising und die entsprechende Öffentlichkeitsarbeit beruhen. Diese eindeutigen Weblinks werden über verschiedene geteilt

Erstellen einer Quellcode-URL für die Öffentlichkeitsarbeit

Erstellen Sie in der Spender-Engagement-App im Handumdrehen eine eindeutige Quellcode-URL für die Öffentlichkeitsarbeit.

Die angepasste Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode-URL wird auf der Seite "Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode" angezeigt. Verwenden Sie den Link für die gesamte Öffentlichkeitsarbeit, die diesem Quellcode für die Öffentlichkeitsarbeit zugeordnet ist.

1. Klicken Sie auf der Seite des Öffentlichkeits-Quellcodes, für den Sie eine URL benötigen, auf **URL generieren**, oder klicken Sie auf , und wählen Sie **URL generieren** aus.
2. Geben Sie unter **Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode als URL** die Spendenseiten- oder Ziel-URL ein.
3. Klicken Sie auf **URL speichern**.

Zuweisen einer Spende an einen Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode

Weisen Sie eine Spende von einer beliebigen Spendeneintragsseite einem Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode zu.

1. Starten Sie einen neuen Spendeneintrag oder eine Spendentransaktion.
2. Geben Sie die Spendendetails ein, und wählen Sie dann die Kampagne und den Code aus.
3. Wählen Sie unter "Outreach Source Code" (Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode) den Code aus, über den die Spende eingeworben wurde.

   Das Feld "Kampagne" wird auf der Grundlage des ausgewählten Quellcodes automatisch aufgefüllt.
4. Speichern Sie Ihre Arbeit.

Die Seite "Outreach Source Code" enthält Details zum Code und eine Zusammenfassung der Öffentlichkeitsarbeit, die die wichtigsten Kennzahlen zu den Einsätzen, Spendern und Spenden enthält. Die Zusammenfassung der Öffentlichkeitsarbeit wird angezeigt, wenn die Datenpipelines aktiviert sind und das Datenverarbeitungsmodul (Data Processing Engine, DPE) konfiguriert ist.

SIEHE AUCH

- Konfigurieren von Fundraising-Features

Zuweisen einer Interessenkategorie zu einer Kampagne

Fügen Sie eine Kampagne Interessenkategorien hinzu, um auf einen Blick verständliche Informationen zum Zweck der Kampagne zur Verfügung zu stellen.

Ihr Administrator richtet Interessenkategorien für Sie ein. Wenn Sie über die Berechtigungssatzgruppe Fundraising_User verfügen, können Sie selbst Interessenkategorien erstellen. Fügen Sie eine Kampagne Interessenkategorien hinzu, um auf einen Blick verständliche Informationen zum Zweck der Kampagne zur Verfügung zu stellen.

1. Klicken Sie auf der Kampagnenseite im Bereich "Tags" auf **Tags durchsuchen**.
2. Suchen Sie nach den für Ihre Kampagne relevanten Kategorien, und wählen Sie sie aus.
3. Speichern Sie Ihre Kategorien (Tags).

Note
Wenn Sie den Bereich "Tags" in Ihrer Kampagne nicht sehen, bitten Sie Ihren Administrator, Interessenkategorien zu aktivieren und zu konfigurieren.

SIEHE AUCH

- Interessenkategorien
- Konfigurieren von Fundraising-Features

Nachverfolgen von Trends in der Öffentlichkeitsarbeit mit Rollups

Rufen Sie Daten zu einzelnen Kampagnen in Fundraising ab.

Verwenden Sie die Fundraising-Kampagne und den Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode, um kampagnenbezogene Metriken anzuzeigen, die Sie mit einem Blick erfassen können.

Note
Wenn die Zusammenfassung der Öffentlichkeitsarbeit nicht auf Ihren Seiten für Kampagnen und Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode in den Fundraising-Apps angezeigt wird, lesen Sie Klonvlorlagen für Fundraising-Daten-Rollups und -Listen.

Rollups der Zusammenfassungsdaten für die Öffentlichkeitsarbeit stehen in den Objekten "Campaign" und "Outreach Source Code" zur Verfügung.

Die Kampagnenzusammenfassung finden Sie auf der Kampagnenseite in jeder der vier Fundraising-Apps. Die Zusammenfassung der Quellcodes für die Öffentlichkeitsarbeit finden Sie auf der Seite "Outreach Source Code" (Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode) in jeder der vier Fundraising-Apps. Die Zusammenfassungen für Kampagne und Öffentlichkeitsarbeits-Quellcode werden automatisch aktualisiert, wenn die Komponenten Daten von den verknüpften Objekten empfangen. Sie können die in der Zusammenfassung der Öffentlichkeitsarbeit angezeigten Daten durch Bearbeiten im Lightning-Anwendungsgenerator ändern. Zu diesen Zusammenfassungen gehören Rollups der folgenden Kampagnendaten.

Kampagnenzusammenfassung oder Zusammenfassung der Öffentlichkeitsarbeit-Quellcodes
Rollup der Daten aus Spendenanzahl, Antwortrate und Gesamtbetrag der Spendentransaktionen aus dem Campaign-Objekt.

Spenderanzahl
Rollup der Daten aus Spenderanzahl, Anzahl der einmaligen Spender und Anzahl der wiederkehrenden Spender aus dem Campaign-Objekt.

Spendendurchschnitt
Rollup der Daten aus Durchschnittlicher Spendenbetrag, Durchschnittsbetrag von Einzelspenden und Durchschnittsbetrag von wiederkehrenden Spenden aus dem Campaign-Objekt.

Spenderprofile

Das Spenderprofil enthält wichtige Informationen über Ihre Spender an einem zentralen Ort.

Ein Spenderprofil ist eine Account-Seite in einer Fundraising Philanthropie- und Partnerschafts-App, die darauf zugeschnitten ist, relevante Finanz-, Demographie- und Beziehungsinformationen zu einem Spender oder Interessenten aufzunehmen. Dieser umfassende Überblick unterstützt Spendenbeschaffer beim Verstehen ihrer Spender. Die Finanz- und Demografieinformationen werden aus dem Kontaktprofil-Objekt abgerufen, und die Beziehungsinformationen werden mithilfe eines Diagramms des Centers für

handlungsrelevante Beziehungen erstellt. Sie können sowohl Personenaccounts (für Einzelspender) als auch Geschäftsaccounts (für Haushalte und Partner) anpassen.

Entwerfen eines Spenderprofils

Passen Sie das Spenderprofil an Ihre Bedürfnisse an.

Wir empfehlen Ihnen, diese Anpassungen auf der Account-Seite für das Spenderprofil vorzunehmen.

- Hinzufügen einer Übersichtskarte für Spender
- Hinzufügen von Datensatzbenachrichtigungen
- Hinzufügen eines Rollups mit Spenderdetails
- Hinzufügen eines Diagramms des Centers für handlungsrelevante Beziehungen
- Hinzufügen von Schnellaktionen

Die Übersichtskarte für Spender ist eine Komponente, die den Namen eines Kontakts, seine Adressen, ein Foto und andere wichtige biografische Angaben enthält. Mithilfe des Lightning-Anwendungsgenerators können Sie die Karte anpassen und auf der Account-Seite platzieren.

Das Wissen darüber, wann ein Spender mit Ihrer Organisation interagiert, kann zu einer stärkeren und stärker persönlich geprägten Beziehung führen. Eine einfache Möglichkeit, sich über die Aktivitäten eines Spenders zu informieren, besteht im Anzeigen von Benachrichtigungen dazu. So empfangen Sie Datensatzbenachrichtigungen zu Spenderaktivitäten:

1. Einrichten und Konfigurieren von Datensatzbenachrichtigungen.
2. Fügen Sie die Komponente mithilfe des Lightning-Anwendungsgenerators zur Account-Seite hinzu.

Spenderdetails sind ein Rollup der Detailansicht aus verwandten Datensätzen, das Sie mithilfe des Lightning-Anwendungsgenerators entwerfen und auf der Seite platzieren. So richten Sie Spenderdetails ein:

1. Bearbeiten Sie die Account-Seite mit dem Lightning-Anwendungsgenerator.
2. Ziehen Sie die Related Records Detail Display-Komponente (Detailansicht der verwandten Datensätze) an die gewünschte Stelle auf der Seite.
3. Geben Sie einen Namen für den Bereich ein, wie etwa `Spenderdetails`.
4. Wählen Sie als zugehörige Entität **Kontaktprofil** aus.
5. Damit Benutzer die Möglichkeit erhalten, Kontaktprofilinformationen aus dem Spenderprofil zu aktualisieren, wählen Sie **Erstellen und Bearbeiten zulassen** aus.

6. Erstellen Sie die Datengruppen, die in den Spenderdetails angezeigt werden sollen.

   Häufig aufgenommene Datengruppen sind Finanz- oder Vermögensdaten, demografische Informationen und die Chronik der Spenden an andere gemeinnützige Organisationen.
7. Wählen Sie für jede Gruppe die Felddaten aus, die per ein Rollup aufsummiert werden sollen.
8. Speichern Sie Ihre Änderungen, und aktivieren Sie die Seite.
9. Weisen Sie sie als Standard-App für die Philanthropie- und Partnerschafts-App zu.

Verwenden Sie den Rollup "Spenderdetails" im Spenderprofil, um das Kontaktprofil des Accounts zu erstellen oder zu aktualisieren.

1. Klicken Sie auf der Account-Seite im Rollup "Spenderdetails" auf ▾, und wählen Sie **Neu** oder **Bearbeiten** aus.
2. Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.
3. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Das Diagramm der Account-Beziehungen wird aus einem Diagramm des Center für handlungsrelevante Beziehungen erstellt, das eine Fundraising-Vorlage verwendet. So richten Sie das Account-Beziehungsdiagramm ein:

1. Bearbeiten Sie die Account-Seite in der Fundraising-App für Philanthropie und Partnerschaften.
2. Ziehen Sie im Lightning-Anwendungsgenerator das **ARC-Beziehungsdiagramm** auf eine neue Registerkarte im Zeichenbereich der Seite.
3. Wählen Sie als Namen des Diagramms das Personen-Account-Diagramm aus, das Sie im Rahmen der Fundraising-Konfiguration aus den Fundraising-Vorlagen erstellt haben.
4. Klicken Sie auf **Filter hinzufügen**.
5. Definieren Sie den Filter.
   a. Wählen Sie als Filtertyp **Datensatzfeld** aus.
   b. Wählen Sie unter "Feld" **Ist Personen-Account** aus.
   c. Wählen Sie unter "Operator" **Equal** (ist gleich) aus.
   d. Wählen Sie für das Personen-Account-Diagramm unter "Wert" **True** aus. Wählen Sie für das Geschäfts-Account-Diagramm **False** aus.
6. Erstellen Sie analog dazu ein ARC-Beziehungsdiagramm, und verwenden Sie dazu das Geschäfts-Account-Diagramm, das Sie aus den Fundraising-Vorlagen erstellt haben, wobei Sie das Feld **Ist Personen-Account** auf False festlegen.

7. Speichern Sie Ihre Änderungen, und aktivieren Sie die Seite.
8. Weisen Sie sie als Standard-App für die Philanthropie- und Partnerschafts-App zu.

Verwenden des Spenderprofils

Bewerten Sie effizient und gründlich die Eignung von Spendern für Großspendenaufrufe.

Das Spenderprofil vereinfacht den Prozess der Bestimmung, Qualifizierung und Verwaltung von Informationen zu potenziellen Spendern. Bei der Suche nach potenziellen Spendern zeigt Ihnen das Spenderprofil die benötigten Informationen, mit denen Sie die Wahrscheinlichkeit einer Großspende durch eine Person oder einen Partner einschätzen können.

Verwenden Sie das Spenderprofil zu diesen Zwecken:

- Feststellen, ob sich ein Spender für eine bestimmte Anfrage qualifiziert und zu spenden gewillt ist, indem die Spendenhistorie eines Kandidaten ausgewertet wird.
- Zuschneiden von Gesprächen und Kontaktaufnahme auf Spender durch Befassung mit dem Hintergrund eines Spenders.
- Verstehen der Spendenphilosophie und der Spendengewohnheiten eines Spenders durch Studium der Spendenhistorie.
- Nachverfolgung und Hervorhebung der Meilensteine eines Spenders – etwa Geburtstage, Erwerb von Qualifikationen und Jahrestage. Mit ihrer Hilfe können Sie die Kommunikation personalisieren und eine stärkere Beziehung zum Spender aufzubauen.
- Empfang von Benachrichtigungen zur Kommunikation und den Aktivitäten eines Spenders, die es Ihnen erlauben, rechtzeitig relevante Interaktionen einzuleiten, um Ihre Beziehung weiter auszubauen.
- Erstellen von Interaktionszusammenfassungen, in denen Ihre Kommunikation mit dem und Ihr Engagement für den Spender erfasst sind.
- Hochladen relevanter Anmerkungen und Dateien auf die Registerkarte "Anmerkungen und Dateien".
- Schnelle Aneignung der Interessen eines Spenders durch Anzeigen seiner Interessenkategorien.

SIEHE AUCH

- Einrichten von Fundraising
- Interaktionszusammenfassungen
- Interessenkategorien
- Ereignisse und Meilensteine
- Datensatzbenachrichtigungen

Spenderunterstützungsprofile

Mit dem Spendenunterstützungsprofil können Sie Ihren Spendern schnellen und persönlichen Support bieten.

Das Spenderunterstützungsprofil ist eine Account-Seite in der Fundraising Operations-App, die dafür angepasst ist, sachdienliche Informationen zu Spendenzusagen, einmaligen Spenden, Ratenzahlungen, Warnmeldungen und der Ereigniszeitleiste zu einem Spender oder Interessenten zu enthalten. Dieser umfassende Überblick hilft den Mitarbeitern, ihre Spender zu verstehen und ihnen zu helfen. Sie können sowohl Personenaccounts (für Einzelspender) als auch Geschäftsaccounts (für Haushalte und Partner) anpassen. Passen Sie das Profil an die individuellen Bedürfnisse Ihrer Organisation und Ihres Supportpersonals an. Verwenden Sie das Spenderunterstützungsprofil als zentrale Anlaufstelle für die Unterstützung von Kunden in Bezug auf ihre Accounts, Spenden und Verpflichtungen.

Entwerfen eines Spenderunterstützungsprofils

Passen Sie das Spenderunterstützungsprofil an die individuellen Bedürfnisse Ihrer Organisation und Ihres Supportpersonals an.

Sie können das Spenderprofil nach Ihren Wünschen konfigurieren. Wir empfehlen jedoch diese Konfiguration.

1. Bearbeiten Sie in der Fundraising-Operations-App die Account-Seite mit dem Lightning-Anwendungsgenerator.
2. Ändern Sie die Seitenlayoutvorlage in **Drei Bereiche**.
3. Ersetzen Sie den Hervorhebungsbereich durch die Zusammenfassungskarte oben links auf der Seite.
4. Passen Sie die Zusammenfassungskarte mit den Feldern an, die für das Supportpersonal Ihrer Organisation besonders nützlich sind.
5. Fügen Sie unterhalb der Zusammenfassungskarte eine Zeitleistenkomponente hinzu.
6. Passen Sie die Zeitleiste an, oder verwenden Sie die enthaltene Zeitleistenkonfiguration für Fundraising.
7. Fügen Sie im mittleren Bereich oben das Aktionsstartprogramm hinzu.

8. Wählen Sie eine Bereitstellung des Aktionsstartprogramms aus, die die für Ihre Supportmitarbeiter besonders nützlichen Schnellaktionen enthält. "Rate aufschieben", "Upgrade/Downgrade" und "Rate stornieren" sind Aktionen, die Sie aufnehmen sollten.

   Note
   Bitten Sie Ihren Administrator, die Bereitstellung des Aktionsstartprogramms zu erstellen, die Sie benötigen, wenn sie noch nicht vorhanden ist.

9. Fügen Sie in der Seitenregisterkarten-Komponente die Registerkarten für Übersicht, Spendenzusagen, einmalige Spenden, Kundenvorgänge, Spenderhaushalt und Spenderdetails hinzu, und konfigurieren Sie sie.
10. Fügen Sie oben rechts auf der Seite eine Flexcard-Komponente hinzu, und konfigurieren Sie sie so, dass sie die aktuellen Datensatzbenachrichtigungen anzeigt.
11. Fügen Sie unterhalb des Bereichs "Zuletzt angezeigte Elemente" die Related Records Detail Display-Komponente (Detailansicht der verwandten Datensätze) hinzu, und konfigurieren Sie sie so, dass die anstehenden und überfälligen Raten aus Spendenzusagen angezeigt werden.

Verwenden des Spenderunterstützungsprofils

Reagieren Sie mit einer einfach zu navigierenden Seite schnell auf Anfragen von Kunden.

Kundenbetreuer können das Spenderbetreuungsprofil nutzen, um Serviceprozesse für Spender, potenzielle Spender, Freiwillige oder andere Mitwirkende effizient und präzise durchzuführen. Zu den Supportprozessen, die über das Spenderunterstützungsprofil zugänglich sind, gehören:

- Annahme und Beantwortung von Anfragen von bestehenden oder potenziellen Spendern.
- Suche nach Informationen zur Beantwortung von Anfragen bestehender oder potenzieller Spender.
- Verwenden der Flexcard-Komponente "Zuletzt angezeigte Elemente", um Warnungen für den Handlungsbedarf beim Kunden anzuzeigen und zu bearbeiten.
- Verwenden der Zeitleiste, um neue Kundenvorgänge, Spendenzusagen, Spendentransaktionen, Opportunities und E-Mail-Nachrichten anzuzeigen oder zu erstellen.

- Verwenden Sie die Seitenregisterkarten zu diesen Zwecken:
  - Suche nach dem Spenderdatensatz, um eingehende Interaktionen abzugleichen.
  - Aktualisierung der Kontaktinformationen von Kunden.
  - Aktualisieren der Kommunikationspräferenzen von Kunden.
  - Überprüfen der Angaben zum Zahlungsmittel für Spendentransaktionen.
- Verwenden Sie die Schaltflächen des Aktionsstartprogramms, um die angeforderten Supportaktivitäten durchzuführen, etwa:
  - Aktualisieren der Zahlungsmethoden und Zahlungsinformationen von Kunden.
  - Aktualisieren der Beträge oder Daten für den Zeitplan einer Spendenzusage.
  - Aussetzen und Wiederaufnehmen des Zeitplans einer Spendenzusage.
  - Stornieren einer oder mehrerer Raten einer Spendenzusage.
  - Schließen einer Spendenzusage.

SIEHE AUCH

- Aktionsstartprogramm
- Konfigurieren von Datensatzwarnungen in Lightning Experience
- Erstellen von Schnellaktionen in Fundraising
- Datensatzbenachrichtigungen
- Anzeigen von Spenderinformationen auf einer Übersichtskarte
- Zeitleiste

Programm-Management

Steigern Sie Ihre Produktivität, beseitigen Sie Datensilos, und treffen Sie zeitnahe Entscheidungen, indem Sie Ihre Programme mit Programm-Management verwalten und bereitstellen.

Entdecken und Erkunden

Erfahren Sie, wie das Programm-Management gemeinnützige Organisationen bei der Verwaltung und Durchführung ihrer Programme unterstützt.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum

verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Erste Schritte im Programm-Management

Gemeinnützige Organisationen führen Initiativen oder Programme durch, um ihren Auftrag zu erfüllen und ihren Zielgruppen zu dienen. Beispielsweise führt eine gemeinnützige Organisation im Rahmen ihres Auftrags zur Stärkung der Rolle der Frau in der Stadt ein Berufsvorbereitungsprogramm für Frauen durch, um ihre Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern und sie für den Arbeitsmarkt fit zu machen.

Das auf der Salesforce-Plattform aufbauende Programm-Management ermöglicht es Unternehmen, Programme zu definieren, zu planen, bereitzustellen und deren Fortschritt effizient nachzuverfolgen. Das Programm-Management dient als zentrale Anlaufstelle für wichtige Programm- und Leistungsdetails, die Organisationen mit Erkenntnissen aus den aktuellsten Informationen unterstützt.

Wenn ein Programm dem Ziel oder Auftrag einer Organisation entspricht, dann ordnen sich Leistungen Aktivitäten zu, die zur Erreichung dieses Auftrags beitragen. Beispielsweise kann ein Berufsvorbereitungsprogramm für Frauen einen Workshop zum Verfassen von Lebensläufen, eine Beratungssitzung und eine Sitzung zum Trainieren von Vorstellungsgesprächen umfassen.

Wer kann Programm-Management verwenden?

Programm-Management hilft Organisationen, die Initiativen oder Programme vorantreiben, um die Welt zu verbessern, unabhängig von ihrer Mission. Dies sind nur einige Beispiele:

- Naturschutzorganisationen, die Dienstleistungen zur Sanierung von Lebensräumen anbieten
- Tierschutzorganisationen, die Dienste zur Rettung und Vermittlung von Tieren betreuen
- Organisationen zur Krebsaufklärung, die Selbsthilfegruppen für Familien und Patienten organisieren
- Organisationen, die sich für Obdachlose einsetzen und im Rahmen von Programmen zur Unterstützung der Gemeinschaft Lebensmittel verteilen
- Kinderhilfsorganisationen, die Familienunterstützungsprogramme durchführen
- Bildungseinrichtungen, die Programme und Initiativen zur Unterstützung von Studierenden anbieten

Die Abteilung für soziale Unternehmensverantwortung (Corporate Social Responsibility, CSR) einer Organisation kann das Programm-Management auch nutzen, um ihre karitativen Programme zu definieren und zu verfolgen.

Zu den Nutzern von Programm-Management gehören in erste Linie Administratoren und Programm-Manager.

- Administratoren richten Programm-Management ein und konfigurieren Funktionen.
- Programm-Manager definieren und beaufsichtigen Programme und Leistungen innerhalb von Programmen. Sie verwalten die Registrierung von Teilnehmern und verfolgen den Erfolg der Programme nach.

Fall-Manager sind an Programmen beteiligt, die eine individuelle Betreuung der Teilnehmer vorsehen, wie etwa ein persönliches Coaching. Sie nutzen die Integration von Programmen in das Fall-Management, um Arbeitsabläufe zu optimieren und individuelle Kundenvorgangsprogramme zu verwalten.

Schlüsselbegriffe beim Programm-Management

Arbeiten Sie diese Liste mit Schlüsselbegriffen in der Anwendung und ihre Definitionen durch.

BEGRIFF	DEFINITION
Programm	Thematischer Bereich, der den Auftrag Ihrer gemeinnützigen Organisation ausmacht. Einem Programm können Teilnehmer und Leistungen hinzugefügt werden. Beispiele: Hilfe bei Waldbränden, Berufsvorbereitung für Jugendliche, Umweltsanierung, Tierrettung, Unterstützung von Patienten und Essensausgabe für Obdachlose.
Programm-Manager	Person, die für die Planung, Bereitstellung von Ressourcen und Durchführung der Programme Ihrer Organisation zuständig ist.
Fall-Manager	Person, die für die Einschreibung von Kundenvorgangsteilnehmern in Programme zuständig ist und deren Fortschritte und Teilnahme an den Programmen verfolgt. Ein Fall-Manager ist der Hauptansprechpartner für einen Kundenvorgangsteilnehmer.

BEGRIFF	DEFINITION
Programmregistrierung	Ein Datensatz, der die Zuordnung zwischen einem Programm und einem Teilnehmer speichert. Verwenden Sie die Listenansicht der Programmregistrierung, um alle Teilnehmer anzuzeigen, die für ein Programm registriert sind.
Leistungsart	Ein Datensatz mit Informationen über eine Leistungsart. Leistungsarten lassen sich grob in Dienstleistungen, Waren und Geldleistungen unterteilen. Sie können Leistungsarten von Workshop und Coaching erstellen.
Leistung	Eine Aktivität, die ein Programm Ihrer Community oder Einzelpersonen als Bestandteil Ihrer Programme bietet. Programme können mehrere Leistung beinhalten. Zu jeder Leistung gehört eine Maßeinheit, in der die Aktivität quantifiziert wird. Etwa Stunden für eine Coachingsitzung, Anzahl der Artikel oder eine andere Messgröße, die für Ihre Organisation relevant ist. Leistungen können in drei Typen eingeteilt werden: • Dienstleistung: Umfasst Teilnahmeaktivitäten, wie etwa Kurse oder Workshops • Waren: Umfasst Aktivitäten mit Verteilung von Gütern, wie etwa die Verteilung von Lebensmitteln oder Verbandskästen • Geldleistung: Umfasst Spenden oder die Auszahlung von Geldern Sie können einer Leistung Teilnehmer hinzufügen und einen Leistungszeitplan für wiederkehrende Instanzen einer Leistung oder einzelne Leistungssitzungen erstellen. Beispiele: Leistungen in einem Hilfsprogramm für Waldbrände können die Verteilung von sauberem Wasser und die Bereitstellung von Notunterkünften beinhalten, während Leistungen in einem Hilfsprogramm für Krebspatienten Selbsthilfegruppen und Bildungsressourcen für pflegende Angehörige umfassen können.
Leistungszeitplan	Geplante Instanzen einer anzubietenden Leistung, wie etwa eine Sitzung oder ein Workshop. Ein Zeitplan kann eine einzelne Leistungssitzung oder ein wiederkehrender Zeitplan von Sitzungen sein. Beispiel: Ein Englischkurs, der 6 Wochen lang jeden Mittwochabend von 18 bis 20 Uhr stattfindet.

BEGRIFF	DEFINITION
Leistungssitzung	Eine Instanz eines Leistungszeitplans mit einem bestimmten Anfangs- und Enddatum und den entsprechenden Uhrzeiten. In einem Leistungszeitplan von Kursen, die 6 Wochen lang laufen, stellt jeder Kurs eine Leistungssitzung dar. Beispiele: Eine Sitzung zu HTML-Grundlagen wird am Montag von 10–17 Uhr angeboten, ein Kleiderspendenaktion am Sonntag von 9–17 Uhr.
Teilnehmer, Registrierter oder Leistungsempfänger	Ein Kontakt oder Account, der für ein Programm registriert ist, ist ein Programmteilnehmer. Ein Kontakt oder Account, der für einen Leistungszeitplan oder eine Leistungssitzung registriert ist, ist ein Leistungsteilnehmer. **Note** In Fällen, in denen andere Entitäten wie Tiere oder Flussbetten die Begünstigten darstellen, können Sie ein benutzerdefiniertes Objekt erstellen und es als Teilnehmer einschließen. Ein Teilnehmer wird zu einem Registrierten, wenn er einem Programm oder einer Leistung hinzugefügt wird. Ein Leistungsempfänger ist ein Teilnehmer, der eine Leistung empfängt.

Funktionen von Programm-Management

Es gibt eine Reihe von Dingen, die Sie im Programm-Management erledigen können, statt Kalkulationstabellen zu verwenden:

- Erstellen von Programmen und Leistungen, um Initiativen der Organisation zu definieren.
- Planen wiederkehrender und einzelner Leistungssitzungen entsprechend den geschäftlichen Anforderungen.
- Registrieren von Teilnehmern für Programme und Leistungen.
- Nachverfolgen und Verwalten der Teilnehmerregistrierungen.
- Nachverfolgen und Verwalten von Leistungsauszahlungen nach Programm oder Teilnehmer.
- Berücksichtigen und Nachverfolgen ungeplanter Teilnahmen und Auszahlungen.

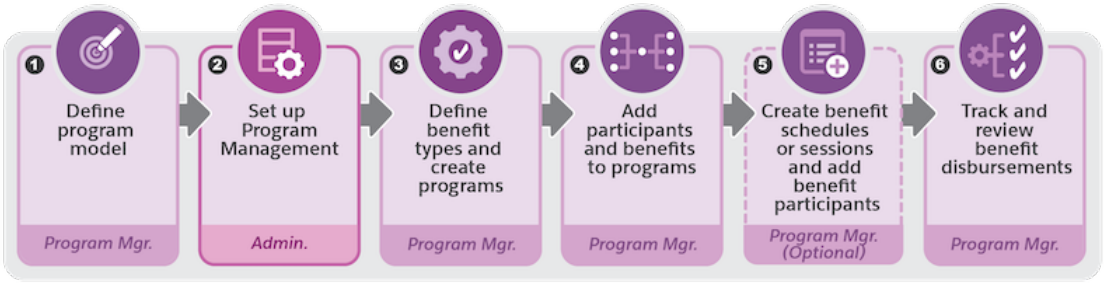
- Zusammenfassen von Programm- und Leistungserkenntnissen für die einfache Berichterstattung an Stakeholder.
- Registrieren von Kundenvorgangsteilnehmern bei Programmen.

SIEHE AUCH

- Programm-Management-Workflow
- Entwicklerdokumentation: Programm-Management-Datenmodell
- Fall-Management

Programm-Management-Workflow

Bevor Sie das Programm-Management implementieren oder verwenden, sollten Sie einen typischen End-to-End-Workflow verstanden haben.



1. Definieren des Programmmodells

Programme definieren, was eine gemeinnützige Organisation leisten muss, um ihren Auftrag zu erfüllen. Vor dem Einsatz der Programm-Management-Anwendung müssen die Programm-Manager ein Programmmodell entwerfen, in dem festgelegt wird, was das Programm bietet, für wen, in welcher Häufigkeit und mit welchen Leistungen. Ein gut strukturiertes Programmmodell ermöglicht es den Programm-Managern, das Programm zu skalieren und eine größere Wirkung zu erzielen. Es bietet Erkenntnisse über die Programme und ihre Fortschritte in Echtzeit und hilft dabei, die Programme zeitgerecht anzupassen, um die Wirkungsziele zu erreichen.

2. Einrichten des Programm-Managements

Administratoren aktivieren das Programm-Management und konfigurieren Benutzerprofile, Benutzer und Berechtigungssätze. Anschließend aktivieren die Administratoren Vorlagen für Datenverarbeitungsaufträge und definieren benutzerdefinierte Berichtstypen in der Programm-Management-Organisation.

3. Definieren von Leistungsarten und Erstellen von Programmen

Je nachdem, ob ein Programm teilnahmebasierte Leistungsarten, Waren oder Geldleistungen anbietet, erstellt der Programm-Manager Leistungsarten und dann Programme.

4. Hinzufügen von Teilnehmern und Leistungen zu Programmen

Programm-Manager fügen Programmen Teilnehmer hinzu. Für jedes Paar aus Programm und Teilnehmer wird ein Programmregistrierungs-Datensatz erstellt. Dann fügen die Programm-Manager den Programmen Leistungen hinzu. Für eine Leistung können sie die Menge der Leistung angeben, die ein Teilnehmer empfangen kann.

5. (Optional) Erstellen von Leistungszeitplänen oder -sitzungen und Hinzufügen von Leistungsteilnehmern

Die Programm-Manager legen die Häufigkeit der Leistungserbringung fest, etwa wöchentlich, monatlich oder jährlich. Für jede Instanz des Erbringens einer Leistung wird ein Leistungssitzungs-Datensatz erstellt. Die Programm-Manager können dann Teilnehmer zu einem Leistungsplan hinzufügen, damit sie die Leistung für jede Sitzung im Plan in Anspruch nehmen können. Programm-Manager können einzelne Leistungssitzungen erstellen und ihnen Teilnehmer hinzufügen.

Programm-Manager können Programme mit Leistungen durchführen, die nicht dem teilnahmebasierten Modell der Bereitstellung folgen. Solchen Leistungen sind keine Zeitpläne oder Sitzungen zugeordnet. Beispielsweise die Verteilung von Lebensmittelpaketen in Notfällen, eine einmalige Sitzung zur mentalen Achtsamkeit, eine Sitzung zur Steuererklärung. Programm-Manager können außerdem Auszahlungen für diese Leistungen nachverfolgen.

6. Nachverfolgen und Prüfen von Leistungsauszahlungen

Bei jeder Leistungssitzung überprüfen und vermerken die Programm-Manager die Anwesenheit der Teilnehmer zusammen mit der tatsächlich ausgezahlte Leistungsmenge. Die entsprechenden Leistungsauszahlungs-Datensätze werden mit der ausgezahlten Leistungsmenge aktualisiert. Beispielsweise hat der Leistungsteilnehmer Robin 30 Minuten Finanzberatung erhalten. Programm-Manager können die insgesamt ausgezahlte Menge und den Status pro Empfänger in der Listenansicht der Leistungsauszahlungen überprüfen.

SIEHE AUCH

Programme und Leistungen

Leistungszeitpläne und Leistungsteilnehmer

Nachverfolgung von Anwesenheit und Auszahlung von Leistungen

Überprüfung und Berichterstellung zu Programmen und Leistungen

Fall-Management für gemeinnützige Organisationen

Einrichten des Programm-Managements

Aktivieren Sie Einstellungen, und weisen Sie Berechtigungssätze zu, um mit der Verwendung von Programm-Management zu beginnen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

SIEHE AUCH

Programm-Management-Workflow

Aktivieren der Grundlagen für Programm- und Fall-Management

Aktivieren Sie die Salesforce-Features zur Verbesserung der Programm- und Fall-Management-Funktionen.

1. Weisen Sie Berechtigungssätze für Programm-Management, Fall-Management und weitere von Ihnen verwendete Features zu.
2. Zum Darstellen der Stakeholder-Beziehungen in einem übersichtlichen Diagramm richten Sie das Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein, und wählen Sie dann in der geführten Einrichtung **Actionable Relationship Center** (Center für handlungsrelevante Beziehungen) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um das Center für handlungsrelevante Beziehungen zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC).

3. Richten Sie das Aktionsstartprogramm ein, um der Lightning-Webkomponente "Aktionsstartprogramm" Aktionen hinzuzufügen.
4. Zum Verwenden des Datenverarbeitungsmoduls richten Sie Datenpipelines ein.
5. Zum Definieren von Aufgaben, die zur Durchführung eines Geschäftsvorgangs erforderlich sind, richten Sie Aktionspläne ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Action` (Aktion) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Action Plans** (Aktionspläne) aus.
   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um Aktionspläne zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktionspläne in Salesforce.
6. Zum Automatisieren der Verarbeitung von Datensätzen in geplanten Flows richten Sie Batch-Verwaltung ein.
7. Zum Verwenden dynamische Beurteilungen Konfigurieren von Dynamic Assessments.
8. Damit detaillierte Notizen zu Besprechungen und Unterhaltungen erfasst und gespeichert werden können, richten Sie Interaktionszusammenfassungen ein.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Interaktion` ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Interaktionszusammenfassungen** aus.
   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um Interaktionszusammenfassungen einzurichten.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Interaktionszusammenfassungen.
9. Zum Einrichten von OmniStudio-Automatisierung installieren Sie das OmniStudio-Paket, oder führen Sie ein Upgrade dafür aus.
10. Richten Sie die Zeitleiste ein, um Schlüsselereignisse im Zusammenhang mit einer Person anzuzeigen.

Aktivieren von Programm-Management

Aktivieren Sie das Programm- und Leistungs-Management, um auf die Funktionen von Programm-Management zuzugreifen und sie zu verwenden.

1. Einrichten von Nonprofit Cloud.
2. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Program and Case Management` (Programm- und Fall-Management) ein und wählen Sie dann **Program and Benefit Management Settings** (Einstellungen des Programm- und Fall-Managements) aus.

3. Aktivieren Sie unter "Programm- und Fall-Management" diese Einstellungen:
   - **Erstellen und Verwalten Ihrer Programme, Leistungen und Ziele.**
   - **Benutzern den Zugriff auf alle Leistungszuweisungs- und Zielzuweisungs-Datensätze erlauben, wenn der Benutzer Zugriff auf die übergeordneten Leistungszuweisungs- und Zielzuweisungs-Datensätze hat.**

   > **Note**
   > Aktivieren Sie diese Einstellung, wenn Programm-Manager imstande sein sollen, alle Leistungszuweisungs-Datensätze anzuzeigen, die von anderen Programm-Managern erstellt werden.

Erstellen von Benutzern für Programm-Management

Erstellen Sie Benutzerdatensätze für die Programm-Manager und Fall-Manager, die Programm-Management verwenden.

1. Geben Sie in "Setup" im Feld der Schnellsuche `Benutzer` ein, und wählen Sie dann **Benutzer** aus.
2. Erstellen Sie einen Benutzer, und weisen Sie ihm die Salesforce-Benutzerlizenz zu.
3. Weisen Sie auf der Grundlage der Persona des Benutzers das entsprechende Profil zu, wie etwa Programm-Manager oder Fall-Manager.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Sicherheit und Berechtigungen für das Programm-Management

Verstehen Sie die Berechtigungssätze in Programm-Management und wie sie Benutzern zugewiesen werden

Weisen Sie einem einzelnen Benutzer oder mehreren Benutzern Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Verwalten der Zuweisungen von Berechtigungssätzen.

Wenn Sie Ihren Benutzern zusätzliche oder weniger Berechtigungen erteilen möchten, erstellen Sie für Ihre organisationsspezifischen Berechtigungen einen benutzerdefinierten Berechtigungssatz. Fügen Sie dann Ihren benutzerdefinierten Berechtigungssatz zu einer Berechtigungssatzgruppe hinzu, die auch den entsprechenden verwalteten Berechtigungssatz enthält. Die Verwendung von Berechtigungsgruppen auf diese Weise stellt sicher, dass Ihre Benutzer immer Zugriff auf neue Programm-Management-Berechtigungen erhalten, und ermöglicht Ihnen das Hinzufügen oder Entfernen bestimmter Berechtigungen je nach den Bedürfnissen Ihrer Benutzer. Mehr dazu finden Sie unter Berechtigungssatzgruppen.

Programm-Management beinhaltet verwaltete Berechtigungssätze für verschiedene Programm-Management-Funktionen. Sie benötigen darüber hinaus Berechtigungen für weitere Funktionen in Salesforce. Weitere Informationen finden Sie unter Nonprofit Cloud-Berechtigungssätze.

Erweitertes Programm-Management
Erteilt Benutzern Zugriff auf die Planung von Leistungen, das Beschwerdemanagement und verknüpfte Objekte.

Berechtigungssätze für Fall-Management
Zum Verwenden von Programm-Management mit Fall-Management weisen Sie Benutzern darüber hinaus auch die Fall-Management-Berechtigungssätze zu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheit und Berechtigungen für Fall-Management.

Zugriff auf das Programm- und Leistungs-Management
Erteilt Benutzern Zugriff auf die Objekte und Funktionen des Programm- und Leistungs-Managements.

Sind Sie neugierig, was in den verschiedenen Berechtigungssätzen enthalten ist? Öffnen Sie sie im Setup, um Einzelheiten über die enthaltenen Berechtigungen zu erfahren.

Siehe auch

Sicherheit und Berechtigungen für Nonprofit Cloud

Aktivieren der Definitionsvorlagen des Programm-Management-Datenverarbeitungsmoduls

Duplizieren Sie die verfügbaren Definitionsvorlagen des Programm-Management-Datenverarbeitungsmoduls, und aktivieren Sie sie, bevor Sie die Definitionen ausführen.

Das Datenverarbeitungsmodul wandelt Daten in Salesforce um und verwendet die Ergebnisse, um Datensätze zu erstellen oder zu aktualisieren. Verwenden Sie diese gebrauchsfertigen Datenverarbeitungsmodul-Definitionsvorlagen, um die Daten für Programm-Management-Objekte zu transformieren.

Tabelle 1: Datenverarbeitungsmodul-Definitionsvorlagen

DEFINITIONSVORLAGE	BESCHREIBUNG
Aggregate Program Enrollment (Zusammenfassung der Programmregistrierung)	Aggregiert die Gesamtzahl der Programmregistrierungen und die Anzahl der aktiven Programmregistrierungen für alle Programme.
Aggregate Benefit Assignment and Benefit Disbursement (Zusammenfassung der Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung)	Aggregiert die Gesamtmenge der Leistungszuweisungen und der Auszahlungen pro Leistung für das laufende Jahr und die Vorjahre.

Aktivieren Sie Datenpipelines, bevor Sie beginnen. Anweisungen dazu finden Sie unter Aktivieren von Datenpipelines und Funktionen.

So duplizieren und aktivieren Sie die Aggregate Program Enrollment-Definitionsvorlage.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenverarbeitung` ein und wählen Sie dann **Datenverarbeitungsmodul** aus.
2. Wählen Sie **Aggregate Program Enrollment** (Zusammenfassung der Programmregistrierung) aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern unter**.
4. Geben Sie unter "Name" einen Namen für die Definition des Datenverarbeitungsmoduls ein.
5. Wählen Sie als Prozesstyp **Programm-Management-Rollups** aus.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.
7. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Duplizieren und aktivieren Sie in analoger Weise die nächste Auftragsvorlage.

Sie können nun die gespeicherte Datenverarbeitungsmodul-Definition ausführen. Orchestrieren Sie mithilfe des Flow Builders einen Flow, um eine Definition des Datenverarbeitungsmoduls in regelmäßigen Abständen auszuführen. Flows lösen die Aktualisierung der Zusammenfassungsdatensätze mithilfe der Definitionen des Datenverarbeitungsmoduls aus.

Jede Ausführung einer Definition kann mithilfe von "Workflow-Services überwachen" nachverfolgt werden.

SIEHE AUCH

Datenverarbeitungsmodul

Überwachen Ihrer Batch-Aufträge

Verwenden eines durch einen Zeitplan gesteuerten Flows zum Planen einer Datenverarbeitungsmodul-Definition

Ordnen Sie eine Datenverarbeitungsmodul-Definition einem durch einen Zeitplan gesteuerten Flow zu, und aktivieren Sie den Flow, um ihn gemäß dem festgelegten Zeitplan auszuführen.

Der Flow wird nach dem festgelegten Zeitplan ausgeführt.

1. Geben Sie in Setup im Feld der Schnellsuche `Flows` ein, und wählen Sie dann **Flows** aus.

2. Klicken Sie auf **Neuer Flow**, wählen Sie **Durch Zeitplan ausgelöster Flow** aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.
3. Klicken Sie im Knoten "Start" auf **Zeitplan festlegen**, und geben Sie Datum, Uhrzeit und Häufigkeit für die Ausführung des Flows an.
4. Klicken Sie auf **Element hinzufügen.** (⊕), und wählen Sie **Aktion** aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt "Kategorie" **Datenverarbeitungsmodul** aus.
6. Wählen Sie im Feld "Aktion" die Datenverarbeitungsmodul-Definition aus, die Sie planen und ausführen möchten.
7. Geben Sie eine Bezeichnung und einen API-Namen für den Flow ein.
8. Geben Sie passende Werte für die Eingabevariablen ein.

Note
Geben Sie für die Definition "Aggregate Benefit Assignment and Benefit Disbursement" (Zusammenfassung der Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung) Eingabewerte für das aktuelle Datum, das Anfangsdatum des aktuellen Monats und des aktuellen Jahres sowie Anfangsdaten für den Vormonat und das Vorjahr an.

9. Klicken Sie auf **Fertig**.
10. Geben Sie eine Bezeichnung für den Flow ein, speichern Sie die Änderungen, und aktivieren Sie dann den Flow.

SIEHE AUCH

Ausführen einer Datenverarbeitungsmodul-Definition in Flows

Flows

APEX-Zeitplanung

Konfigurieren von benutzerdefinierten Berichtstypen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Berichtstypen für die Management-Objekte "Programm" und "Leistung", um Berichte nach Bedarf für Ihr Unternehmen zu generieren.

Beispielsweise können Sie einen benutzerdefinierten Berichtstyp erstellen, um Programme anzuzeigen, bei denen sich die Accounts registriert haben. Wählen Sie "Accounts" als primäres Objekt aus. Geben Sie "Programmregistrierungen" als nächstes Objekt in der Objektbeziehungshierarchie an.

SIEHE AUCH

Einrichten eines benutzerdefinierten Berichtstyps

Einrichten von Maßeinheiten für das Programm-Management

Konfigurieren Sie die Typen der Maßeinheiten gemäß den Anforderungen Ihrer Organisation und Ihren Anwendungsfällen. Beispielsweise "Zeitraum" für die Maßeinheit "Stunden" und "Anzahl" für die Maßeinheit "Materialsatz".

Maßeinheiten sind für die Verwendung in verschiedenen Szenarien in Typen eingeteilt. Die Typen sind als Auswahllistenfeld im Objekt "Maßeinheit" implementiert. Programm-Management enthält einen vorkonfigurierten Standardtyp, "Zeitraum".

1. Wählen Sie in "Setup" im Objekt-Manager **Maßeinheit** aus.
2. Klicken Sie auf **Felder und Beziehungen**, und klicken Sie dann auf **Typ**.
3. Klicken Sie im Abschnitt mit den Auswahllistenwerten auf **Neu**.
4. Fügen Sie Auswahllistenwerte hinzu, und speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

Definieren von Maßeinheiten für das Programm-Management

Erstellen von Feldsätzen für das Objekt "Leistungsauszahlung"

Erstellen Sie Feldsätze mit leistungsspezifischen Feldern für das Objekt "Leistungsauszahlung", und fügen Sie den Feldsatz dann der erforderlichen Leistung hinzu, damit Programm-Manager zusätzliche Felder aus dem Feldsatz anzeigen können, während sie die Anwesenheit der Teilnehmer nachverfolgen.

1. Suchen Sie in Setup im Objekt-Manager **Leistungsauszahlung**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Erstellen Sie einen Feldsatz.

   Note
   Felder mit diesen Datentypen werden nicht unterstützt: Geostandort, Auswahlliste mit Mehrfachauswahl, Textbereich

3. Suchen und wählen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Leistungen** aus.
4. Wählen Sie die Leistung aus, mit der Sie das Feld verknüpften möchten, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie unter "Leistungsauszahlungs-Feldsatz" den Feldsatz aus.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

Erstellen und Bearbeiten von Feldsätzen

Hinzufügen von Kundenvorgangsprogrammen zu Themenlisten des Kundenvorgangsobjekts

Passen Sie das Seitenlayout des Kundenvorgangsobjekts an, um den Themenlisten Kundenvorgangsprogramme hinzuzufügen, damit ein Fall-Manager auf einfache Weise auf Kundenvorgangsteilnehmer zugreifen und sie bei Programmen registrieren kann.

1. Suchen Sie in Setup im Objekt-Manager **Kundenvorgang**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Seitenlayouts**, und wählen Sie dann **Kundenvorgangslayout** aus.
3. Klicken Sie auf **Themenlisten**.
4. Ziehen Sie **Kundenvorgangsprogramme** auf den Abschnitt "Themenlisten", und legen Sie sie dort ab.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen. Klicken Sie alternativ auf "Schnellspeicherung", um zu speichern und mit dem Bearbeiten des Seitenlayouts fortzufahren.

SIEHE AUCH

Anpassen von Themenlisten

Ändern des Benutzerzugriffs mit Sicherheit auf Feldebene

Sie können den Zugriff von Benutzern auf die Felder dieser Objekte einschränken: Programm, Programmregistrierung, Leistungsauszahlung.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche den Text `Objekt-Manager` ein, und wählen Sie dann **Objekt-Manager** aus.
2. Wählen Sie ein Objekt aus. Beispielsweise "Programm".
3. Wählen Sie im linken Bereich **Felder und Beziehungen** aus.
4. Klicken Sie auf das Feld, das Sie aktualisieren möchten.
5. Klicken Sie auf **Sicherheit auf Feldebene festlegen**, und löschen Sie den Lese- oder Bearbeitungszugriff entsprechend Ihren Anforderungen, bzw. legen Sie ihn fest.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

Sicherheit auf Feldebene

Aktivieren und Konfigurieren von Zeitleisten für Programme und Leistungen

Verwenden Sie die Zeitleistenkomponente, um Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Programm, einem Teilnehmer oder einer Leistung konsolidiert auf einer chronologischen, intuitiv verständlichen und visuellen Zeitleiste nachzuverfolgen.

Eine Zeitleiste präsentiert den Benutzern Daten zu Objekten als Abfolge von Ereignissen im zeitlichen Ablauf. Sie bestimmen, welche Informationen auf der Zeitleiste angezeigt werden, indem Sie das Basisobjekt (primäres Objekt) und die verknüpften Objekte auswählen. Sie können Standardobjekte oder benutzerdefinierte Objekte verwenden.

Beispielsweise können Sie eine Zeitleiste für Programm-Manager konfigurieren, um alle Auszahlungen (Leistungsauszahlungsobjekt) für einen Programmteilnehmer (Leistungsregistrierungsobjekt) anzuzeigen. Sie können die Zeitleiste konfigurieren, um den Teilnahmestatus anzuzeigen. Durch Überprüfen der Zeitleiste können Programm-Manager erkennen, ob ein Teilnehmer anwesend war oder nicht. Bei Diskrepanzen im Anwesenheitsstatus oder den Auszahlungsdaten, können sie weitere Untersuchungen anstellen, indem sie sich mit den Teilnehmern oder Leistungsanbietern in Verbindung setzen.

Die Berechtigungen eines Benutzerprofils bestimmen den Zugriff auf Zeitleisten. Sie können einem Benutzer mehrere Zeitleistenkonfigurationen zuweisen. Beispielsweise kann ein Benutzerprofil Zugriff auf Zeitleisten besitzen, die Daten zur Programmregistrierung und Leistungsauszahlung darstellen.

Bevor Sie mit der Konfiguration einer Zeitleiste beginnen, bestimmen Sie Ihre Anforderungen. Legen Sie zumindest fest, welche Objekte für die Zeitleiste erforderlich sind und welche Informationen auf ihr angezeigt werden sollen.

SIEHE AUCH

Zeitleiste

Einrichten einer Zeitleiste

Aktivieren Sie die Zeitleistenkomponente, und erstellen oder konfigurieren Sie dann eine Zeitleiste nach Ihren Anforderungen. Sie können die Felder auswählen, die für die einzelnen Zeitleisteneinträge angezeigt werden sollen, und sogar Felder von anderen verknüpften Objekten und benutzerdefinierten Objekten anzeigen.

Lassen Sie uns eine Zeitleiste im Account-Datensatz erstellen, um Programme, für die sich ein Teilnehmer (Personenaccount) registriert hat sowie das Anfangsdatum der Registrierung anzuzeigen. Konfigurieren Sie darüber hinaus zusätzliche Felder, um die verknüpften Leistungsauszahlungen, ihren Auszahlungsstatus und die Anzahl der Leistungsauszahlungen für das aktuelle Jahr anzuzeigen.

1. Geben Sie in Setup im Feld der Schnellsuche `Zeitleiste` ein, und wählen Sie dann **Zeitleiste** aus.
2. Aktivieren Sie die **Zeitleistenkonfiguration**.

   > **Note**
   > Die Aktivierung der Zeitleiste ist eine einmalige Aufgabe. Nachdem Sie sie in der Organisation aktiviert haben, können Sie sie nicht mehr deaktivieren.

3. Klicken Sie auf **Neue Zeitleiste**.
   a. Geben Sie `Account-Programmregistrierungen` als Namen für die Zeitleiste ein.
   b. Geben Sie einen API-Namen für die Zeitleiste ein, oder akzeptieren Sie den automatisch generierten Namen.
   c. Wählen Sie **Account** als das primäre Objekt aus, das als Grundlage der Zeitleiste dient.

      Sie können Ihre Zeitleiste auf jedem beliebigen Salesforce-Objekt (Standard oder benutzerdefiniert) aufbauen. Sie können der Zeitleiste verknüpfte Objekte zu einem späteren Zeitpunkt hinzufügen.
   d. Speichern Sie Ihre Änderungen.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

5. Klicken Sie auf der Seite "Verknüpfte Objekte der Zeitleiste" auf **Verknüpftes Objekt hinzufügen**.

   a. Wählen Sie **Programmregistrierung** als verknüpftes Objekt (standardmäßig oder benutzerdefiniert) aus, da es Informationen enthält, die Sie auf der Zeitleiste anzeigen möchten, nämlich alle Programmregistrierungen.

      Sie können bis zu fünf verknüpfte Objekte pro Basisobjekt hinzufügen. Wenn ein Objekt über Datensatztypen verfügt, können Sie bis zu fünf Datensatztypen auswählen.

   b. Wählen Sie das Standardfeld aus, das das verknüpfte Objekt dem Zeitleisten-Basisobjekt zuordnen, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

      Wenn für ein verknüpftes Objekt nur ein Lookup zum Basisobjekt besteht, wird das Feld automatisch ausgewählt und kann nicht geändert werden.

   c. Klicken Sie auf **Weiter**.

   d. Wählen Sie **Name** als Titel und **Anfangsdatum** als Zeitstempelfelder für die Zeitleistenereignisse aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.

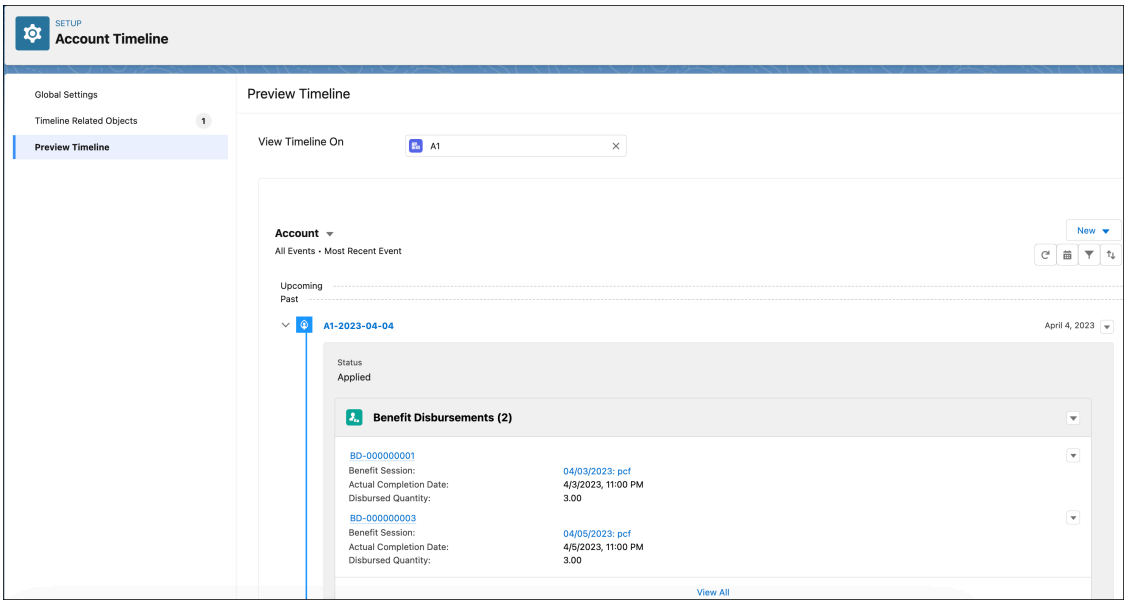
      Jedes Ereignis auf einer Zeitleiste weist einen Titel, einen optionalen Untertitel und einen Zeitstempel auf, die aus Feldern des verknüpften Objekts bezogen werden.

      - Für den Titel können Sie z. B. ein Betreff-Feld verwenden. Beispielsweise "Name".
      - Für den Untertitel können Sie etwas wie ein Beschreibungsfeld verwenden. Zum Beispiel "Status".
      - Der Zeitstempel zeigt das Datum und die Uhrzeit, zu denen das Ereignis stattfand, zusammen mit dem Ereignis auf der Zeitleiste an.

   e. Wählen Sie aus den Feldern **Status** und **Anzahl der Auszahlungen für das aktuelle Jahr** und aus den Themenlisten **Leistungsauszahlungen** aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.

6. Klicken Sie auf **Aktivieren**, um die Zeitleiste zu speichern und sie verfügbar zu machen.

7. Führen Sie eine Vorschau der von Ihnen konfigurierten Zeitleiste aus, indem Sie im Feld **Zeitleiste anzeigen für** einen Accountdatensatz auswählen.



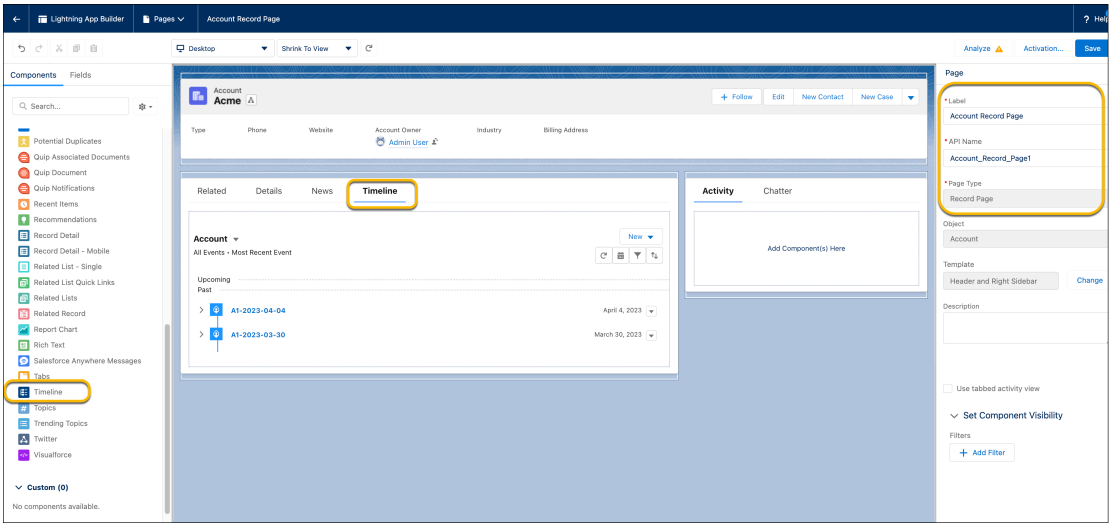
SIEHE AUCH

Einrichten einer Zeitleiste in Salesforce

Anzeigen der Zeitleiste auf einer Datensatzseite

Damit Ihre Programm-Management-Benutzer die Zeitleiste und ihre Daten sehen können, fügen Sie sie einer entsprechenden Lightning-Datensatzseite hinzu. Sie können einer Seite mehrere Zeitleisten hinzufügen. Beispielsweise können Sie separate Zeitleisten erstellen, um Informationen zu Programmregistrierungen, Leistungsauszahlungen und Teilnahme anzuzeigen, und sie einer Seite hinzufügen.

1. Wechseln Sie zur Datensatzseite des Objekts, für das Sie eine Zeitleiste erstellt haben. Beispielsweise das Account-Objekt.
2. Wählen Sie das Zahnradsymbol in der oberen rechten Ecke der Seite aus, und klicken Sie dann auf **Seite bearbeiten**.
3. Ziehen Sie die Zeitleistenkomponente auf den bearbeitbaren Inhaltsbereich.
4. Zum Auswählen der Zeitleistenkonfigurationen, die Sie Benutzern zur Verfügung stellen möchten, klicken Sie im Eigenschaftsbereich der Komponente auf **Auswählen**. Nur aktive Zeitleistenkonfigurationen stehen zur Auswahl zur Verfügung.
5. Wählen Sie im Zeitleistenfenster die erforderlichen Konfigurationen aus, und klicken Sie dann auf **OK**. Es können bis zu fünf Zeitleistenkonfigurationen ausgewählt werden.
6. Speichern und aktivieren Sie Ihre Änderungen.



SIEHE AUCH

Hinzufügen einer Zeitleiste zu einer Datensatzseite

Upgrade-Überlegungen zum Winter 24

Machen Sie sich mit den Aufgaben vertraut, die Sie durchführen müssen, bevor Sie Ihre geupgradete Programm-Management-App verwenden.

- Fügen Sie dem Leistungszeitplan erneut die vorhandenen Leistungszeitplan-Teilnehmer hinzu, um die entsprechenden Datensätze für die Zuordnung von Leistungszeitplänen zu erstellen. Die Datensätze "Leistungszuordnung" und "Leistungsauszahlung" werden nicht dupliziert.
- Bevor Sie einen Teilnehmer aus einem Leistungszeitplan entfernen, vergewissern Sie sich, dass ein aktiver Datensatz für die Zuordnung von Leistungszeitplänen vorhanden ist.
- Legen Sie in der geklonten Version des Standardbenutzerprofils oder im Administratorprofil die Standard-Registerkarteneinstellung für das Objekt "Zuordnung von Leistungszeitplänen" auf **Standard: Ein** fest.
- In der Listenansicht für Zuordnung von Leistungszeitplänen wird nur die Liste "Zuletzt angezeigt" angezeigt. Sie können nach Bedarf weitere Listenansichten hinzufügen.
- Wenn Sie ein angepasstes Seitenlayout für den Accountdatensatz verwenden, steht das Layout des neuen Teilnehmerprofils nicht zur Verfügung. Löschen Sie das benutzerdefinierte Seitenlayout, um das Layout des Teilnehmerprofils zu verwenden.
- Wenn die Zeitleistenkomponente auf der Account-Datensatzseite die Leistungsauszahlungsdaten nicht automatisch anzeigt, konfigurieren Sie die Komponente manuell, und fügen Sie sie der Account-Datensatzseite hinzu. Mehr dazu finden Sie unter Aktivieren und Konfigurieren von Zeitleisten für Programme und Leistungen.

Programme und Leistungen

Erstellen Sie ein Programm, um gemeinnützige Initiativen nachzuverfolgen und zu verwalten und Ihren Teilnehmern effizient Leistungen anzubieten.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Mit Programm-Management können Sie ein Programmmodell definieren, das Details eines Programms, seine Leistungen, den Erbringungsplan und die empfangenden Teilnehmer enthält.

Beispielsweise erstellt Sui, eine Programm-Managerin, ein berufsvorbereitendes Programm für Jugendliche, das vom 1. Januar 2023 bis zu 31. Dezember 2023 geplant ist und zum Ziel hat, die Beschäftigungsfähigkeit von Jugendlichen zu verbessern und sie für die Berufslaufbahn bereit zu machen. Sie definiert darüber hinaus Leistungen wie einen Workshop zum Schreiben von Lebensläufen, Sitzungen zur Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche und Sitzungen zur persönlichen Körperpflege. Sie fügt dem Programm Teilnehmer hinzu. Mit Programm-Management kann Sui das Programm und seinen Gesamtfortschritt bequem nachverfolgen und verwalten.

SIEHE AUCH

Programm-Management-Workflow

Definieren von Maßeinheiten für das Programm-Management

Fügen Sie Maßeinheiten hinzu, um die vordefinierten Einheiten für die Leistungsmenge anzugeben.

Maßeinheiten sind für die Verwendung in verschiedenen Szenarien in Typen eingeteilt. Programm-Management enthält die Standardeinheit "Stunden" vom Typ "Zeitraum". Bevor Sie zusätzliche Maßeinheiten definieren, arbeiten Sie mit dem Salesforce-Administrator zusammen, um dem Objekt "Maßeinheit" weitere Typwerte hinzuzufügen.

Beachten Sie, dass das Objekt "Maßeinheit" mit einem weiteren Typwert konfiguriert wird, "Zahl". Erstellen wir die Maßeinheiten für die Materialsätze.

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Maßeinheiten**, und wählen Sie den Eintrag aus.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie diese Details an.
    a. Geben Sie als Namen `Materialsätze` ein.
    b. Geben Sie als Einheitencode `Materialsätze` ein.
    c. Wählen Sie für Typ **Zahl** aus.
4. Speichern Sie Ihre Maßeinheit.

SIEHE AUCH

Einrichten von Maßeinheiten für das Programm-Management

Erstellen von Leistungsarten für ein Programm

Erstellen Sie eine Leistungsart, die Leistungen in einem Programm zusammenfasst. Leistungsarten lassen sich grob in die Typen Dienstleistungen, Waren und Geldleistungen unterteilen.

Ein Leistungsart-Datensatz kann verwendet werden, um Leistungen unter mehreren Programmen hinzuzufügen. Erstellen wir als Beispiel eine Leistungsart für ein berufsvorbereitendes Programm für Jugendliche, das als eine der Leistungen Gruppenworkshops zum Thema Lebenslauf anbietet.

1. Suchen Sie im App Launcher () **Leistungsarten**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie diese Details an:
    a. Geben Sie als Namen der Leistungsart `Workshop` ein.
    b. Vergewissern Sie sich, dass als Prozesstyp **Programm-Management** ausgewählt ist.
    c. Wählen Sie für den Typ **Dienstleistung** aus.
    d. Suchen Sie für Maßeinheit **Stunden** aus, und wählen Sie den Eintrag aus.
    e. Geben Sie optional eine Beschreibung der Leistungsart ein.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Erstellen von Programmen

Erstellen Sie ein Programm, um Ihre gemeinnützige Initiative nachzuverfolgen und zu verwalten und Ihren Teilnehmern Leistungen anzubieten.

Zu den Programmen einer Interessenvertretung können Spendenaktionen für eine örtliche Schule und andere Gemeindeveranstaltungen gehören. Bei einer humanitären Einrichtung könnten die Programme Wohnungshilfe und eine Lebensmittelausgabe umfassen.

Hier sehen Sie, wie Sie das Berufsvorbereitungsprogramm für Jugendliche erstellen.

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Programme**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie diese Details an.
   a. Geben Sie unter Name `Youth Job Readiness Program` ein.
   b. Sie können optional Werte für diese Felder angeben.

FELD	BESCHREIBUNG
Status	Status des Programms. Sie können ein Programm anhand seines Status nachverfolgen. • Aktiv • Geplant • Abgeschlossen • Eingestellt Wenn Sie sich auf ein bevorstehendes Programm vorbereiten, kennzeichnen Sie dessen Status als **Geplant**. Ein Programm, das sofort beginnt, markieren Sie als **Aktiv**.
Anfangsdatum	Startdatum des Programms.
Enddatum	Enddatum des Programms.
Übersicht	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Programms ein.

4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Programm

Fügen Sie Ihrem Programm Teilnehmer hinzu.

Teilnehmer sind potenzielle Begünstigte, die in Ihrer Salesforce-Organisation zuvor als Kontakte oder Accounts hinzugefügt werden müssen. Für jeden Teilnehmer, den Sie dem Programm hinzufügen, wird ein Programmregistrierungs-Datensatz erstellt. Sie können einem Programm in einem Durchgang bis zu 20 Teilnehmer hinzufügen. So fügen Sie einem Programm Teilnehmer hinzu:

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Programme**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie ein Programm aus, und klicken Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.
3. Wählen Sie für "Teilnehmer auswählen aus" **Accounts** oder **Kontakte** aus.

4. Wählen Sie Teilnehmer in der Liste aus.

   Sie können nach einem bestimmten Namen suchen oder die verfügbare Liste mithilfe von Listenansichten filtern. Wenn Ihre Listenansicht nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie die Seite, und versuchen Sie es noch einmal.

5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

> **Note**
> Auf der Seite "Neue Programmregistrierung" können Sie einem Programm Teilnehmer einzeln hinzufügen. Achten Sie in diesem Fall darauf, den Programmregistrierungs-Datensatz explizit als aktiv zu markieren.

Hinzufügen von Leistungen zu einem Programm

Fügen Sie einem Programm Leistungen hinzu, um die Aktivitäten, die das Programm bietet, im Detail zu beschreiben.

Für ein berufsvorbereitendes Programm für Teilnehmer kann eine Leistung in einem Workshop zum Schreiben von Lebensläufen bestehen. Eine weitere Leistung könnte eine Anschlusssitzung zum Thema Vorstellungsgespräche sein

Alle Leistungen haben eine zugehörige Leistungsart und müssen quantifizierbar sein. Beginnen Sie, indem Sie die Maßeinheit definieren, die Leistungsart erstellen und anschließend die Leistung erstellen.

Fügen Sie dem Berufsvorbereitungsprogramm für Jugendliche wie hier gezeigt eine Leistung hinzu:

1. Suchen und wählen Sie im App Launcher (⋮⋮⋮) **Leistungen** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Geben Sie diese Details an:
   a. Geben Sie als Namen der Leistung `Group Resume Workshop` ein.
   b. Suchen Sie als Leistungsart **Coaching**, und wählen Sie es aus.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

      > **Wichtig**
      > Leistungszuweisungs-Datensätze werden nur für aktive Leistungen erstellt. Ferner muss die zugehörige Leistung aktiv sein, um einem Zeitplan Teilnehmer hinzuzufügen.

   d. Suchen Sie unter "Programme" nach **Youth Job Readiness Program** (Berufsvorbereitung für Jugendliche), und wählen Sie es aus. Sie können auch ein Programm erstellen.
   e. Geben Sie als Registrierungsanzahl `6` ein, was die gesamte Dauer des Workshops in Stunden ist.
   f. Geben Sie optional weitere Details für die Leistung ein, z. B. einen Feldsatz, einen Datumsbereich, Mindest- und Höchstbeträge der Leistung, den Status der Leistung, einen Leistungs-Manager, eine Maßeinheit und eine Zieldefinition.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Nachverfolgen von Aufgaben und Dokumenten für Ihre Programme und Leistungen

Verwenden Sie Aktionsplanvorlagen, um eine Checkliste der wiederholbaren Aufgaben und der Dokumentationsanforderungen oder erforderlichen Genehmigungen für Ihre Programme und Leistungen zu definieren. Ein Aktionsplan ist eine Laufzeitinstanz der Vorlage, die es Ihnen ermöglicht, die Abfolge der Aufgaben zu automatisieren, die Sie in der Vorlage definiert haben.

Sie richten die Aktionsplanvorlage einmalig ein und aktualisieren sie, wenn sich die Bedürfnisse Ihrer Organisation ändern.

> **Wichtig**
> Bevor Sie beginnen, arbeiten Sie mit Ihrem Salesforce-Administrator zusammen, um Folgendes sicherzustellen:
>
> - Sie besitzen die erforderlichen Objektberechtigungen für Aktionspläne, Aktionsplanvorlagen und Dokumenten-Checklistenelemente.
> - Die erforderlichen Dokumenttypen wurden erstellt.

- Die erforderlichen Setup-Aufgaben sind abgeschlossen.

So erstellen Sie eine Aktionsplanvorlage, um die Aufgaben und Dokumente für Programme zur Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt nachzuverfolgen:

1. Erstellen Sie die Grundlage für eine Aktionsplanvorlage.
   a. Suchen Sie im Launcher (⁞⁞) **Aktionsplanvorlagen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie als Name `Arbeitsmarktvorbereitungs-Programmplan`.
   d. Wählen Sie den Besitzer der Vorlage aus.
   e. Vergewissern Sie sich, dass **Benutzern das Hinzufügen von Elementen zu Aktionsplänen gestatten** deaktiviert ist.
   f. Behalten Sie im Feld "Aktionsplantyp" den Standardwert **Branchen** bei.
   g. Wählen Sie im Feld "Zielobjekt" **Programm** aus. Dieses Objekt wird aktualisiert, wenn der Benutzer den Aktionsplan startet.
   h. Speichern Sie Ihre Änderungen.
2. Fügen Sie auf der Registerkarte "Elemente" eine Aufgabe zum Nachverfolgen von Budgetgenehmigungen und ein Dokumenten-Checklistenelement hinzu, um die gültigen Behördenausweisnummern der Anbieter zu verfolgen.
   a. Klicken Sie auf **Neue Aufgabe**.
   b. Geben Sie einen Betreff ein. Dieser Wert ist der Name der Aufgabe.
   c. Legen Sie die Priorität als **Hoch** fest.
   d. Geben Sie `5` als die Anzahl der Tage für den Abschluss der Aufgabe ein. Das Fälligkeitsdatum für die Aufgabe wird durch Addieren dieses Werts zu Datum und Uhrzeit des Aktionsplanstarts berechnet.
   e. Wählen Sie **Erforderlich** aus, da es sich bei der Aufgabe um eine obligatorische Aktion handelt.
   f. Wählen Sie im Abschnitt "Aufgabenzuweisung" **Aktionsplanersteller** aus.
   g. Legen Sie Erinnerungen für die Aufgabe fest, indem Sie **Send a reminder to the task assignee on the due date at** (Erinnerungen an die für die Aufgabe

zugewiesene Person am Fälligkeitstermin senden um) aktivieren und eine Uhrzeit auswählen.

h. Speichern Sie Ihre Arbeit.

> **Note**
> Sie können mehrere Aufgaben und Dokumenten-Checklistenelemente erstellen.

i. Klicken Sie auf **Neues Dokumenten-Checklistenelement**.

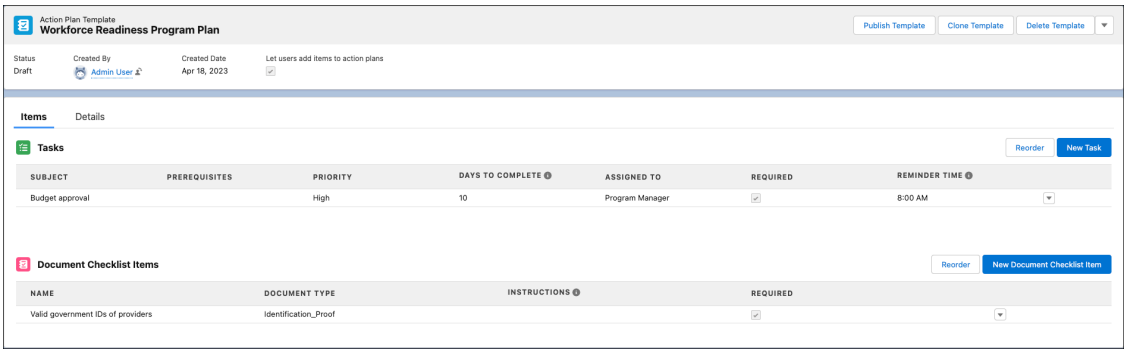
j. Geben Sie im Feld "Name" `Gültige Behördenausweisnummern der Anbieter` ein.

k. Wählen Sie als Dokumenttyp **Identifikationsbeleg** aus.

> **Note**
> Arbeiten Sie mit Ihrem Salesforce-Administrator zusammen, um Dokumenttypen nach Ihren Anforderungen hinzuzufügen.

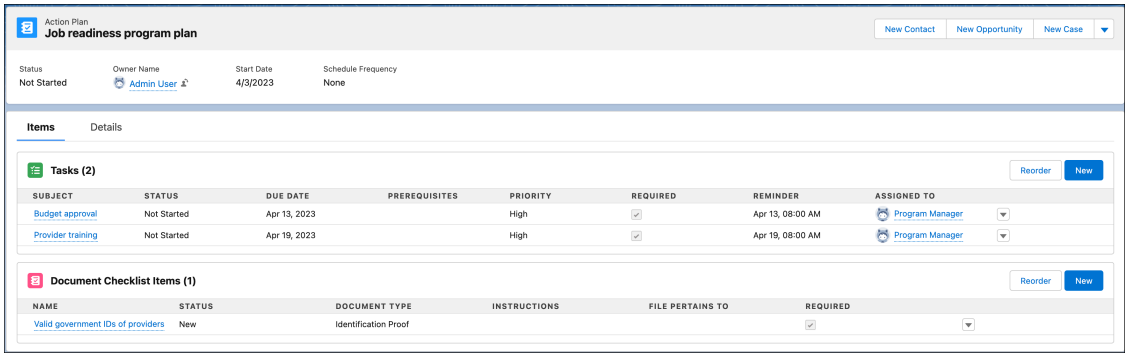
l. Wählen Sie **Erforderlich** aus.

m. Speichern Sie Ihre Änderungen.



3. Klicken Sie auf **Vorlage veröffentlichen** und dann auf **Veröffentlichen**.

Da Ihre Vorlage jetzt vollständig ist, fügen Sie einen auf dieser Vorlage basierenden Aktionsplan zum Programmdatensatz **Arbeitsmarktvorbereitungs-Programm für Jugendliche** hinzu.



SIEHE AUCH

Erstellen von Aktionsplanvorlagen

Erstellen von individuellen, spezifischen Aktionsplänen aus Vorlagen Einrichten von Aktionsplänen

Erstellen von Dokumenttypen

Leistungszeitpläne und Leistungsteilnehmer

Optimieren Sie die Leistungserbringung, indem Sie einen Leistungszeitplan erstellen und ihm Teilnehmer hinzufügen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Eine Leistungssitzung ist eine Instanz oder ein Vorkommen innerhalb eines Leistungszeitplans. Ein Zeitplan kann eine oder mehrere Leistungssitzungen enthalten, abhängig von der ausgewählten Leistung. Sie können allen Leistungssitzungen oder nur ausgewählten Sitzungen in einem Zeitplan Teilnehmer hinzufügen.

Für jeden Teilnehmer, den Sie einem Leistungszeitplan hinzufügen, wird ein Leistungszeitplan-Zuweisungsdatensatz erstellt. Verwenden Sie die Liste der Leistungszeitplan-Zuweisungsdatensätze, um die Teilnehmer zu identifizieren, die einem Leistungszeitplan hinzugefügt wurden, und um die Logistik für den Zeitplan besser zu planen. Die Liste hilft Ihnen auch dabei, die Zeitplanteilnehmer von den Teilnehmern zu unterscheiden, die einer Leistungssitzung hinzugefügt wurden.

Note
Der Workflow für Leistungszeitpläne basiert auf OmniScript. Arbeiten Sie mit Ihrem Salesforce-Administrator zusammen, wenn Sie ihn ändern möchten.

SIEHE AUCH

Programm-Management-Workflow

OmniScripts

Planen einmaliger oder wiederkehrender Leistungssitzungen

Planen Sie eine Leistung, die eine oder mehrere wiederkehrende Leistungssitzungen aufweisen kann.

Für einen Gruppenworkshop zum Erstellen von Lebensläufen ist eine eintägige Leistungssitzung ausreichend. Aber eine Leistung zum Trainieren von Vorstellungsgesprächen kann mehrere Themen wie Körperpflege, Vorbereitung auf Standardfragen in Vorstellungsgesprächen und nonverbale Kommunikation umfassen. Der Programm-Manager kann eine Reihe von Sitzungen ansetzen, um diese Themen zu behandeln.

Beim Erstellen eines Leistungszeitplan-Datensatzes wird für jedes Vorkommen im Leistungszeitplan ein Leistungssitzungs-Datensatz erstellt.

Beim Planen wiederkehrender Sitzungen können Sie aus einer Reihe von Wiederholungshäufigkeiten wie wöchentlich, zweiwöchentlich, monatlich, vierteljährlich, halbjährlich und jährlich wählen. Zum Planen einer Leistung mit nur einer Sitzung oder einer Leistung mit täglichen Sitzungen müssen Sie die richtige Kombination von Optionen im Leistungsplan wählen.

Planen einer einmaligen Leistungssitzung

Hier sehen Sie als Beispiel, wie Sie eine einmalige Sitzung für den Gruppenworkshop zum Erstellen von Lebensläufen planen.

1. Suchen und wählen Sie im App Launcher (⋮⋮⋮) **Leistungen** aus.
2. Wählen Sie die Leistung **Gruppenworkshop "Lebenslauf"** aus, und klicken Sie auf **Neuer Leistungszeitplan**.

3. Geben Sie diese Details an:
   a. Geben Sie als Namen `ResumeWorkshopNov` ein.
   b. Geben Sie als Leistungsmenge `6` ein da eine Leistungssitzung des Lebenslauf-Gruppenworkshops 6 Stunden dauert.
   c. Geben Sie als Sitzungsdatum `10/11/22` ein.
   d. Wählen Sie als Anfangszeit der Sitzung und als Endzeit der Sitzung `11/01/23 10 Uhr` bzw. `10/01/23 14 Uhr` aus.
4. So planen Sie eine einmalige Sitzung:
   a. Wählen Sie unter Wiederholungshäufigkeit der Sitzung **Wöchentlich** aus.
   b. Wählen Sie unter Wochentage **Montag** aus.

      Note
      Vergewissern Sie sich, dass der Tag des ersten Sitzungstermins mit dem ersten Tag der von Ihnen ausgewählten Woche übereinstimmt. Bei Nichtübereinstimmung hat der ausgewählte Tag Vorrang.

   c. Wählen Sie **Nach** aus, und geben Sie bei Anzahl der Sitzungen `1` ein. Alternativ können Sie **Am letzten Sitzungsdatum** eingeben und das Datum Ihrer letzten Sitzung angeben.
5. Geben Sie optional die maximale Teilnehmerzahl ein.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Überprüfen Sie die Leistungssitzung, die unter Vorschau der Leistungssitzungen aufgelistet ist.
8. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Planen wöchentlicher Leistungssitzungen

Wenn Sie Ihren Zeitplan auf wöchentliche Sitzungen ändern möchten, die einen Monat lang fortgesetzt werden (4 Sitzungen), dann geben Sie diese Werte im Planungsschritt an:

1. Wählen Sie unter Wiederholungshäufigkeit der Sitzung **Wöchentlich** aus.
2. Wählen Sie unter Wochentage **Montag** aus.
3. Wählen Sie **Nach** aus, und geben Sie bei Anzahl der Sitzungen `4` ein. Alternativ können Sie **Am letzten Sitzungsdatum** eingeben und das Datum Ihrer letzten Sitzung angeben.

Planen täglicher Leistungssitzungen

Wenn Sie Ihren Zeitplan zu täglichen Sitzungen ändern möchten, die an Wochentagen durchgeführt und einen Monat lang fortgesetzt werden (20 Sitzungen), dann geben Sie diese Werte im Planungsschritt an.

1. Wählen Sie unter Wiederholungshäufigkeit der Sitzung **Wöchentlich** aus.
2. Wählen Sie unter Wochentage **Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag** aus.
3. Wählen Sie **Nach** aus, und geben Sie bei Anzahl der Sitzungen **20** ein. Alternativ können Sie **Am letzten Sitzungsdatum** eingeben und das Datum Ihrer letzten Sitzung angeben.

Planen einer Leistung mit nicht wiederkehrenden oder unregelmäßigen Leistungssitzungen

Planen Sie nicht wiederkehrende, seltene und unregelmäßige Leistungssitzungen, indem Sie einen Leistungszeitplan erstellen und die Leistungssitzungen dann getrennt hinzufügen.

Wir empfehlen, diesen Ansatz nur für nicht wiederkehrende Sitzungen oder Sitzungen zu verwenden, die ein unregelmäßiges Muster aufweisen. Beispielsweise wird eine Beratungsleistung für pflegende Angehörige nach der Verfügbarkeit des Beraters geplant. Daher ist es am sinnvollsten, jede Leistungssitzung getrennt zu planen. Nachdem Sie Leistungssitzungen hinzugefügt haben, fügen Sie jeder Sitzung getrennt Teilnehmer hinzu.

Zum Planen einer Sitzung für eine Leistung erstellen Sie zunächst einen Leistungszeitplan und fügen dann dem Leistungszeitplan eine Leistungssitzung hinzu.

Beispielhaft sehen Sie hier, wie ein Leistungszeitplan für die Leistung "Beratung für pflegende Angehörige" erstellt wird.

1. Suchen und wählen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Leistungen** aus.
2. Wählen Sie die Leistung **Beratung für pflegende Angehörige** aus, und klicken Sie auf **Zugehörig**.
3. Klicken Sie im Abschnitt "Leistungszeitpläne" auf **Neu**.
4. Geben Sie diese Details an:
   a. Geben Sie als Namen `Counselling2023` ein.
   b. Wählen Sie als Anfangsdatum und Uhrzeit der ersten Sitzung und als Enddatum und Uhrzeit der ersten Sitzung **10/01/23 10 Uhr** bzw. **10/01/23 14 Uhr** aus.
   c. Geben Sie als Standard-Leistungsmenge `4` ein.

      Da die Maßeinheit Stunden sind, bedeutet dieser Wert, dass eine Sitzung des Leistungszeitplans 4 Stunden dauert.

5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Fügen Sie als Nächstes dem Zeitplan eine Leistungssitzung hinzu.

SIEHE AUCH

Hinzufügen einer Leistungssitzung zu einem vorhandenen Zeitplan

Hinzufügen einer Leistungssitzung zu einem vorhandenen Zeitplan

Fügen Sie einem bereits erstellten Leistungszeitplan eine Leistungssitzung hinzu.

Teilnehmer, die dem vorhandenen Leistungszeitplan hinzugefügt wurden, werden nicht automatisch neuen Leistungssitzungen zugeordnet. Sie müssen sie zu jeder Leistungssitzung separat hinzufügen.

Fügen wir beispielsweise eine Leistungssitzung für die Leistung "Beratung für pflegende Angehörige" hinzu.

1. Suchen Sie im App Launcher (⁝⁝⁝) **Leistungssitzungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie den Leistungsplan **Counselling2023** aus, und klicken Sie auf **Zugehörig**.
3. Klicken Sie im Abschnitt Leistungssitzungen auf **Neu**.
4. Geben Sie diese Details an:
    a. Geben Sie als Namen `Jan2023` ein.
    b. Wählen Sie als Anfangsdatum und Uhrzeit der Sitzung und als Enddatum und Uhrzeit der Sitzung **10/01/23 10 Uhr** bzw. **10/01/23 14 Uhr** aus.
    c. Geben Sie einen Namen ein.
    d. Wählen Sie als Status **Geplant** aus.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

SIEHE AUCH

Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Leistungssitzung

Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Leistungszeitplan

Fügen Sie einem Leistungszeitplan Teilnehmer hinzu, damit sie allen Leistungssitzungen in diesem Plan automatisch hinzugefügt werden.

Sie können einem Leistungszeitplan in einem Durchgang bis zu 20 Teilnehmer hinzufügen. Diese Datensätze werden für jedes Paar aus Teilnehmer und Leistungssitzung in einem Leistungszeitplan erstellt:

- Leistungszuweisung, falls sie noch nicht vorhanden ist
- Programmregistrierung, falls sie noch nicht vorhanden ist

- Leistungsauszahlung
- Zuordnung von Leistungszeitplänen

Note
Vergewissern Sie sich, dass Sie über Lesezugriff auf die zugehörigen Programm- und Leistungsdatensätze und auf mindestens einen Sitzungsdatensatz im Zeitplan verfügen.

So fügen Sie einem Leistungszeitplan Teilnehmer hinzu:

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞) **Leistungssitzungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie einen Leistungsplan aus, und klicken Sie auf **Add Benefit Participants** (Leistungsteilnehmer hinzufügen).
3. Wählen Sie unter "Select Participants from" (Teilnehmer auswählen aus) **Accounts**, **Kontakte** oder **Programmregistrierungen** aus.

   Note
   Vergewissern Sie sich, dass Ihr Profil diese Zugriffsberechtigungen aufweist:

   - Zum Auswählen eines Teilnehmers aus Accounts oder Kontakten benötigen Sie die Berechtigung zum Erstellen von Objekten in der Programmregistrierung, Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung.
   - Zum Auswählen eines Teilnehmers aus Programmregistrierungen benötigen Sie die Berechtigung zum Erstellen von Objekten in Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung und die Leseberechtigung für Objekte in der Programmregistrierung.

4. Suchen Sie nach einem bestimmten Teilnehmer, und wählen Sie ihn aus, oder wählen Sie einen Teilnehmer in der Liste aus.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Leistungssitzung

Fügen Sie einzelnen Leistungssitzungen Teilnehmer entsprechend ihrer Verfügbarkeit und ihren Vorlieben hinzu.

Sie können einer Leistungssitzung in einem Durchgang bis zu 20 Teilnehmer hinzufügen. Diese Datensätze werden für jedes Paar aus Teilnehmer und Leistungssitzung in einem Leistungszeitplan erstellt:

- Leistungszuweisung, falls sie noch nicht vorhanden ist
- Programmregistrierung, falls sie noch nicht vorhanden ist
- Leistungsauszahlung

> **Note**
> Vergewissern Sie sich, dass Sie über Lesezugriff auf die zugehörigen Programm-, Leistungs- und Leistungszeitplandatensätze verfügen.

So fügen Sie einer Leistungssitzung Teilnehmer hinzu:

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞ **Leistungssitzungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie eine Leistungssitzung aus, und klicken Sie auf **Add Participants** (Teilnehmer hinzufügen).
3. Wählen Sie unter "Select Participants from" (Teilnehmer auswählen aus) **Accounts**, **Kontakte** oder **Programmregistrierungen** aus.

   > **Note**
   > Vergewissern Sie sich, dass Ihr Benutzerprofil die folgenden Zugriffsberechtigungen aufweist:
   >
   > - Zum Auswählen eines Teilnehmers aus Accounts oder Kontakten benötigen Sie die Berechtigung zum Erstellen von Objekten in der Programmregistrierung, Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung.
   > - Zum Auswählen eines Teilnehmers aus Programmregistrierungen benötigen Sie die Berechtigung zum Erstellen von Objekten in Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung und die Leseberechtigung für Objekte in der Programmregistrierung.

4. Suchen Sie nach einem bestimmten Teilnehmer, und wählen Sie ihn aus, oder wählen Sie einen Teilnehmer in der Liste aus.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Entfernen von Teilnehmern aus einem Leistungszeitplan oder einer Leistungssitzung

Entfernen Sie Teilnehmer aus einem Leistungszeitplan oder einer Leistungssitzung, um Änderungen an ihrem Teilnahmeplan zur berücksichtigen.

Zum Entfernen eines Leistungsteilnehmers aus einem Leistungszeitplan verwenden Sie die "Remove participants from schedule"-API (Teilnehmer aus Zeitplan entfernen). Der

zugehörige Leistungsauszahlungs-Datensatz des Teilnehmers wird gelöscht, und der Leistungszeitplan-Zuweisungsdatensatz wird aktualisiert, um das Enddatum der Teilnahme an dem Zeitplan anzugeben.

So entfernen Sie einen Leistungsteilnehmer aus einer Leistungssitzung:

1. Suchen Sie im App Launcher (⋮⋮⋮) **Leistungssitzungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie die Leistungssitzung aus, und klicken Sie auf **Teilnehmer entfernen**.
3. Suchen Sie nach dem Teilnehmer mit einem bestimmten Namen, oder wählen Sie den Teilnehmer in der Liste aus.
4. Klicken Sie auf **Entfernen**.

Der Teilnehmer wird entfernt, und der entsprechende Leistungsauszahlungs-Datensatz wird gelöscht.

SIEHE AUCH

Entwicklerhandbuch: Nonprofit Cloud-Entwicklerhandbuch

Nachverfolgung von Anwesenheit und Auszahlung von Leistungen

Verfolgen Sie die Anwesenheit und die tatsächlich an die Teilnehmer abgegebenen Einheiten der Leistungsmengen pro Leistungssitzung nach. Verfolgen Sie außerdem Ad-Hoc-Auszahlungen nach – dies schließt Auszahlungen an Empfänger ein, die eine Leistung empfangen haben, ohne sich dafür zu registrieren, und ebenso an Empfänger, die eine Leistung in Anspruch genommen haben, für die es keinen zugeordneten Zeitplan oder keine zugeordnete Sitzung gibt.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Mithilfe der Teilnahme können Sie die Wirksamkeit einer Leistungssitzung bewerten. Sie können die Anwesenheit für eine Sitzung analysieren, um das Engagement der Teilnehmer zu ermitteln, Trends zu erkennen, kommende Sitzungen anzupassen und Änderungen für ähnliche Leistungen in Erwägung zu ziehen.

Leistungszuweisungs- und Leistungs-Auszahlungsdatensätze werden für jeden Teilnehmer erstellt, den Sie einem Leistungsplan oder einer Leistungssitzung hinzufügen. Für Zeitplanteilnehmer werden außerdem Datensätze zur Leistungszeitplanzuweisung erstellt. Alle Änderungen der ausgezahlten Menge und des Anwesenheitsstatus eines Teilnehmers werden in den entsprechenden Datensätzen zur Leistungsauszahlung aktualisiert.

SIEHE AUCH

Programm-Management-Workflow

Nachverfolgen von Teilnahme und Auszahlungen an Teilnehmer von Leistungsprogrammen

Verfolgen Sie die Anwesenheit und die ausgezahlten Leistungsmengen der Teilnehmer einer Leistungssitzung nach.

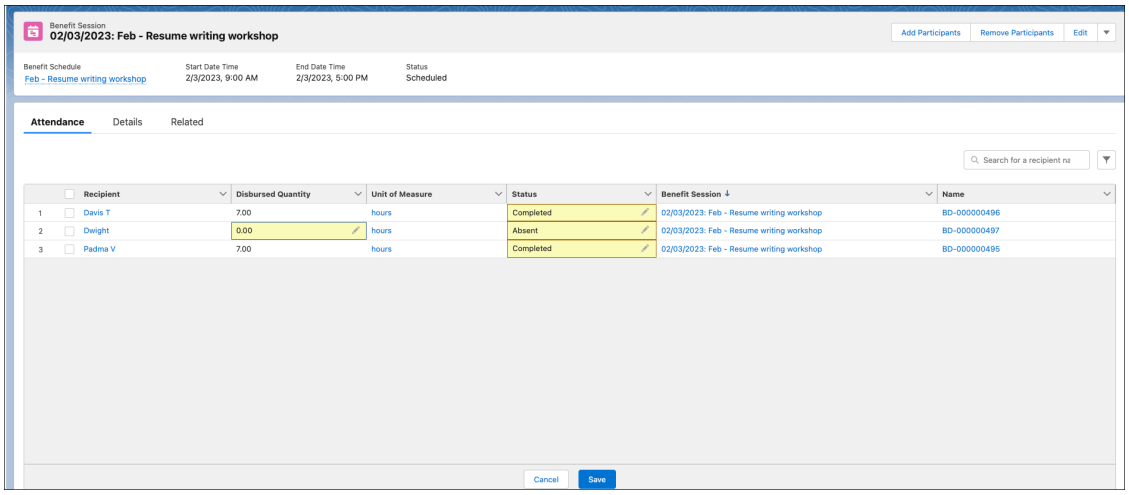
Die Registerkarte "Anwesenheit" eines Leistungssitzungs-Datensatzes zeigt den Anwesenheitsstatus und die ausgezahlte Menge für alle Teilnehmer an. Diese Werte für Leistungssitzungen werden in den entsprechenden Auszahlungsdatensätzen für Leistungen automatisch aktualisiert. Aktualisieren Sie die ausgezahlte Menge, um die tatsächlich erhaltene Leistung eines Teilnehmers auf der Grundlage seines Anwesenheitsstatus zu melden. Wenn ein Teilnehmer zum Beispiel nur 4 der 8 Stunden einer Leistungssitzung besucht, müssen Sie die ausgezahlte Menge auf 4 aktualisieren.

Zum Anzeigen weiterer leistungsspezifischer Details beim Nachverfolgen der Anwesenheit arbeiten Sie mit Ihrem Salesforce-Administrator zusammen, um einen Feldsatz im Leistungsauszahlungsobjekt zu erstellen, und verknüpfen Sie dann den Feldsatz mit dem Leistungsdatensatz. Wenn Sie beispielsweise eine Beratungssitzung durchführen, können Sie zusätzliche Details wie die geistige Gesundheit der Teilnehmer und eventuelle Teilnahmeerfahrungen an solchen Workshops erfassen. Die Felder aus dem Feldsatz werden außerdem auf der Registerkarte "Anwesenheit" angezeigt.

Ein Beispiel: So können Sie die Anwesenheit und die ausgezahlte Menge für einen Teilnehmer verfolgen, der nicht an der Leistungssitzung teilnehmen konnte.

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Leistungssitzungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie eine Leistungssitzung aus, und klicken Sie auf **Anwesenheit**.
3. Zum Aktualisieren des Anwesenheitsstatus des Teilnehmers, der nicht an der Leistungssitzung teilnehmen konnte, wählen Sie in der Spalte Anwesenheitsstatus die Option **Abwesend** aus.

4. So aktualisieren Sie den gleichen Anwesenheitsstatus für mehrere Teilnehmer:
   a. Wählen Sie die Teilnehmer aus.
   b. Klicken Sie in der Spalte "Anwesenheitsstatus" auf , und wählen Sie den entsprechenden Status aus. Beispielsweise **Abgeschlossen**.



   c. Wählen Sie **Ausgewählte aktualisieren** aus, und klicken Sie auf **Übernehmen**.
5. Überprüfen Sie für jeden Teilnehmer in der Spalte "Ausgezahlte Menge" den Standardwert und aktualisieren Sie ihn bei Bedarf.

   Der Standardwert ergibt sich aus dem Feld "Standardleistungsmenge" im Leistungszuweisungs-Datensatz des Teilnehmers.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Nachverfolgung von Ad hoc ausgezahlten Leistungen

Sie können Ad-hoc-Auszahlungen für Empfänger nachverfolgen, die sich nicht für eine Leistung registriert haben, bevor sie sie in Anspruch nehmen. Beispielsweise Personen, die unangemeldet zu einem Gespräch über geistige Gesundheit kommen. Ebenso können Sie Auszahlungen für Empfänger von Leistungen ohne Zeitplan oder Sitzung nachverfolgen. Beispielsweise Personen aus einem Überschwemmungsgebiet, die im Rahmen einer einmaligen Verteilung Nothilfepakete erhalten.

Die Empfänger gehören einem dieser Typen an:

Programmregistrierung
: Empfänger, die an mindestens einem Programm teilnehmen.

Unangemeldet
: Empfänger, die einen Account- oder Kontaktdatensatz in Salesforce haben, aber keinem Programm als Teilnehmer hinzugefügt wurden.

Anonym

Empfänger, die nicht über einen Account- oder Kontaktdatensatz in Salesforce verfügen.

Wählen Sie den Empfängertyp entsprechend Ihrem Anwendungsfall aus. Wählen Sie beispielsweise "Unangemeldet" aus, um eine Auszahlung für eine Person mit einem Salesforce-Account zu erfassen, die unangemeldet einen Workshop zur Herstellung von Papiertüten besucht. Wählen Sie "Anonym" aus, um die Auszahlungen für Personen zu verfolgen, die während einer Überschwemmung Nothilfepakete erhalten haben, da ihre Konten oder Kontakte nicht in Salesforce verfügbar sind.

Wenn Sie einen unangemeldeten Empfänger auswählen, werden automatisch Datensätze für die Programmregistrierung, die Leistungszuweisung und die Leistungsauszahlung erstellt. Außerdem wird der Wert für den Empfängertyp im Datensatz für Leistungsauszahlungen auf "Unangemeldet" aktualisiert. Für einen anonymen und für einen bei einem Programm eingeschriebenen Empfänger wird ein Leistungs-Auszahlungsdatensatz pro Empfänger erstellt.

Wenn Ihre Organisation anonyme Empfänger unterstützt, müssen Sie einen Datensatz zur Programmregistrierung für einen anonymen Empfängertyp erstellen. Wenn Sie einen anonymen Empfänger auswählen, werden automatisch Datensätze zur Leistungsauszahlung erstellt, und der von Ihnen erstellte Programmregistrierungs-Datensatz wird mit dem Datensatz zur Leistungszuweisung verknüpft.

Note
Sie können Datenverzerrung vermeiden und zugleich eine große Anzahl anonymer Teilnehmer verwalten, indem Sie mehrere Datensätze zur Programmregistrierung vom Empfängertyp "anonym" erstellen. Wenn ein Programmregistrierungs-Datensatz vom Typ anonym ungefähr 10.000 Leistungsauszahlungen erreicht, erstellen Sie eine weitere Programmregistrierung vom Typ anonym, und legen Sie die frühere Programmregistrierung als inaktiv fest.

Erstellen von Programmregistrierungen für anonyme Leistungsempfänger

Damit Sie die Auszahlung von Leistungen an anonyme Empfänger nachverfolgen können, müssen Sie mindestens einen Datensatz zur Programmregistrierung erstellen.

Für jede Leistungszuweisung ist ein zugehöriger Programmregistrierungs-Datensatz erforderlich. Anonyme Empfänger verfügen nicht über einen Account- oder Kontaktdatensatz in Salesforce. Zum Speichern von Leistungsauszahlungen für anonyme Empfänger müssen Sie einen Programmregistrierungs-Datensatz für einen anonymen Empfängertyp erstellen.

So erstellen Sie eine Programmregistrierung.

1. Suchen Sie im App Launcher (⠿) **Programmregistrierungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen ein, und wählen Sie ein Programm aus.
4. Wählen Sie **Anonym** und **Aktiv** aus.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Erstellen von Ad-Hoc-Auszahlungen von Leistungen

Verwenden Sie die Seite "Neue Ad-hoc-Sammelauszahlungen", um die Auszahlung von Leistungen an Personen nachzuverfolgen, die sich nicht für eine Leistung registriert, aber eine Leistung empfangen haben, sowie für Leistungen ohne Zeitplan oder Sitzung.

Note
Wenn für eine Leistung anstehende Sitzungen bestehen, fügen Sie der Leistungssitzung Empfänger als Teilnehmer hinzu, damit sie die Leistung erhalten können.

Sehen wir uns ein Szenario an, in dem die Familienmitglieder eines Teilnehmers ebenfalls an einer Veranstaltung zur Förderung der psychischen Gesundheit teilnehmen und Sie die Ad-hoc-Auszahlungen an sie nachverfolgen möchten.

Note
Vergewissern Sie sich, dass Ihr Benutzerprofil über Lesezugriff auf die zugeordneten Programm- und Leistungsdatensätze verfügt. Erstellen Sie außerdem Zugriff auf die Objekte für Programmregistrierung, Leistungszuweisung und Leistungsauszahlung.

1. Klicken Sie auf (⠿), suchen Sie **Leistungen**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie eine Leistung aus, und klicken Sie auf **Neue Ad-Hoc-Sammelauszahlung**.
3. Wählen Sie **Unangemeldet** aus.
4. Geben Sie die Anzahl der Teilnahmestunden als ausgezahlte Menge und das Datum der Auszahlung ein, und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie in der Liste der Kontakte und Accounts die Namen der Empfänger aus. Sie können nach einem bestimmten Namen suchen oder die Liste mithilfe von Listenansichten filtern. Wenn Ihre Listenansicht nicht angezeigt wird, aktualisieren Sie die Seite, und versuchen Sie es noch einmal.

6. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Sie können Ad-Hoc-Auszahlungen verfolgen, indem Sie direkt auf der Seite "Neue Leistungsauszahlung" Datensätze für Leistungsauszahlungen erstellen.

SIEHE AUCH

Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Leistungszeitplan

Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Leistungssitzung

Überprüfung und Berichterstellung zu Programmen und Leistungen

Überprüfen Sie die leicht zugänglichen Schnellberichte, wie z. B. die Gesamtzahl der Programmteilnehmer, die Gesamtzahl der aktiven Programmteilnehmer und die ausgezahlte Gesamtmenge für eine Leistung. Überprüfen Sie im Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) Ihre Objektbeziehungen in einem einfach zu navigierenden Diagramm. Erstellen Sie Berichte, um einen aktuellen Überblick Ihrer Programme und Leistungen zu erhalten, z. B. der Menge der erbrachten Leistungen im Vergleich mit allen Leistungen in allen Programmen und der Anzahl der aktiven Programmteilnehmer.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Berichte helfen Ihnen, die Daten zu analysieren und die Wirksamkeit Ihrer Programme und Leistungen nachzuverfolgen und zu bewerten. So können Sie Trends erkennen und durchdachte und fundierte Entscheidungen treffen.

Überprüfen von Schnellindikatoren

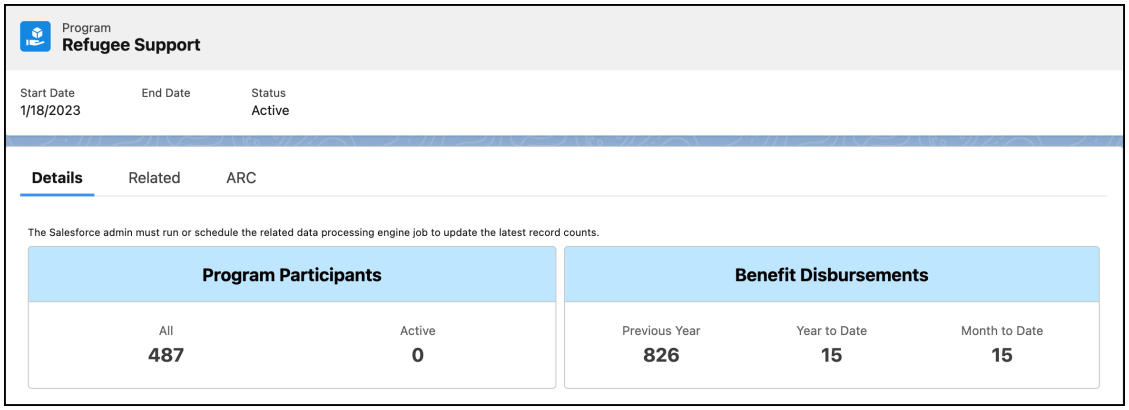
Verschaffen Sie sich schnell einen Überblick Ihrer Daten in der Programm-Management-Anwendung, indem Sie die Zähler verwenden, die auf den Detailseiten einiger Objekte zur Verfügung stehen.

Diese Zähler werden aktualisiert, wenn die zugrunde liegenden Definitionsaufträge des Datenverarbeitungsmoduls ausgeführt werden. Arbeiten Sie mit Ihrem Salesforce-Administrator zusammen, um diese Ausführungen zu planen, damit die Zähler regelmäßig

aktualisiert werden. Wenn Sie Echtzeitwerte benötigen, können Sie die Ausführung manuell auslösen.

INDIKATOR	SEITE IN DER ANWENDUNG
Programmebene	
Alle Programmteilnehmer	Programmdetails
Aktive Programmteilnehmer	Programmdetails
Alle Leistungsauszahlungen des Vorjahres, des laufenden Monats bis heute und des laufenden Jahres bis heute für ein Programm	Programmdetails
Alle Leistungsauszahlungen des Vorjahres, des laufenden Monats bis zum aktuellen Datum und des laufenden Jahres bis zum aktuellen Datum für einen Programmteilnehmer	Programmregistrierungsdetails
Leistungsniveau	
Zugewiesene Gesamtmenge und ausgezahlte Menge einer Leistung im Vorjahr, im aktuellen Monat bis zum aktuellen Datum und im aktuellen Jahr bis zum aktuellen Datum.	Leistungsdetails

1. Suchen Sie im App Launcher (⋮⋮⋮) **Programme**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf ein Programm.
3. Überprüfen Sie auf den Karten "Programmteilnehmer" und "Leistungsauszahlungen" die Indikatoren.



SIEHE AUCH

Aktivieren der Definitionsvorlagen des Programm-Management-Datenverarbeitungsmoduls

Anzeigen von grafischen Darstellungen von Programmbeziehungen

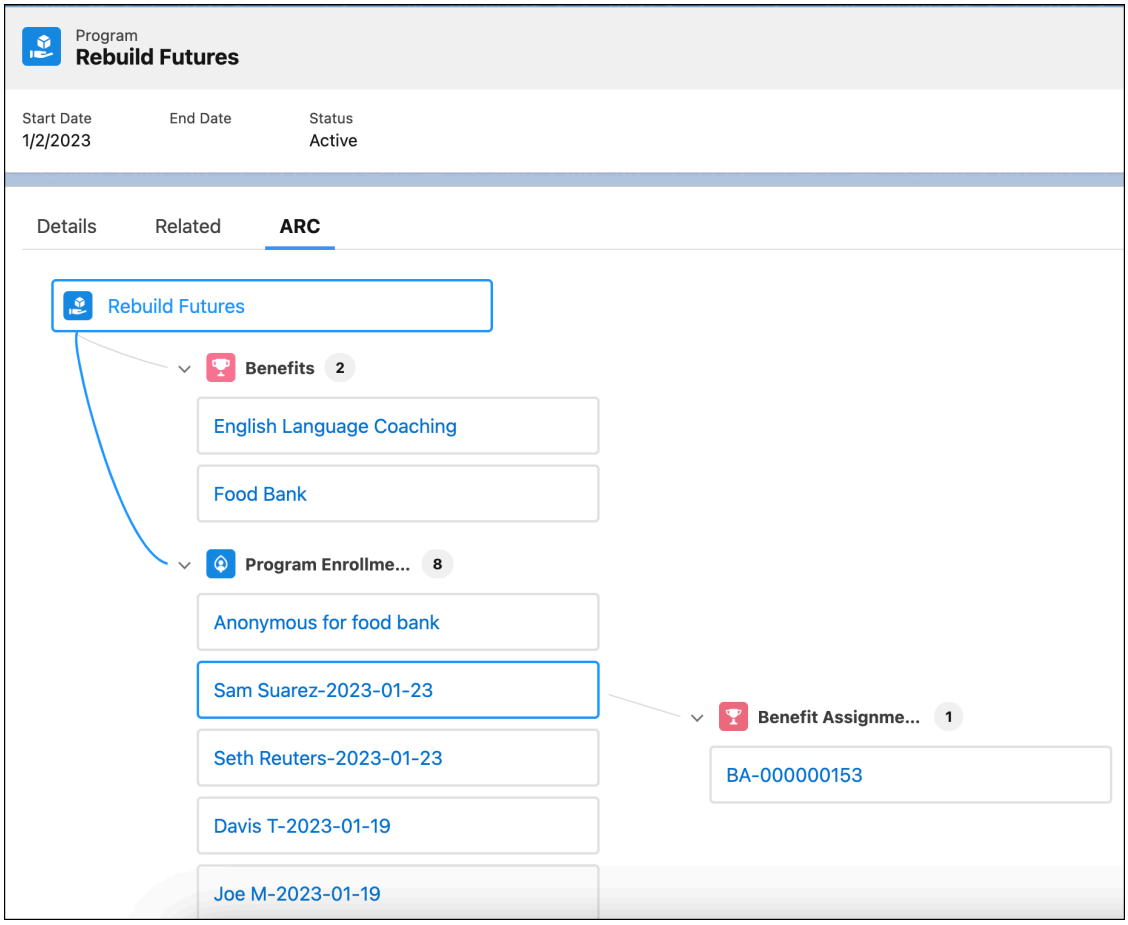
Verwenden Sie das Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC), eine interaktive Anzeigekomponente, um Beziehungen zwischen Objekten in einem einfach zu navigierenden Diagramm zu verstehen.

Arbeiten Sie mit dem Salesforce-Administrator zusammen, damit er Ihnen das ARC-Zugriffsberechtigungsset zuweist, ARC einrichtet und die Beziehungsdiagramme erstellt. Sie müssen den Datensatzseiten die ARC-Beziehungsdiagrammkomponente hinzufügen, damit Sie die Datensätze anzeigen und mit ihnen interagieren können. Auf der Datensatzseite wird ein Diagramm erstellt, und eine Registerkarte mit einer handlungsrelevanten Beziehung mit benutzerdefiniertem Namen wird dem Programmdatensatz hinzugefügt.

So können Sie beispielsweise für ein Programm alle zugehörigen Leistungen, Programmregistrierungen und Programmteilnehmer einsehen, die zugleich Leistungsteilnehmer sind.

Sehen wir uns an, wie Sie auf das Beziehungsdiagramm für ein Programm zugreifen können.

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Programme**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Klicken Sie auf ein Programm, und wählen Sie **ARC** aus.
3. Klicken Sie, beginnend mit dem Programmobjekt, auf jedes Objekt, um die verknüpften Objekte anzuzeigen.



SIEHE AUCH

Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC)

Überprüfen des Teilnehmerprofils auf der Account-Datensatzseite

Das Layout der Account-Datensatzseite für einen Programm- oder Leistungsteilnehmer gibt Ihnen ein ganzheitliches Bild des Teilnehmers und hilft Ihnen, Erkenntnisse über ihn zu gewinnen. Auf einer einzelnen Seite können Sie seine persönlichen Daten, die anstehenden und bereits erfolgten Leistungsauszahlungen, Interaktionszusammenfassungen, die im Zusammenhang mit ihm aufgekommenen Beschwerden und Warnungen und mehr anzeigen. Beispielsweise kann ein Programm-Manager die Zeitleiste der Leistungsauszahlungen verwenden, um die anstehenden Sitzungen nachzuvollziehen, für die der Teilnehmer registriert ist.

Diese Aktionen können Sie von der Account-Datensatzseite aus ausführen.

- Die Kontaktdetails des Kunden auf der Karte "Kontaktdetails" suchen und sie bei Bedarf bearbeiten.

- Eine chronologische, durchsuchbare Zeitleiste der Leistungsauszahlungen für den Teilnehmer auf der Karte "Zeitleiste der Leistungsauszahlungen" anzeigen.

  Note
  Die Zeitleistenkarte ist nur sichtbar, wenn der Salesforce-Administrator die Zeitleistenkomponente in der Organisation konfiguriert hat.

- Verwenden Sie das Aktionsstartprogramm, um Serviceaktionen schnell zu finden und einzuleiten, wie etwa das Erstellen eines Kontakts, eines Kundenvorgangs und eines Ereignisses.
- Überprüfen Sie, ob auf der Karte "Warnmeldungen" Benachrichtigungen vorliegen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, etwa eine Reihe verpasster Interaktionen und Abwesenheit bei Leistungssitzungen. Dann können Sie die Probleme proaktiv angehen und die entsprechenden Maßnahmen ergreifen. Sie können diese Benachrichtigungen entsprechend Ihrem Geschäftskontext konfigurieren.
- Greifen Sie auf die zugehörigen Leistungszuweisungen, Versorgungspläne, Kundenvorgänge, Beschwerden und andere verwandte Datensätze auf der Registerkarte "Zugehörig" zu.
- Erhalten Sie eine Übersicht aller Interaktionen des Teilnehmers auf der Karte "Interaktionszusammenfassungen".

SIEHE AUCH

- Datensatzbenachrichtigungen
- Aktionsstartprogramm

Erstellen von Berichten

Nutzen Sie die Sammlung von leistungsstarken Berichts-Tools, um Ihre Daten weiter zu analysieren und zu verarbeiten, sie in leicht verständlichen Formaten darzustellen und die gewonnenen Erkenntnisse mit anderen zu teilen.

Arbeiten Sie mit dem Salesforce-Administrator zusammen, um benutzerdefinierte Berichtstypen zu erstellen, die Ihren Anforderungen entsprechen. Verwenden Sie dann den Berichtsgenerator, um Berichte Ihrer Wahl zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte.

Beispielsweise können Sie die Accounts anzeigen, die sich für ein Programm registriert haben, oder eine Liste der anstehenden Leistungsauszahlungen für einen Account.

SIEHE AUCH

Konfigurieren von benutzerdefinierten Berichtstypen

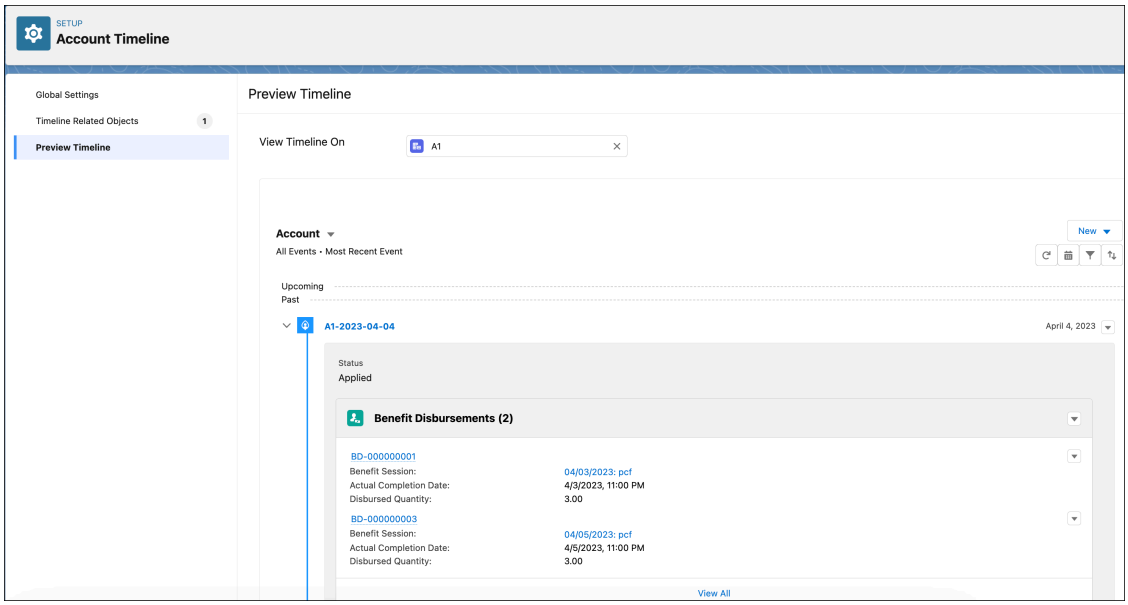
Chronologisches Nachverfolgen von Programm- und Leistungsaktivitäten mit der Zeitleiste

Verfolgen Sie mithilfe der Zeitleistenkomponente wichtige Ereignisse und Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Programm oder einer Leistung nach. Programm-Managers und andere Benutzer können Informationen zu anstehenden, vergangenen und aktuellen Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Programm oder einer Leistung über eine Zeitleiste auf einer Datensatzseite abrufen.

Eine Zeitleiste präsentiert den Benutzern Daten zu Objekten als Abfolge von Ereignissen im zeitlichen Ablauf.

Arbeiten Sie mit dem Salesforce-Administrator zusammen, um Zeitleisten zu erstellen und anzupassen. Fügen Sie anschließend die Zeitleistenkomponente der Datensatzseite hinzu, auf der Sie die Aktivitäten nachverfolgen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und Konfigurieren von Zeitleisten für Programme und Leistungen.

Beispielsweise können Sie Programmregistrierungen für einen Account nachverfolgen sowie Status und Details der zugehörigen Auszahlungen überprüfen.



SIEHE AUCH

So funktioniert die Zeitleiste

Verwalten von Programmen für Kundenvorgangsteilnehmer

Registrieren Sie Kundenvorgangsteilnehmer bei Programmen, und ermöglichen Sie Ihnen den Erhalt von Leistungen und eine Verbesserung ihrer Lebenssituation.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Ein Beispiel: Anna, eine Fall-Managerin, bearbeitet den Kundenvorgang von John. John ist ein Flüchtling, der nach körperlicher und emotionaler Misshandlung mit einem Trauma zu kämpfen hat. Anna meldet John bei einem Unterstützungsprogramm für Flüchtlinge an, um ihm mit Beratungsgesprächen zu helfen und seine Integration in die Gemeinschaft zu erleichtern. Mit Programm-Management kann Anna John ganz einfach bei einem Programm registrieren und seine Teilnahme an dem Programm und dessen Leistungen nachverfolgen und verwalten.

Registrieren von Kundenvorgangsteilnehmern in Programmen

Ermitteln Sie bestehende Programme, die den Bedürfnissen der Kundenvorgangsteilnehmer entsprechen, und registrieren Sie diese.

Bevor Sie beginnen, vergewissern Sie sich, dass Sie über Kundenvorgangsdatensätze für die Kundenvorgangsteilnehmer und die erforderlichen Programmdatensätze verfügen.

Wenn Sie einen Kundenvorgangsteilnehmer bei einem Programm registrieren, werden ein entsprechender Kundenvorgangsprogramm-Datensatz und ein Programmregistrierungs-Datensatz angelegt. Wenn für einen Teilnehmer ein aktiver Programmregistrierungs-Datensatz vorhanden ist, wird stattdessen dieser Datensatz verwendet, und es wird kein doppelter Datensatz erstellt.

1. Suchen Sie im App Launcher (⁞⁞⁞) **Kundenvorgänge**, und wählen Sie den Eintrag aus.
2. Wählen Sie einen Kundenvorgang aus, und klicken Sie auf **Zugehörig**.
3. Klicken Sie unter "Kundenvorgangsprogramme" auf **Teilnehmer registrieren**.
4. Suchen Sie Programme, wählen Sie sie aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
5. Wählen Sie für jedes Programm Teilnehmer aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Überprüfen Sie für jede Teilnehmer die Registrierungsdetails, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.
7. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Note
Der Workflow zum Registrieren von Teilnehmern basiert auf dem Programmiermodell der Lightning-Webkomponenten (LWC) und ist nicht erweiterbar.

SIEHE AUCH

Fall-Management

Hinzufügen von Kundenvorgangsprogrammen zu Themenlisten des Kundenvorgangsobjekts

Implementierungsbeispiele für Programm-Management

Sehen Sie sich diese Beispiele an, um zu erfahren, wie Sie mit Programm-Management einen Mehrwert erzielen und das Gelernte im Sinne Ihrer eigenen Programmanforderungen anwenden können.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Beispiel 1: Verwalten eines Berufsvorbereitungsprogramms für Jugendliche

NTOCareers möchte ein Berufsvorbereitungsprogramm für junge Menschen einführen, um ihre Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern und sie für das Berufsleben fit zu machen.

Asin, die Programm-Managerin bei NTOCareers, arbeitet mit ihrem Führungsteam zusammen und legt in der jährlichen Planungssitzung das Programmmodell fest. Sehen wir uns die Schritte an, die Asin in Salesforce Programm-Management unternimmt, um dieses Programm zu verwalten. Wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator, um zu bestätigen, dass die erforderlichen Setup-Aufgaben zur Vorbereitung der Organisation in der Programm-Management-Anwendung abgeschlossen sind.

Definieren des Programm- und Leistungsmodells

Asin beschließt, klein und einfach zu beginnen. Das Programm richtet sich an Personen, die in einer kürzlich durchgeführten Umfrage Interesse an der Verbesserung ihrer

Beschäftigungsfähigkeit bekundet haben. Sie plant, das Programm drei Monate lang anzubieten und es dann auf mögliche Fortführung zu überprüfen. Hier ist das Programmmodell.

Leistung	Zeitpunkt	Dauer
Vertrauensbildende Sitzung	Wöchentlich – Montag	5 Stunden
Workshop zum Schreiben von Lebensläufen	Wöchentlich – Freitag	8 Stunden
Sitzung zur Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche	Wöchentlich – Montag, Mittwoch, Freitag	4 Stunden
Coaching in englischer Sprache	Täglich – Alle Wochentage	5 Stunden
Praktisches Training in MS Word	Täglich – Alle Wochentage	5 Stunden

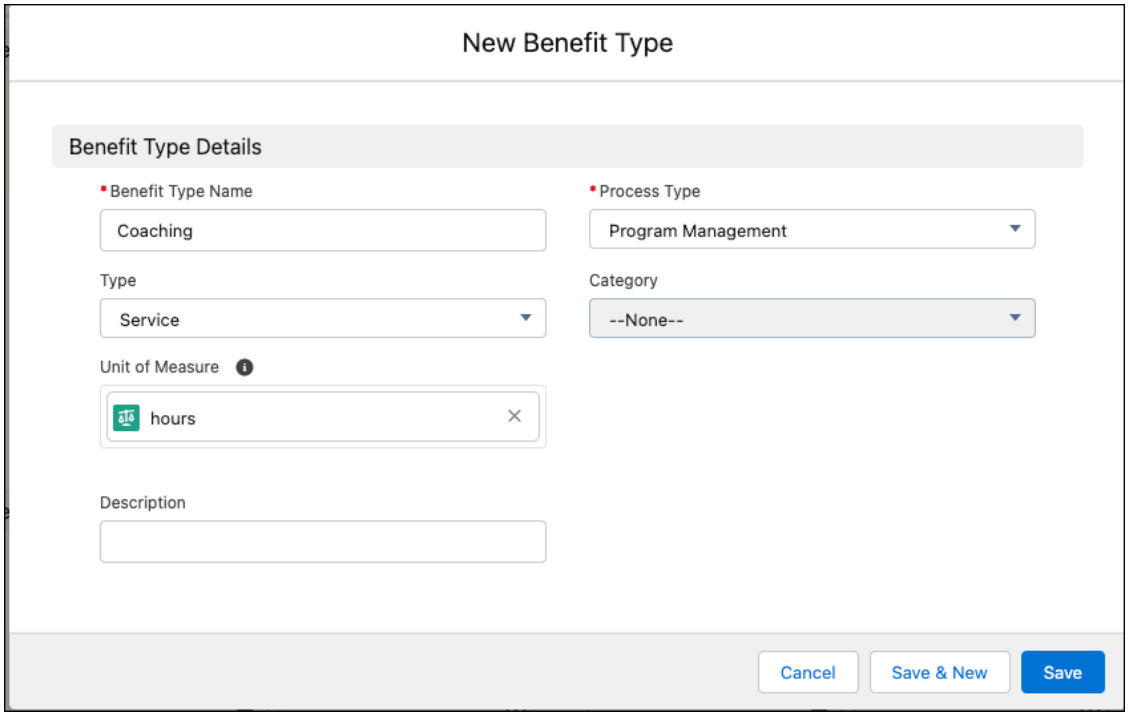
Auf der Grundlage dieser Modelldefinition meldet sich Asin bei der Programm-Management-Anwendung an und beginnt mit der Erstellung der erforderlichen Datensätze.

Definieren von Leistungsarten und Erstellen des Programms

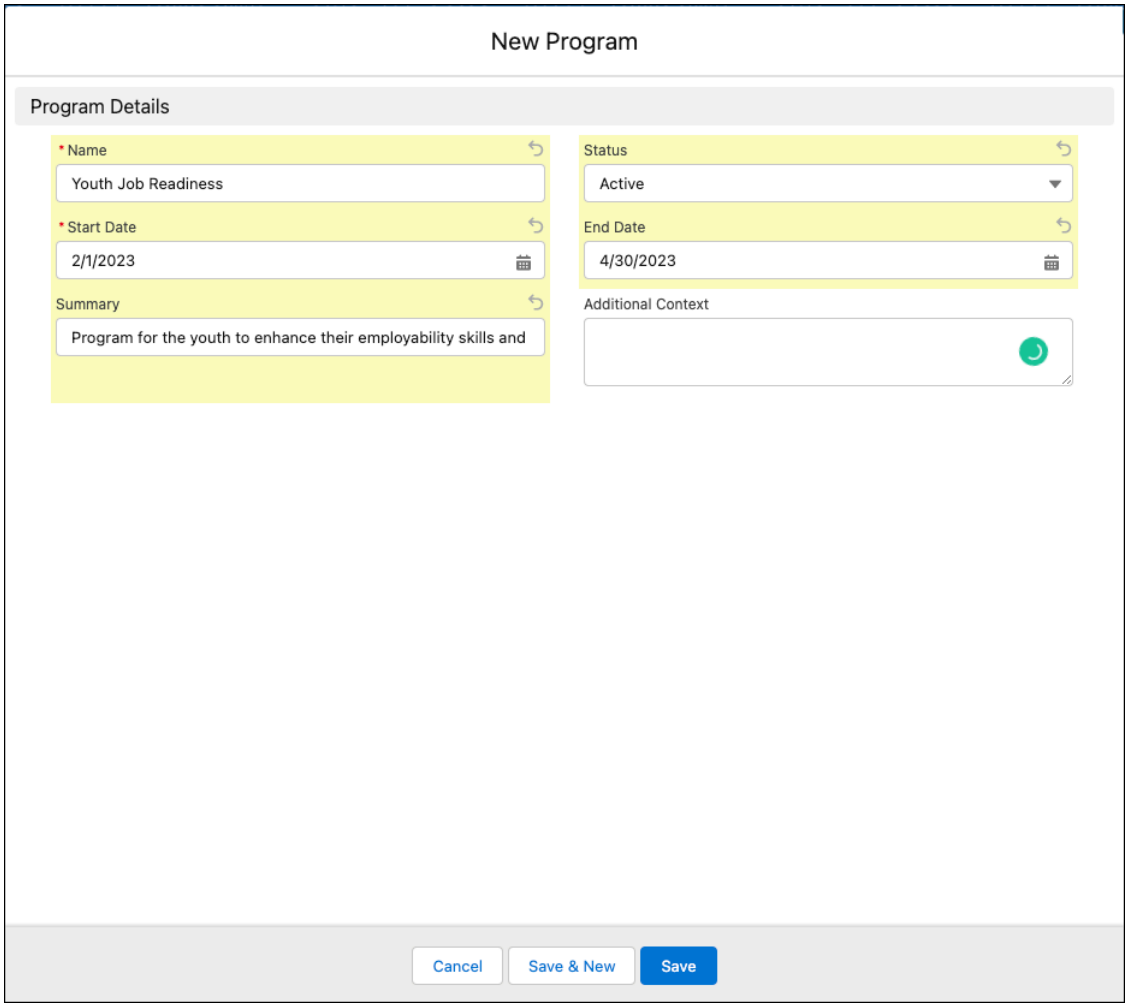
Asin erstellt eine Leistungsart namens Coaching mit diesen Werten:

Typ – Dienstleistung

Maßeinheit – Stunden



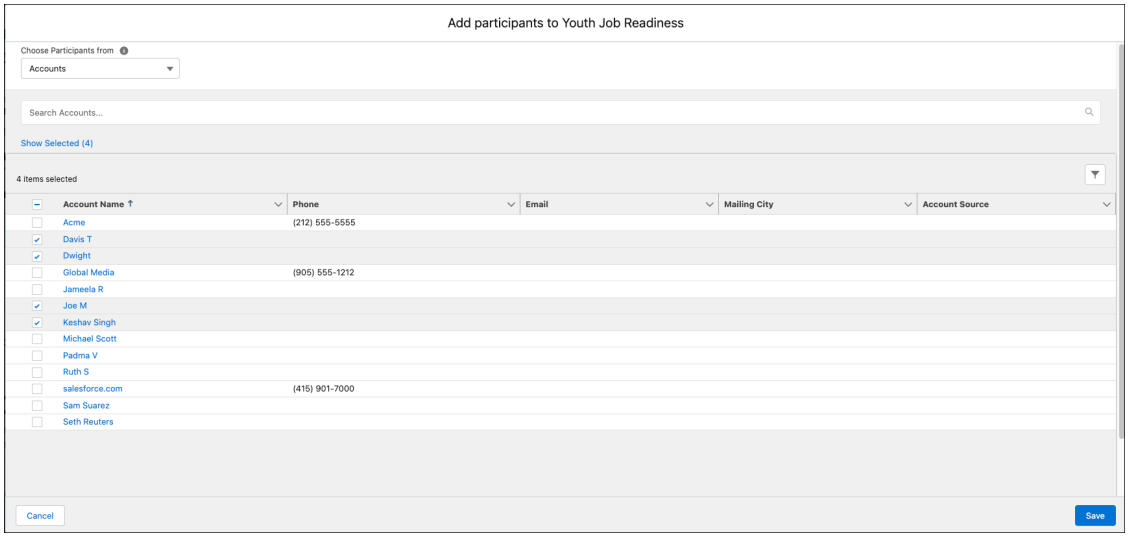
Anschließend erstellt sie den Programmdatensatz für das Berufsvorbereitungsprogramm für Jugendliche.



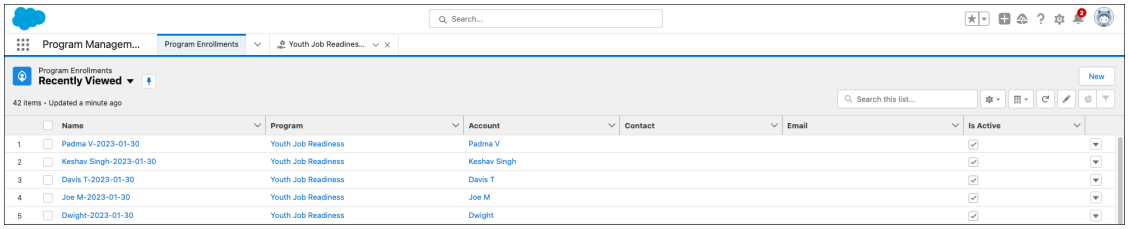
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Leistungsarten für ein Programm und Erstellen von Programmen.

Hinzufügen von Teilnehmern und Leistungen zum Programm

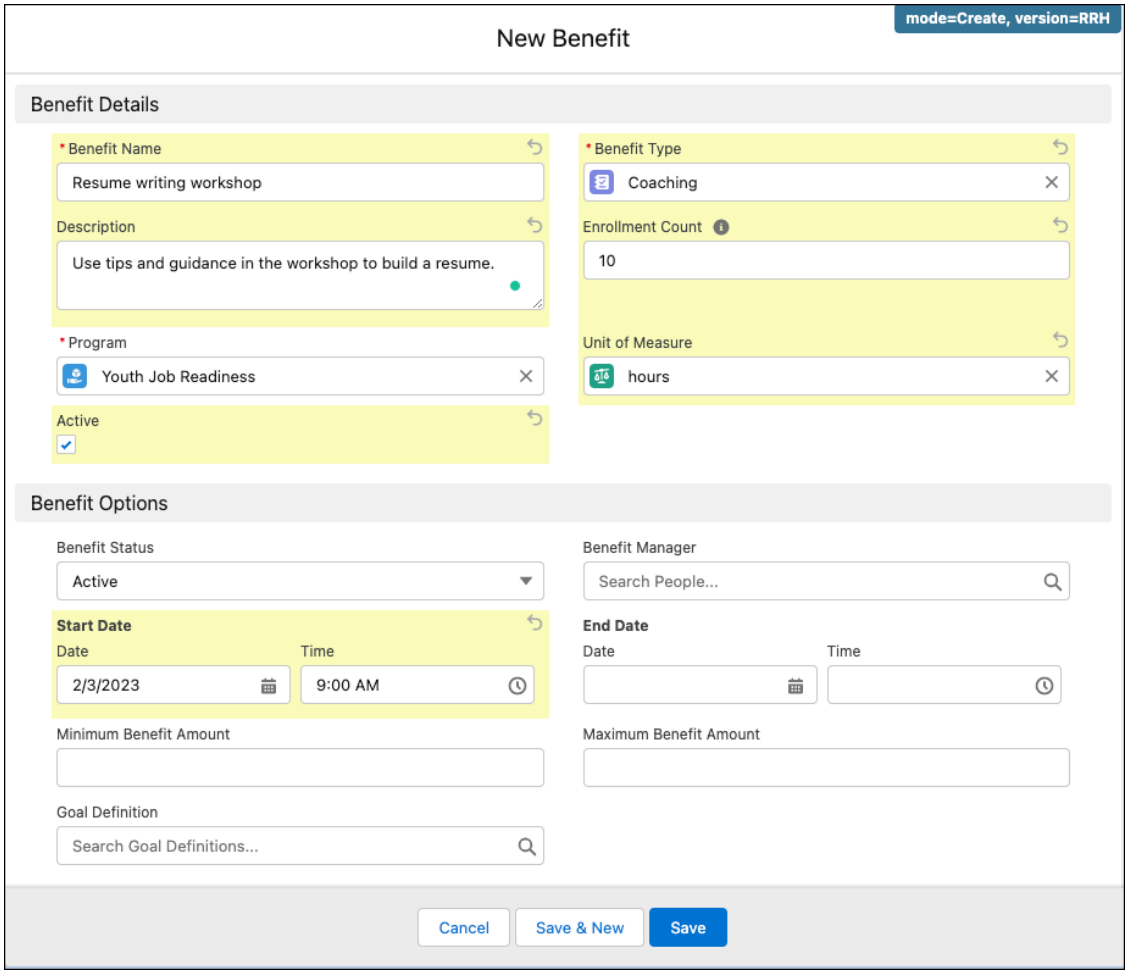
Anhand der Umfrageergebnisse ruft Asin eine Liste der interessierten Teilnehmer ab und fügt sie dem Programm hinzu.



Für jeden Teilnehmer wird ein Programmregistrierungs-Datensatz erstellt.



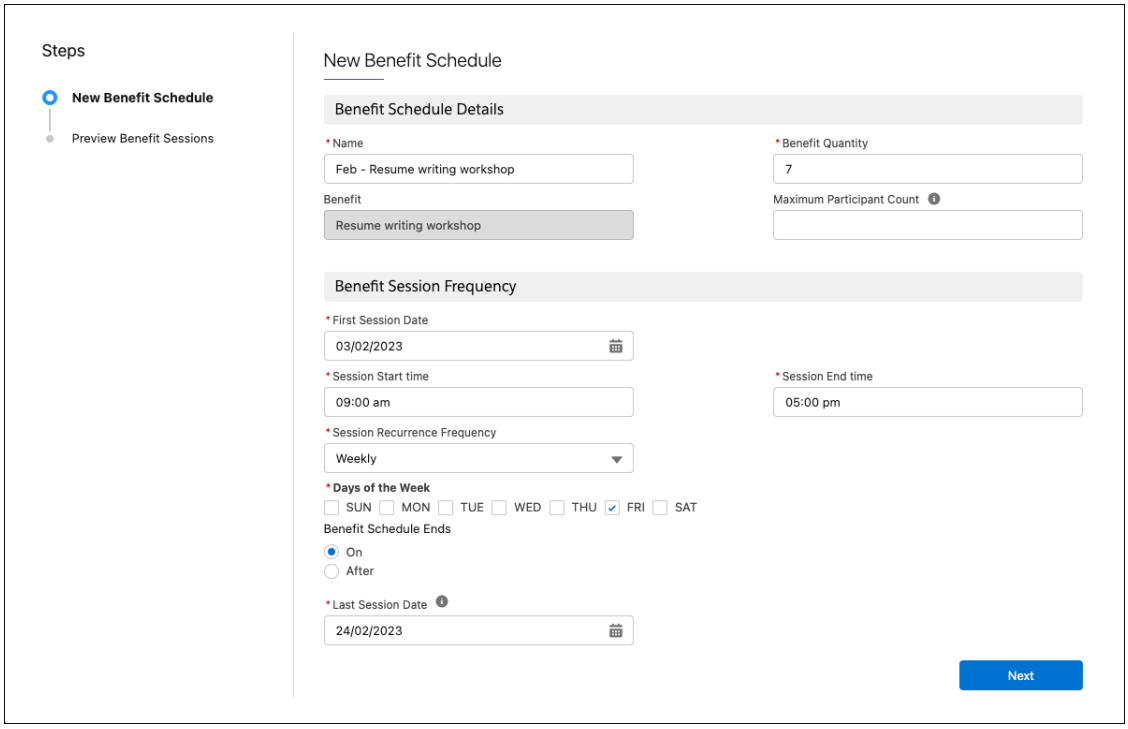
Anhand der Details aus dem Programmmodell erstellt Asin die Leistungsdatensätze, einen nach dem anderen. Da Asin Teilnehmer zu den Leistungen hinzufügen und diese planen muss, kennzeichnet sie jede Leistung als aktiv, indem sie "Aktiv" auswählt.



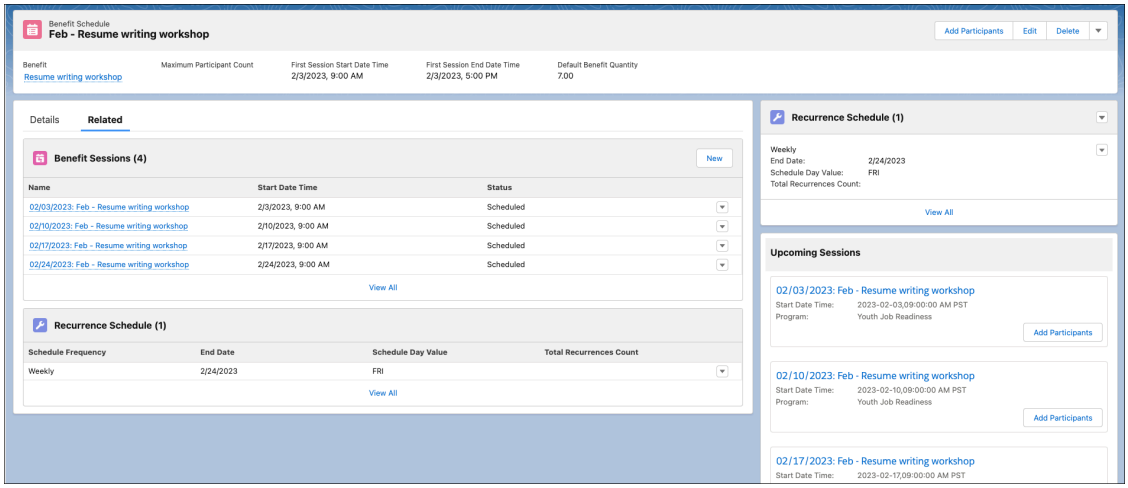
Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Programm und Hinzufügen von Leistungen zu einem Programm.

Erstellen von Leistungszeitplänen und -sitzungen und Hinzufügen von Leistungsteilnehmern

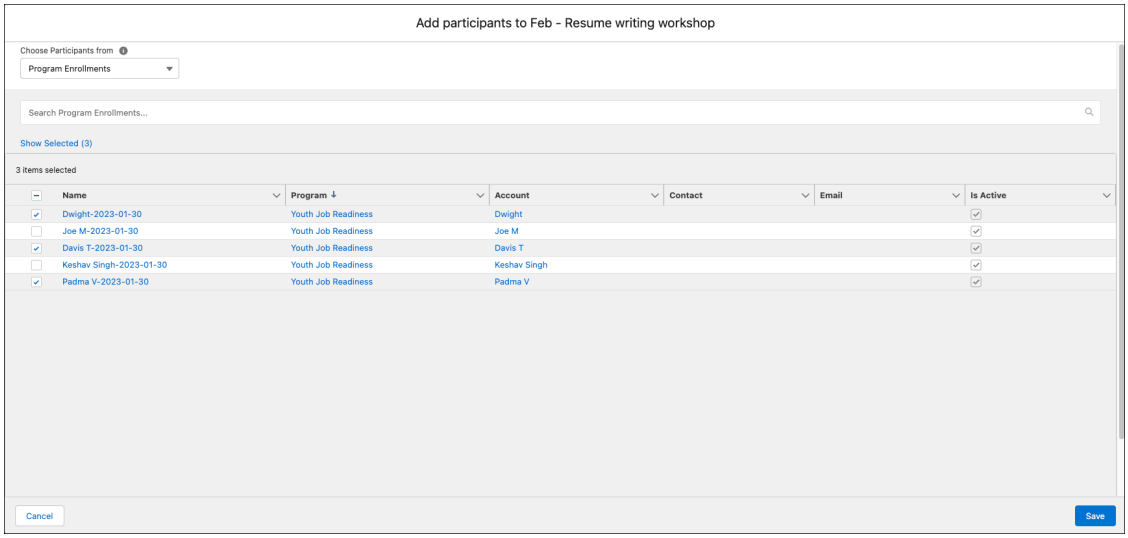
Asin plant jetzt die Leistungen, eine nach der anderen. So erstellt sie einen Leistungsdatensatz für den Workshop zum Schreiben von Lebensläufen. Da Asin den Zeitplan oder Wochentag für März und April möglicherweise ändern wird, erstellt sie nur einen Zeitplan für Februar.



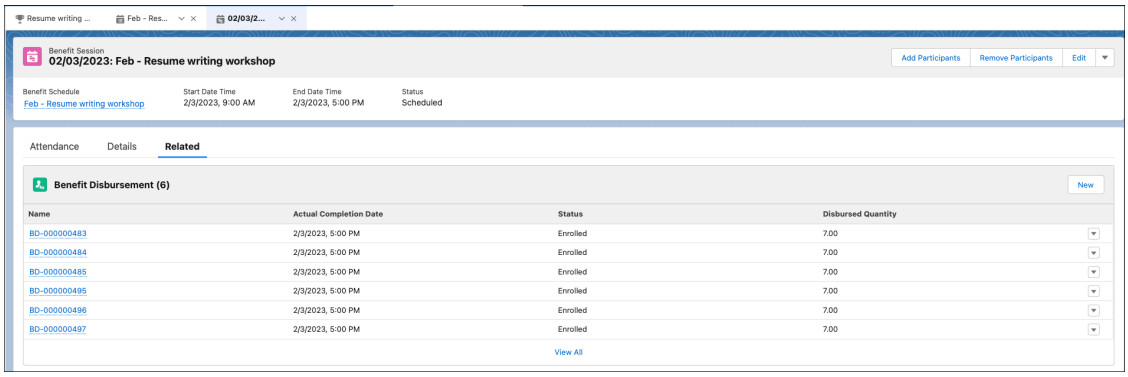
Die auf dem Zeitplan basierenden Leistungssitzungs-Datensätze werden automatisch erstellt.



Jetzt fügt Asin jedem Leistungszeitplan Leistungsteilnehmer hinzu.



Die Leistungszuweisungs- und Auszahlungsdatensätze für jede Paarung von Leistungsteilnehmer und Leistungssitzung werden erstellt. Der Leistungsauszahlungs-Datensatz verwendet automatisch die Leistungsmenge aus dem zugehörigen Leistungszeitplan-Datensatz, und der Standardstatus jedes Teilnehmers wird als "Registriert" gekennzeichnet. Asin öffnet einen Leistungssitzungs-Datensatz und überprüft die Leistungsauszahlungs-Datensätze auf der Registerkarte "Zugehörig".

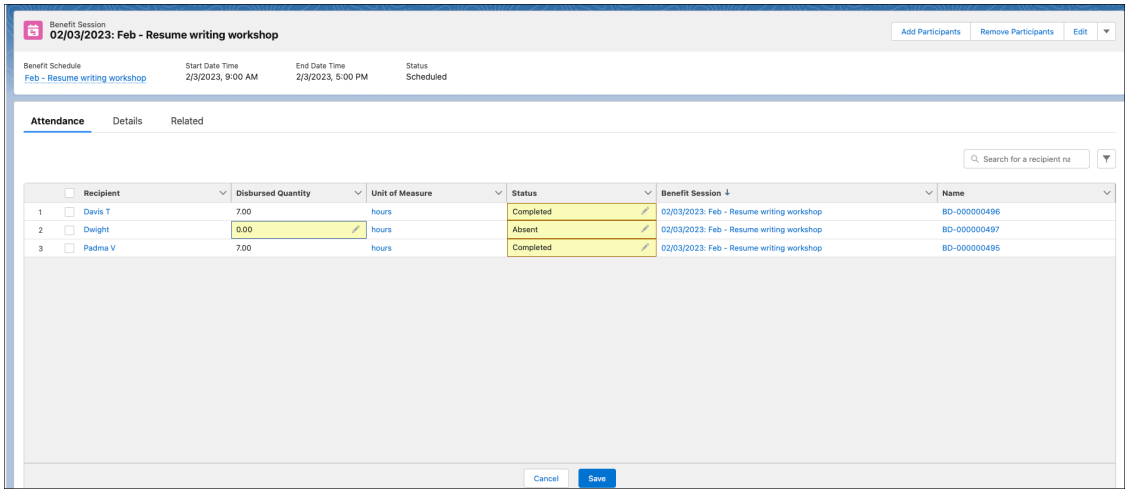


Jetzt, da das Programm und die Leistungen in der Programm-Management-Anwendung erfasst sind, kann Asin komfortabel die Teilnahme nachverfolgen, Berichte erstellen und die Auszahlungen überprüfen.

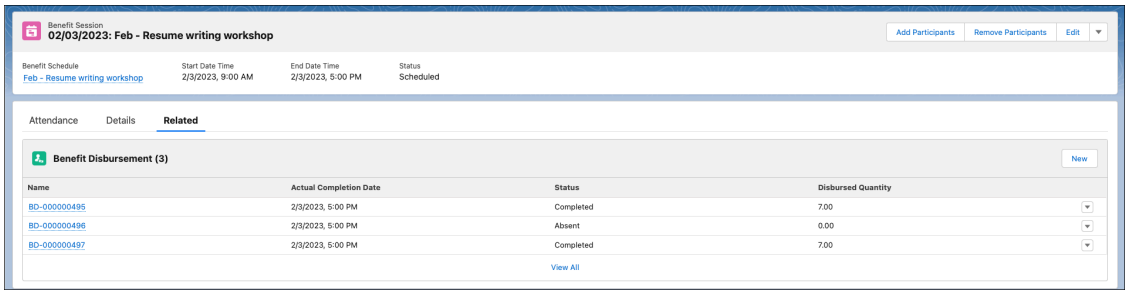
Weitere Informationen finden Sie unter Planen einmaliger oder wiederkehrender Leistungssitzungen und Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Leistungszeitplan.

Nachverfolgen und Prüfen von Leistungsauszahlungen

Sehen wir uns ein Auszahlungsszenario an. Nach Abschluss der ersten Leistungssitzung für den Workshop zum Schreiben von Lebensläufen markiert Asin die Anwesenheit aller Teilnehmer.



Die Änderungen werden automatisch in den entsprechenden Leistungsauszahlungs-Datensätzen angezeigt.



Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgen von Teilnahme und Auszahlungen an Teilnehmer von Leistungsprogrammen.

Beispiel 2: Verwalten einer Aktivität zur Verteilung von Schulsachen für Kinder aus gefährdeten Gemeinden

HelpAChild plant ein Programm zur Unterstützung der Einschulung, um zu verhindern, dass Kinder in gefährdeten Gemeinden ihre Grundschulausbildung abbrechen. Im Rahmen dieses Programms möchte HelpAChild eine Aktion zur Verteilung von Schulsachen starten und durchführen.

Ken, der Programm-Manager von HelpAChild, arbeitet mit seinem Führungsteam zusammen und legt in der jährlichen Planungssitzung das Modell für das Programm zur Unterstützung der Einschulung fest. Sehen wir uns die Schritte an, die Ken in Salesforce Programm-Management unternimmt, um diese Leistung zu verwalten.

Wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator, um zu bestätigen, dass die erforderlichen Setup-Aufgaben zur Vorbereitung der Organisation in der Programm-Management-Anwendung abgeschlossen sind.

Definieren des Programm- und Leistungsmodells

Ken definiert das Programmmodell. Kinder, die von dem Programm profitieren, sind bereits als Kontakte in Salesforce registriert. Er plant, das Programm zunächst in einer Stadt durchzuführen und es dann auf mögliche Fortführung zu überprüfen. Hier ist das Programmmodell.

Leistung	Zeitpunkt	Dauer
Verteilung von Schulmaterial	Einmalig – erster Sonntag im September	5 Stunden
Gemeinschaftsklassen – Primar- und Sekundarbereich	Wöchentlich – samstags	8 Stunden

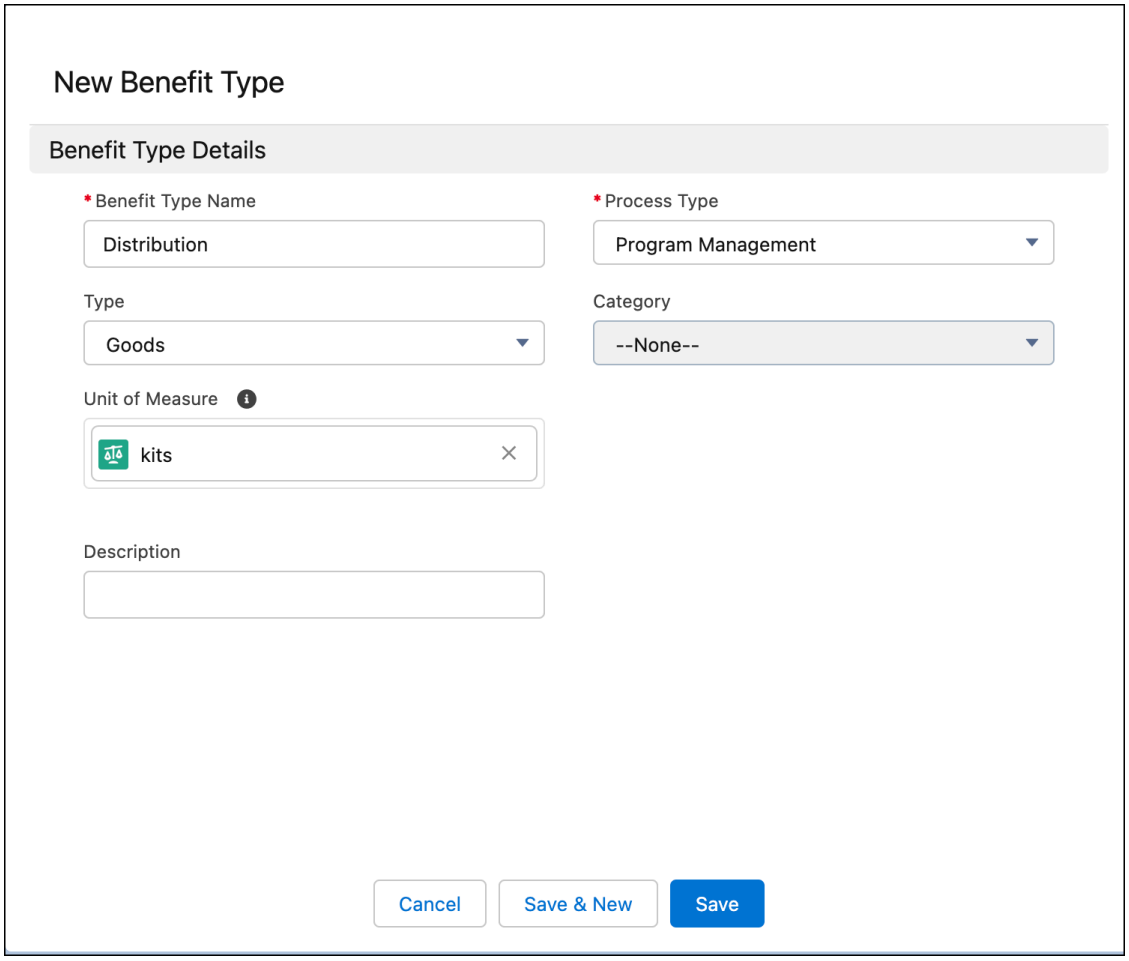
Auf der Grundlage dieser Modelldefinition meldet sich Ken bei der Programm-Management-Anwendung an und beginnt mit der Erstellung der erforderlichen Datensätze.

Definieren von Leistungsarten und Erstellen des Programms

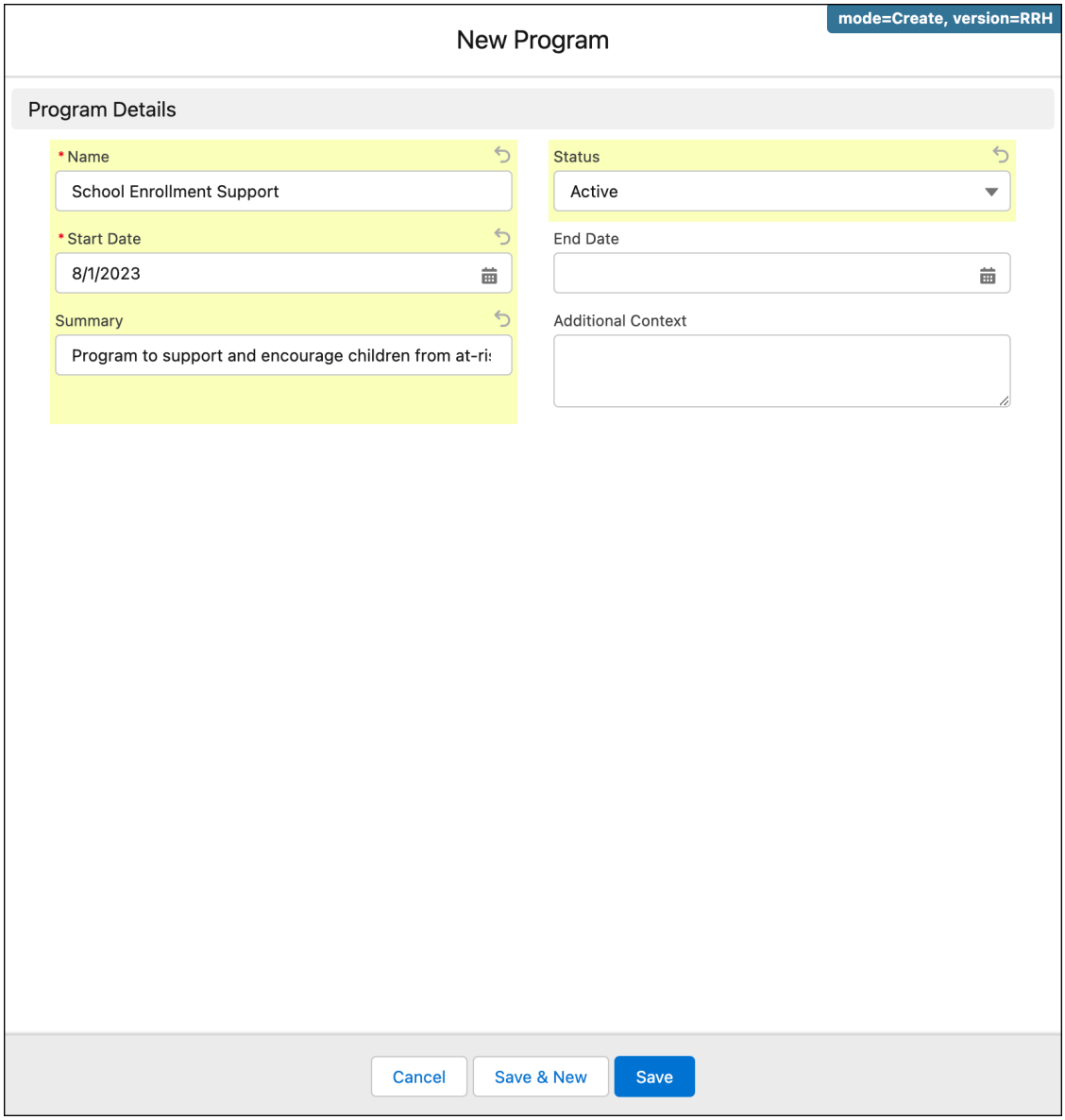
Ken erstellt zwei Leistungsarten.

Name der Leistungsart	Typ	Maßeinheit
Verteilung	Waren	Materialsätze
Coaching	Leistung	Stunden

Dieses Beispiel legt den Schwerpunkt auf die Leistung der Verteilung von Schulmaterial.



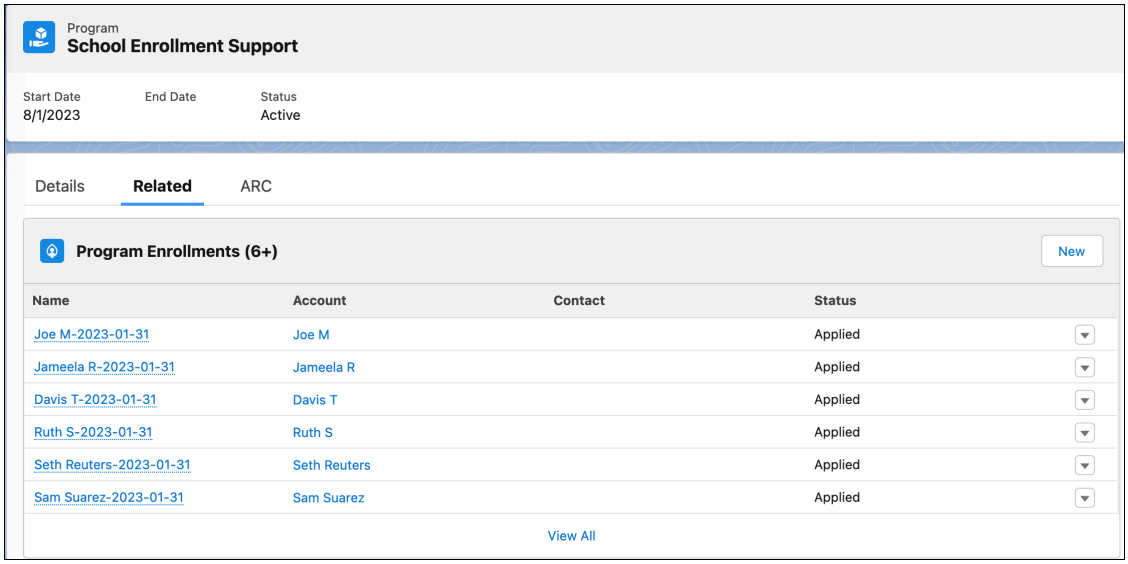
Anschließend erstellt Ken den Datensatz für das Programm zur Einschulungsunterstützung.



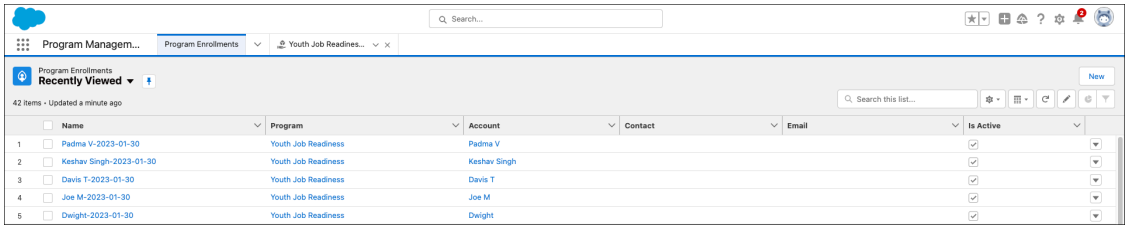
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Leistungsarten für ein Programm und Erstellen von Programmen.

Hinzufügen von Teilnehmern und Leistungen zum Programm

Ken fügt dem Programm Kinder als Teilnehmer hinzu. Für jeden Teilnehmer wird ein Programmteilnahme-Datensatz erstellt.

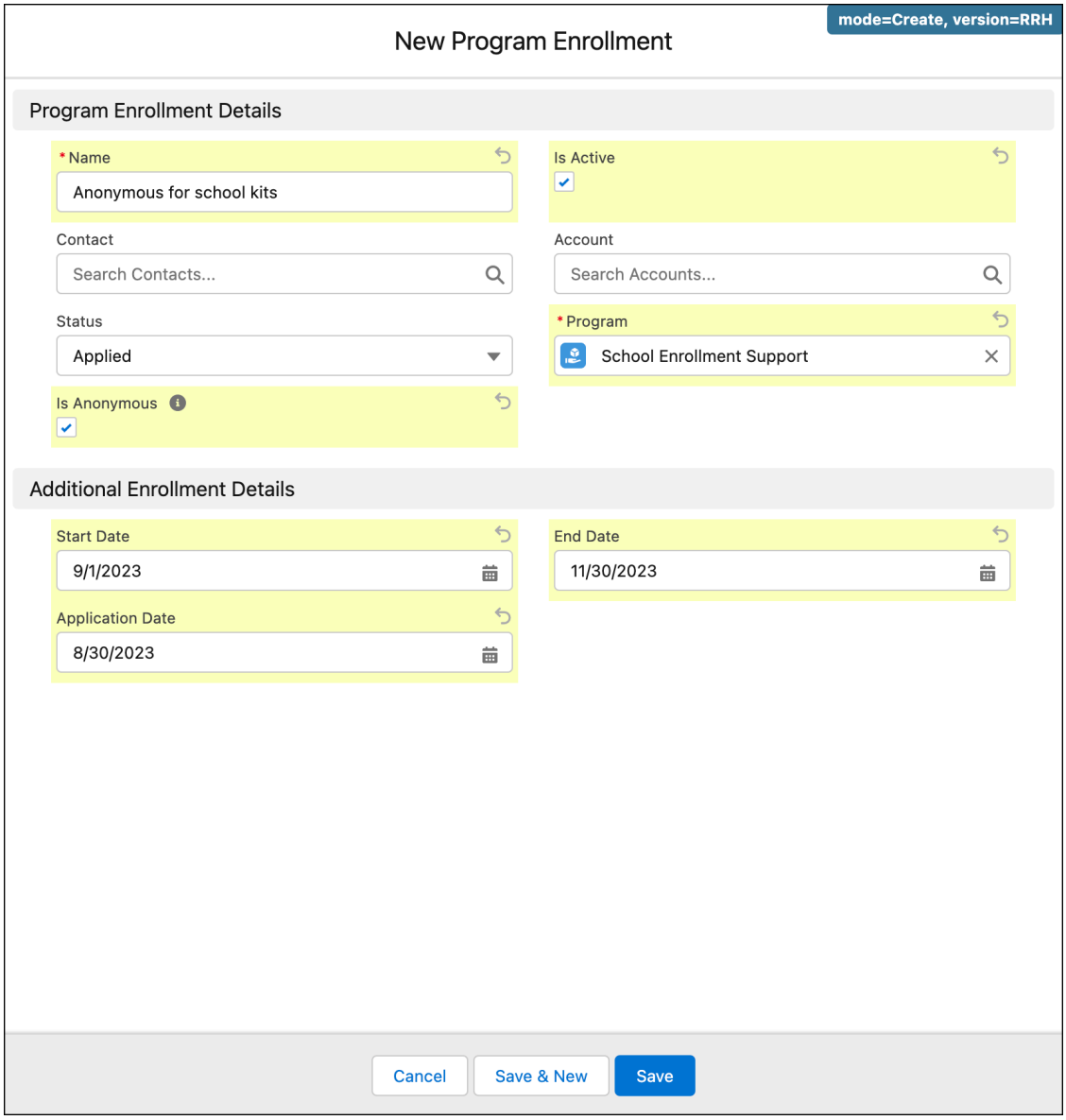


Für jeden Teilnehmer wird ein Programmregistrierungs-Datensatz erstellt.

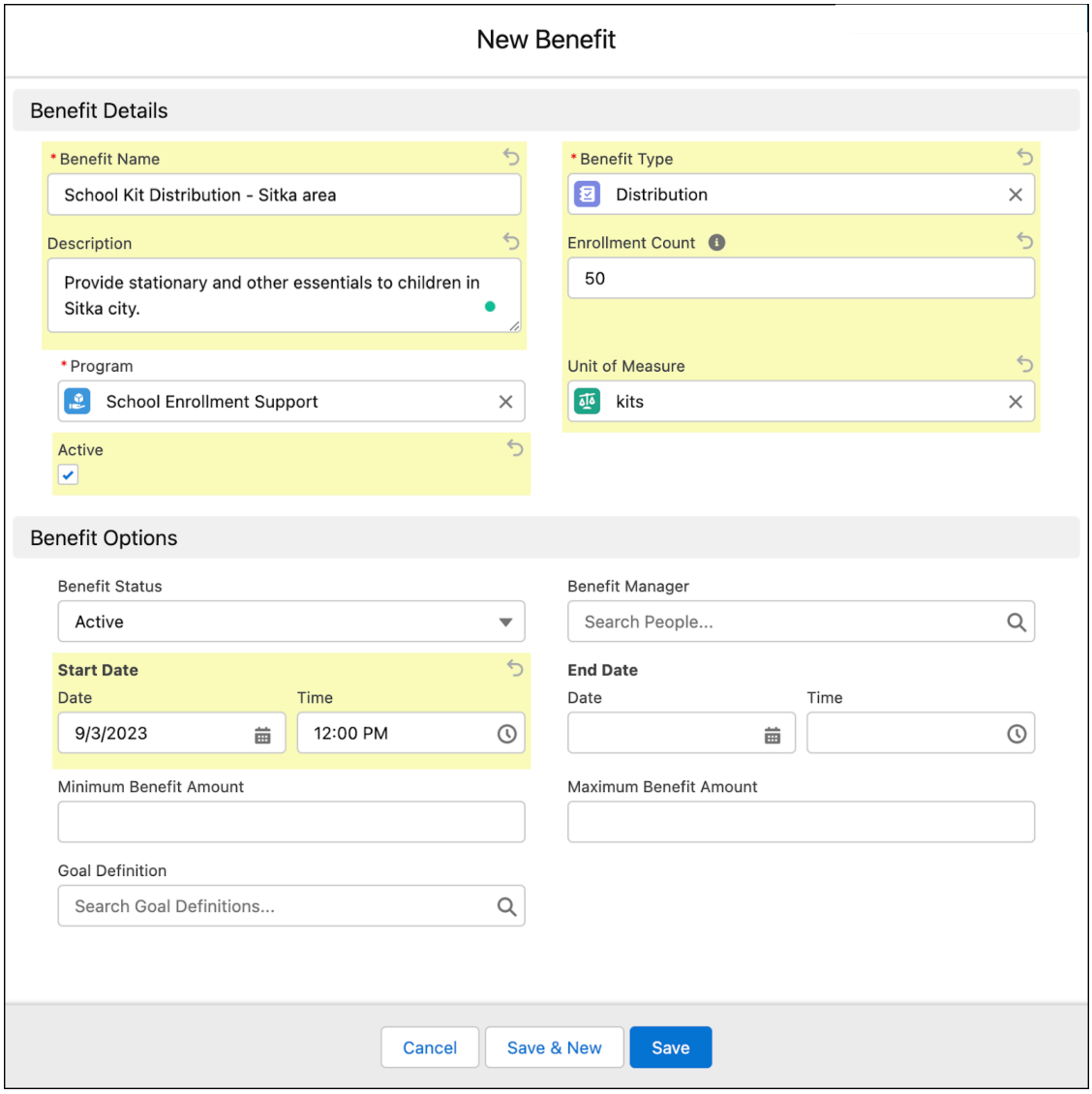


Bei der Ausgabe von Schulsets hat Ken in der Vergangenheit beobachtet, dass Kinder aus anderen Orten, die ihre Familie besuchen, möglicherweise erst in letzter Minute an der Verteilaktion teilnehmen und er den anonymen Auszahlungs-Workflow nutzen muss, um die Sets an sie auszugeben.

Ken erstellt einen aktiven und anonymen Programmregistrierungs-Datensatz, der solchen Auszahlungen zugeordnet wird.



Anhand der Details aus dem Programmmodell erstellt Ken den Leistungsdatensatz. Er vergewissert sich, dass er die Leistung als aktiv markiert hat.

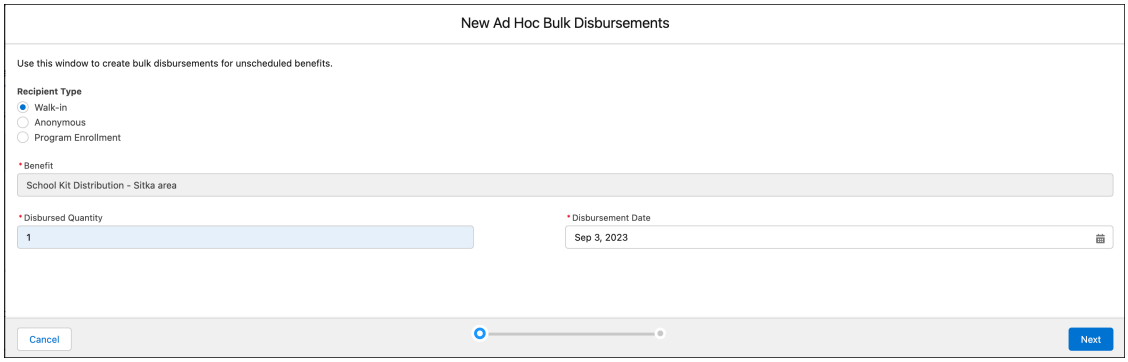


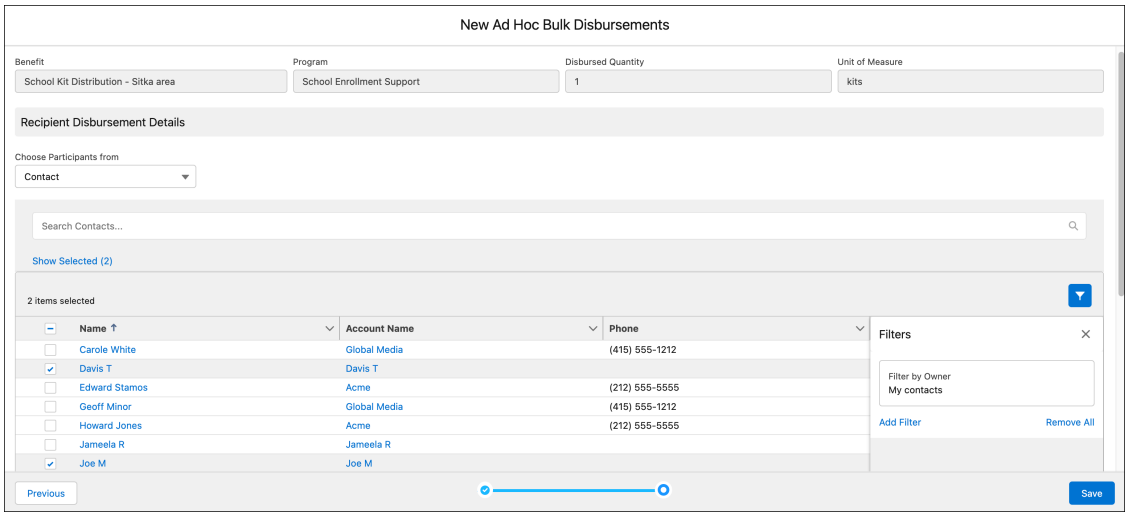
Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Programm, Erstellen von Programmregistrierungen für anonyme Leistungsempfänger und Hinzufügen von Leistungen zu einem Programm.

Auszahlen der Leistung

Die Leistung "Verteilung von Schulmaterial – Sitka" ist eine einmalige Aktion und erfordert keinen Zeitplan. Ferner haben zwar alle Kinder, die dem Programm hinzugefügt wurden, Anspruch auf diese Leistung, jedoch kann Ken nicht sicher sein, wer sich im Verteilungszentrum einfindet.

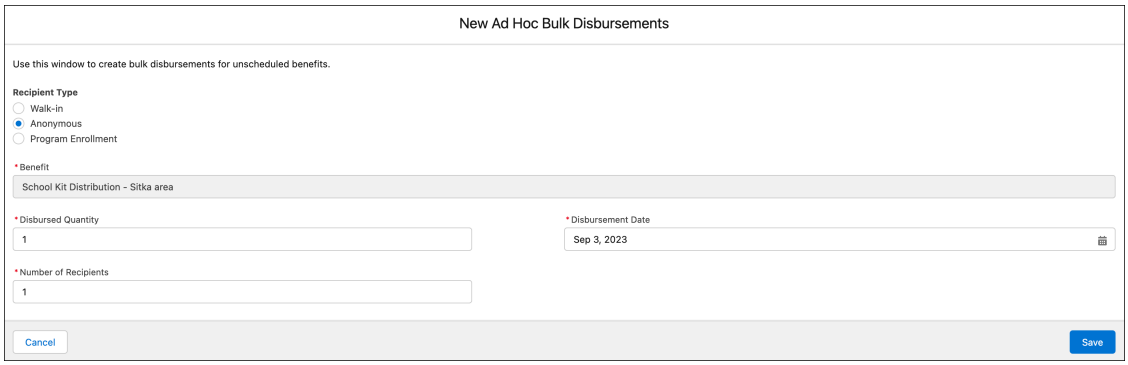
Am Startdatum der Leistung verteilen Ken und sein Team die Materialsätze an die Kinder, die zu der Verteilungsveranstaltung kommen. Ken erfasst die Ausgabe mithilfe des Workflows "Ad-Hoc-Sammelauszahlung".



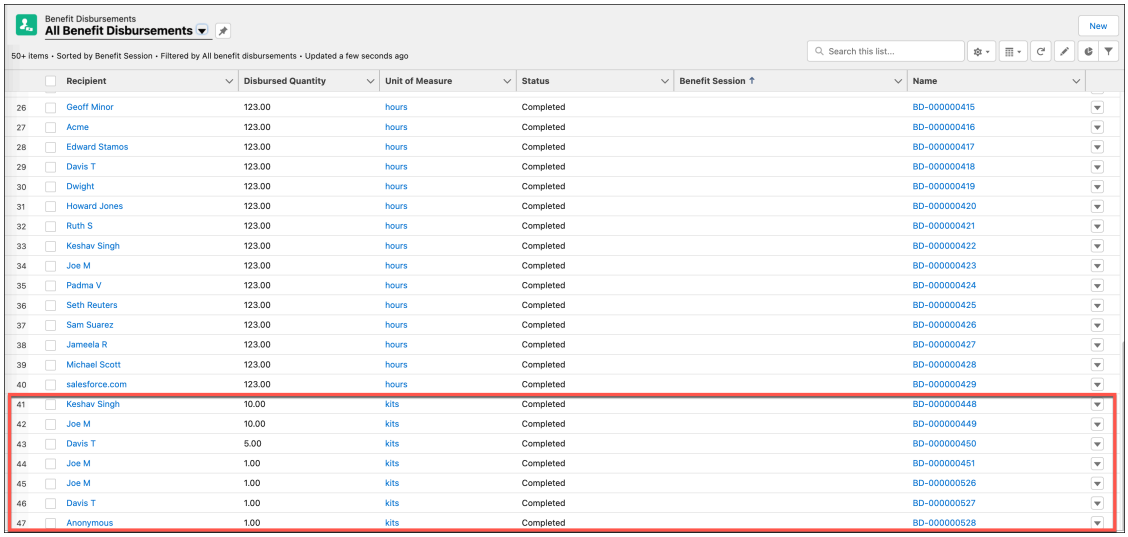


Die Leistungszuweisungs- und Auszahlungsdatensätze für die einzelnen Leistungsteilnehmer werden erstellt.

Wie erwartet, kommt ein Kind aus einem anderen Ort in das Verteilungszentrum, um einen Materialsatz zu erhalten. Ken kennzeichnet die Ausgabe an dieses Kind mithilfe der Option "Anonym" im Ad-Hoc-Sammelauszahlungs-Workflow.



Schließlich überprüft Ken alle Auszahlungen in der Listenansicht "Leistungsauszahlungen".



Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgung von Ad hoc ausgezahlten Leistungen.

Fall-Management

Nonprofit Cloud Fall-Management beinhaltet Funktionen zur Verwaltung von Versorgungsplänen sowie zur Weiterleitung und Nachverfolgung von Kundenvorgängen.

Weitere Informationen zum Fall-Management für gemeinnützige Organisationen

Salesforce Fall-Management fördert die Leistungen der Teilnehmer, indem es Fall-Managern dabei hilft, das Gesamtbild jedes Teilnehmers zu überblicken, individualisierte Teilnehmerumgebungen bereitzustellen und beim Support umfassend zusammenzuarbeiten.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Salesforce Fall-Management beinhaltet:

- Versorgungspläne

- Dynamische Beurteilungen
- Ein umfassendes Bild eines Teilnehmers
- Vorfälle
- Eingehende Weiterleitungen und Aufnahme
- Zusammenfassung der Interaktionen zum Erstellen von Anmerkungen

Bei Ihrer Erkundung von Fall-Management stoßen Sie möglicherweise auf einige Begriffe, die nicht der üblichen Verwendung entsprechen. Beispielsweise ist ein Versorgungsplan im weitesten Sinne ein Fallplan, Leistungen sind Dienstleistungen, und Beschwerden sind Vorfälle.

Einrichten von Fall-Management

Aktivieren Sie Einstellungen, und weisen Sie Berechtigungen zu, um mit der Verwendung von Fall-Management zu beginnen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Einrichten der Grundlagen und Aktivieren von Fall-Management

Aktivieren Sie das Fall-Management und die zugehörigen Salesforce-Features.

Aktivieren der Grundlagen für Programm- und Fall-Management

Aktivieren Sie die Salesforce-Features zur Verbesserung der Programm- und Fall-Management-Funktionen.

1. Weisen Sie Berechtigungssätze für Programm-Management, Fall-Management und weitere von Ihnen verwendete Features zu.

2. Zum Darstellen der Stakeholder-Beziehungen in einem übersichtlichen Diagramm richten Sie das Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC) ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Actionable` (Handlungsrelevant) ein, und wählen Sie dann in der geführten Einrichtung **Actionable Relationship Center** (Center für handlungsrelevante Beziehungen) aus.

   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um das Center für handlungsrelevante Beziehungen zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Center für handlungsrelevante Beziehungen (Actionable Relationship Center, ARC).

3. Richten Sie das Aktionsstartprogramm ein, um der Lightning-Webkomponente "Aktionsstartprogramm" Aktionen hinzuzufügen.
4. Zum Verwenden des Datenverarbeitungsmoduls richten Sie Datenpipelines ein.
5. Zum Definieren von Aufgaben, die zur Durchführung eines Geschäftsvorgangs erforderlich sind, richten Sie Aktionspläne ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Action` (Aktion) ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Action Plans** (Aktionspläne) aus.

   b. Folgen Sie der geführten Einrichtung, um Aktionspläne zu konfigurieren.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Aktionspläne in Salesforce.

6. Zum Automatisieren der Verarbeitung von Datensätzen in geplanten Flows richten Sie Batch-Verwaltung ein.
7. Zum Verwenden dynamische Beurteilungen Konfigurieren von Dynamic Assessments.
8. Damit detaillierte Notizen zu Besprechungen und Unterhaltungen erfasst und gespeichert werden können, richten Sie Interaktionszusammenfassungen ein.

   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Interaktion` ein, und wählen Sie dann unter "Geführte Einrichtung" **Interaktionszusammenfassungen** aus.

   b. Folgen Sie der geführten Hilfe, um Interaktionszusammenfassungen einzurichten.

      Ausführliche Schritte zur Konfiguration finden Sie unter Interaktionszusammenfassungen.

9. Zum Einrichten von OmniStudio-Automatisierung installieren Sie das OmniStudio-Paket, oder führen Sie ein Upgrade dafür aus.
10. Richten Sie die Zeitleiste ein, um Schlüsselereignisse im Zusammenhang mit einer Person anzuzeigen.

Aktivieren von Fall-Management

Vor dem Einstieg in das Fall-Management sollten Sie einige Einstellungen aktivieren.

1. Einrichten des Programm-Managements.
2. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche `Programm- und Fall Management` ein. Aktivieren Sie im Programm- und Fall-Management diese Einstellungen:
   a. Wählen Sie **Einstellungen für Versorgungspläne** aus, und aktivieren Sie **Versorgungspläne erstellen und verwalten**.
   b. Wählen Sie **Programm- und Fall-Management** aus, und aktivieren Sie **Weiterleitungen erstellen und verwalten**.

Sicherheit und Berechtigungen für Fall-Management

Verstehen Sie die Berechtigungssätze in Fall-Management und wie sie Benutzern zugewiesen werden

Weisen Sie einem einzelnen Benutzer oder mehreren Benutzern Berechtigungssätze zu. Mehr dazu finden Sie unter Verwalten der Zuweisungen von Berechtigungssätzen.

Wenn Sie Ihren Benutzern zusätzliche oder weniger Berechtigungen erteilen möchten, erstellen Sie für Ihre organisationsspezifischen Berechtigungen einen benutzerdefinierten Berechtigungssatz. Fügen Sie dann Ihren benutzerdefinierten Berechtigungssatz zu einer Berechtigungssatzgruppe hinzu, die auch den entsprechenden verwalteten Berechtigungssatz enthält. Die Verwendung von Berechtigungsgruppen auf diese Weise stellt sicher, dass Ihre Benutzer immer Zugriff auf neue Fall-Management-Berechtigungen erhalten, und ermöglicht Ihnen das Hinzufügen oder Entfernen bestimmter Berechtigungen je nach den Bedürfnissen Ihrer Benutzer. Mehr dazu finden Sie unter Berechtigungssatzgruppen.

Fall-Management beinhaltet verwaltete Berechtigungssätze für verschiedene Fall-Management-Funktionen. Sie benötigen darüber hinaus Berechtigungen für weitere Funktionen in Salesforce. Lesen Sie Sicherheit und Berechtigungen für Nonprofit Cloud, um weitere Informationen zu erhalten.

Zugriff auf Versorgungsplan
Erteilt Benutzern Zugriff auf Objekte und Funktionen von Versorgungsplänen.

Fallweiterleitung
Erteilt Benutzern Zugriff auf die Weiterleitungsfunktionen.

Zugriff auf Beschwerdeverwaltung
Erteilt Benutzern Zugriff auf Objekte und Funktionen der Beschwerdeverwaltung.

Zugriff auf das Programm- und Leistungs-Management

Erteilt Benutzern Zugriff auf die Objekte und Funktionen des Programm- und Leistungs-Managements.

Sind Sie neugierig, was in den verschiedenen Berechtigungssätzen enthalten ist? Öffnen Sie sie im Setup, um Einzelheiten über die enthaltenen Berechtigungen zu erfahren.

Sicherheit und Berechtigungen für Nonprofit Cloud

Versorgungspläne

Ein Versorgungsplan enthält die Elemente, die die Fall-Manager benötigen, um den Teilnehmern zu helfen, und wird auf der Kundenvorgangsseite eines Teilnehmers angezeigt. Ein Versorgungsplan kann aus einem allgemeinen Ziel und Unterzielen, Leistungen oder Dienstleistungen und spezifischen Aufgaben oder Maßnahmen bestehen, die dem Teilnehmer helfen, sein Ziel zu erreichen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Einrichten von Versorgungsplänen

Erstellen Sie einen Versorgungsplan, indem Sie ihn dem Kundenvorgangs-Seitenlayout hinzufügen und ihn dann um Felder, Leistungen, Ziele und Maßnahmen ergänzen.

Hinzufügen der Themenliste "Versorgungsplan" zum Kundenvorgangsplan-Layout

Erleichtern Sie den Fall-Managern den Zugriff auf Versorgungspläne für die von ihnen betreuten Fälle.

1. Klicken Sie in "Setup" im Objekt-Manager auf **Kundenvorgang**.
2. Wählen Sie Kundenvorgangs-Seitenlayouts aus, und klicken Sie dann auf **Kundenvorgangs-Layout**.
3. Klicken Sie in der Palette auf **Themenlisten**.
4. Ziehen Sie den Versorgungsplan auf die Themenlisten im Layout.
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Hinzufügen eines benutzerdefinierten Felds zu einem Versorgungsplan

Erstellen Sie benutzerdefinierte Felder für Ihre Versorgungspläne, fügen Sie sie hinzu, und passen Sie sie an Ihre Anforderungen an.

1. Klicken Sie in "Setup" im Objekt-Manager auf **Versorgungsplan**.
2. Klicken Sie auf der Seite "Felder und Beziehungen" auf **Neu**.
3. Wählen Sie den Feldtyp aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Benennen Sie das Feld.
5. Konfigurieren Sie die Feldeinstellungen, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Konfigurieren Sie die Sicherheit auf Feldebene, und klicken Sie auf **Weiter**.
7. Vergewissern Sie sich unter "Zu Seitenlayouts hinzufügen", dass das Versorgungsplan-Seitenlayout ausgewählt ist.
8. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Bestimmen von Leistungen des Versorgungsplans

Bei den Leistungen handelt es sich um Dienstleistungen, die Teilnehmern zur Verfügung stehen und ihnen helfen, die Ziele ihres Versorgungsplans zu erreichen. Anwenden von Leistungen auf eine Einzelperson oder eine Gruppe.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Bestimmen von Leistungen und Leistungstypen für Programme. Zwar wird in diesen Inhalten das Programm-Management für Lösungen für den öffentlichen Sektor besprochen, doch beziehen sich die Schritte ebenso auf das Fall-Management.

Erstellen von Zieldefinitionen für Versorgungspläne

Erstellen Sie Zieldefinitionen für die Erfolgsmeilensteine der Teilnehmer, und verwenden Sie sie in Versorgungsplänen und Versorgungsplanvorlagen.

Beachten Sie den Unterschied zwischen einer Zieldefinition und einem Ziel.
Eine Zieldefinition ist ein in einer Organisation häufig verwendetes Ziel, etwa die Arbeitsaufnahme. Ein Ziel ist die spezifische Instanz, die einem Teilnehmer zugewiesen wird, wie etwa ein umfassendes Training zu Vorstellungsgesprächen.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen von Zieldefinitionen.

Definieren von Leistungszeitplänen und Sitzungen

Erstellen Sie einen Leistungszeitplan mit einer oder mehreren Leistungssitzungen. Richten Sie eine einmalige oder wiederkehrende Sitzungen ein, je nach den Bedürfnissen der Teilnehmer.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Definieren von Leistungszeitplänen und Sitzungen in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Versorgungsplanvorlage

Sparen Sie Zeit, und verbessern Sie die Konsistenz, indem Sie Versorgungspläne auf der Grundlage von Vorlagen erstellen und sie an die individuellen Bedürfnisse des jeweiligen Teilnehmers anpassen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Erstellen einer Versorgungsplanvorlage

Nehmen Sie wiederholbare Leistungen und Ziele in eine Versorgungsplanvorlage auf, damit Sie die Elemente leicht wiederverwenden können, um die Teilnehmer mit Standardtypen von Dienstleistungen und Unterstützung zu verknüpfen.

Wenn beispielsweise Ihr Berufsausbildungsprogramm allen Teilnehmern die gleichen Kernleistungen und Ziele bietet, beschleunigt eine Versorgungsplanvorlage den Aufnahmeprozess. Die Vorlagen sind anpassbar, so dass Sie die Details eingeben können, die für Ihre Organisation am sinnvollsten sind.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen einer Versorgungsplanvorlage.

Hinzufügen von Zielen und Leistungen zu Versorgungsplanvorlagen

Wenn die Basisvorlage eingerichtet ist, erweitern Sie sie durch Hinzufügen von Ziel- und Leistungsinformationen.

Schritte zur Ausführung finden Sie im Abschnitt "Hinzufügen von Zielen und Leistungen zu Versorgungsplanvorlagen" unter Erstellen einer Versorgungsplanvorlage.

Erstellen von Aktionsplanvorlagen für Versorgungspläne

Erstellen Sie eine Aktionsplanvorlage, die wiederholbare Aufgaben für Leistungszuweisungen, Zielzuweisungen oder Versorgungspläne enthält. Verknüpfen Sie anschließend die Aktionsplanvorlage mit der passenden Leistung, Zieldefinition oder Versorgungsplanvorlage.

In Anlehnung an unser Arbeitsaufnahmebeispiel könnte eine Aktionsplanvorlage Aufgaben wie das Einreichen eines Entwurfs für einen Lebenslauf und Kontaktaufnahme mit einem früheren Arbeitgeber für ein Arbeitszeugnis enthalten. Anschließend können Sie die Vorlage der zugehörigen Versorgungsplanvorlage zuordnen. Wenn sich ein neuer Teilnehmer

registriert und ihm der Versorgungsplan zugewiesen wird, werden die Aufgaben aus dem Aktionsplan in seinem Versorgungsplan angezeigt.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen von Aufgaben für Versorgungspläne mit Aktionsplanvorlagen.

Erteilen von Zugriff auf Ziel- und Leistungszuweisungen an Sachbearbeiter

Erteilen Sie Benutzern Zugriff auf Ziel- und Leistungszuweisungs-Datensätze, die auf der Berechtigungsebene des übergeordneten Versorgungsplans beruhen. Mit dieser Methode können die Sachbearbeiter auf alle zugehörigen Versorgungsplandatensätze für den Kundenvorgang eines Teilnehmers zugreifen und problemlos zusammenarbeiten oder Fälle übertragen.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erteilen von Zugriff auf Ziel- und Leistungszuweisungen im Zusammenhang mit Versorgungsplänen an Sachbearbeiter.

Verwenden von Versorgungsplänen

Wenn Sie Ihren Versorgungsplan und die Versorgungsplanvorlage aktiviert haben, können Sie sie einem Kundenvorgang hinzufügen, Teilnehmer hinzufügen und loslegen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Erstellen eines Versorgungsplans für einen Kundenvorgang und Hinzufügen von Teilnehmern

Erstellen Sie einen Versorgungsplan aus einer Versorgungsplanvorlage, und fügen Sie die Informationen Ihres Teilnehmers hinzu, um ihn zu individualisieren. Wenn Sie der Vorlage einen Aktionsplan zugeordnet haben, fügt die Vorlage dem Versorgungsplan Aufgaben hinzu.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen eines Versorgungsplans für einen Kundenvorgang.

Verwalten von Versorgungsplänen

Aktualisieren Sie Ihre Versorgungspläne, und halten Sie die für die Anforderungen Ihrer Organisation relevant.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Anzeigen und Verwalten von Versorgungsplänen.

Nachverfolgen von Teilnahme und Auszahlungen an Teilnehmer von Leistungsprogrammen

Verfolgen Sie die Anwesenheit von Teilnehmern und die an sie ausgezahlten Leistungseinheiten nach. Bestimmen Sie das Engagement der Teilnehmer, erkennen Sie Trends, und passen Sie kommende Sitzungen an.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Nachverfolgen von Teilnahme und Auszahlungen an Teilnehmer von Leistungsprogrammen in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Weiterleitung von Kundenvorgängen

Bieten Sie Ihren Teilnehmern Dienstleistungen und Unterstützung, indem Sie sie an Dienstleistungsanbieter innerhalb oder außerhalb Ihrer Organisation verweisen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Wenn Sie beispielsweise einem Teilnehmer helfen wollen, beschäftigungsfördernde Fertigkeiten zu erwerben, verweisen Sie ihn an ein Qualifizierungsprogramm, das von einer Ausbildungs- und Vermittlungsabteilung (Anbieter) angeboten wird.

Erstellen des geführten Flows zur Aufnahme der Weiterleitung

Richten Sie einen Flow ein, der die Anleitung von Weiterleitungen und Beurteilungen unterstützt und Ihren Mitarbeitern in der Aufnahme die Betreuung Ihrer Teilnehmer erleichtert.

Note
Zum Herunterladen der DataPacks, die für diesen Vorgang erforderlich sind, benötigen Sie Zugriff auf die Salesforce Industries-Prozessbibliothek. Im Bedarfsfall können Sie Zugriff mithilfe dieses Formulars anfordern. Die Erteilung des Zugriffs auf die Prozessbibliothek kann einige Arbeitstage dauern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Einrichten des geführten Flows zur Aufnahme der Weiterleitung.

Aktivieren der Weiterleitung von Kundenvorgängen

Aktivieren Sie die Weiterleitung von Kundenvorgängen, damit Sie Weiterleitungen für Teilnehmer erstellen und verwalten können.

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld der Schnellsuche den Text `Social Program Settings` (Einstellungen für Sozialprogramme) ein, und wählen Sie dann **Social Program Settings** (Einstellungen für Sozialprogramme) aus.
2. Aktivieren Sie die Weiterleitung von Kundenvorgängen.

Erstellen von Feldwerten für die Weiterleitung

Optional können Sie Kategorien für die Weiterleitung der Kundenvorgänge von Teilnehmern erstellen. Diese Werte können die Weiterleitungsart (z. B. intern oder extern) oder möglicherweise auch den benötigten Grad an Unterstützung beinhalten. Achten Sie darauf, Ihrem Seitenlayout das Kategoriefeld hinzuzufügen, wenn Sie fertig sind, damit es auf Ihrer Seite angezeigt wird.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen von Werten für Weiterleitungsfelder.

Aktivieren von Omni-Channel für die Weiterleitung von Kundenvorgängen

Leiten Sie durch das Einrichten von Omni-Channel Ihre Kundenvorgänge automatisch an die richtigen Personen weiter.

Omni-Channel kann in die Konsole in Salesforce Classic und Lightning Experience integriert werden. Schritte zur Ausführung finden Sie unter Einrichten von Omni-Channel.

Verwenden der Weiterleitung von Kundenvorgängen

Sie können eine Kundenvorgangs-Weiterleitung für einen Teilnehmer erstellen und alle Informationen erfassen, die erforderlich sind, um ihn oder sie zur weiteren Unterstützung an eine interne oder externe Organisation zu überweisen.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Erstellen einer Weiterleitung von Kundenvorgängen in Lösungen für den öffentlichen Sektor.

Hinzufügen von Kundenvorgangsteilnehmern zu Programmen

Mit Programm-Management können Sie Teilnehmer Programmen hinzufügen, die sich am besten für sie eignen.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum

verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Schritte dazu finden Sie unter Hinzufügen von Teilnehmern zu einem Programm.

Nachverfolgung von Teilnehmerfällen

Verwenden Sie die Nachverfolgung von Anwesenheit und Leistungen, um zu überprüfen, ob Ihre Teilnehmer die benötigten Leistungen erhalten.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Nachverfolgung von Anwesenheit und Auszahlung von Leistungen.

Beschwerden

Erstellen Sie Datensätze zur Dokumentierung eines Ereignisses oder eines Anliegens hinsichtlich des Wohlergehens einer Person.

Note
Salesforce bietet Nonprofit Cloud an, die integrierte Plattformlösungen für Programm-Management, Fall-Management und Mittelvergabe umfasst. Diese Inhalte bieten Informationen zu diesen Lösungen. Die Dokumentation zum verwalteten Paket finden Sie in Salesforce for Nonprofits. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Version Ihre Organisation verwendet, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator.

Eine Beschwerde oder ein Vorfall kann eine ganze Reihe von Dingen sein. Möglicherweise hat ein Teilnehmer einen Streit mit einem anderen Teilnehmer oder nimmt die Simulation eines Vorstellungsgesprächs nicht ernst. Durch Erstellen eines Beschwerdedatensatzes, in den Lösungen für den öffentlichen Sektor als "Öffentliche Beschwerde" bezeichnet,

können Sie diese Ereignisse leichter nachverfolgen und einen vollständigen Datensatz zum Teilnehmer führen.

Einrichten des geführten Flows für Beschwerden

Die Erstellung eines geführten Flows vereinfacht das Sammeln von Informationen und trägt dazu bei, dass Beschwerden effizient und genau dokumentiert werden.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Einrichten des geführten Flows zur Aufnahme von Beschwerden.

Hinzufügen einer Kundenvorgangs-Schaltfläche zu einer Beschwerde

Installieren Sie ein DataPack, das die Komponenten enthält, die Sie zum Abschließen der Einrichtung von Beschwerden und zum Hinzufügen einer Kundenvorgangs-Schaltfläche zur Seite benötigen.

Note
Zum Herunterladen der DataPacks, die für diesen Vorgang erforderlich sind, benötigen Sie Zugriff auf die Salesforce Industries-Prozessbibliothek. Im Bedarfsfall können Sie Zugriff mithilfe dieses Formulars anfordern. Die Erteilung des Zugriffs auf die Prozessbibliothek kann einige Arbeitstage dauern.

Weitere Schritte finden Sie unter Hinzufügen einer Kundenvorgangs-Schaltfläche zu den Detailseiten eines Datensatzes für öffentliche Beschwerden.

Konfigurieren von Beteiligten an Kundenvorgängen und Beschwerden

Definieren Sie die Rollen und Status für Beteiligte an Kundenvorgängen und Beschwerden.

Jede Person in einem Kundenvorgang hat eine Rolle und einen Status, die von Ihnen angelegt werden. Rollen können beispielsweise Beteiligter, Familienmitglied, Lehrer oder Vollzugsbeamter sein. Der Status der Rolle kann aktiv, inaktiv und nicht ansprechbar sein. Sie können entscheiden, was für Ihre Organisation am besten geeignet ist, und die Werte entsprechend Ihren Bedürfnissen ändern.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Konfigurieren von Beteiligten an Kundenvorgängen und Beschwerden.

Dokumentieren einer Beschwerde

Verwenden Sie den Datensatz "Öffentliche Beschwerde", um die Details einer Beschwerden zu erfassen, die in Zusammenhang mit einem Teilnehmer steht. Fügen Sie die relevanten Details im Abschnitt "Beschreibung" hinzu.

Schritte zur Ausführung finden Sie unter Dokumentieren eines Anliegens eines Kunden in einem öffentlichen Beschwerdedatensatz.

Outcome Management mit Nonprofit Cloud

Verwenden Sie Outcome Management, um Ihre Wirkungsstrategie oder Theorie des Wandels zu definieren, Ihre Daten zu sammeln, Ihre Fortschritte nachzuverfolgen und die Wirksamkeit Ihrer Programme zu beurteilen.

Verwenden Sie Outcome Management mit Nonprofit Cloud, um diese Punkte nachzuverfolgen:

- Die Programme, die Sie durchführen, um Ihre angestrebten Ziele zu erreichen.
- Die Leistung Ihres Programms, um sicherzustellen, dass Ihre Programme wie geplant umgesetzt werden.
- Ob die von Ihnen geleistete Arbeit die von Ihnen angestrebten Ergebnisse erzielt.

SIEHE AUCH

- Outcome Management
- *Entwicklerdokumentation:* Outcome Management

Nonprofit Cloud for Grantmaking

Optimieren Sie den Verwaltungsprozess von Fördermitteln sowohl für Geldgeber als auch für Bewerber. Nonprofit Cloud for Grantmaking baut auf der Salesforce-Plattform auf und beinhaltet Tools zum Gewähren von Fördermitteln und zum Verwalten Ihrer gemeinnützigen Arbeit.

Verwenden Sie Nonprofit Cloud for Grantmaking für diese Zwecke:

- Nachverfolgen von Organisationen und Personen, die an Fördermitteln und Anträgen auf Fördermittel beteiligt sind.
- Erstellen von Finanzierungsmöglichkeiten, einschließlich Details zur Bewerbung.
- Verwalten von Prüfungen und Genehmigungen von Anträgen auf Fördermittel und Budgets.
- Bei Verwendung mit Experience Cloud Bewerbern auf Fördermittel die Möglichkeit geben, mehr über Fördermöglichkeiten zu erfahren, Budgets einzureichen und unterstützende Dokumente hochzuladen.
- Erbringen von Leistungen mithilfe von Programm- und Fall-Management, um das Wohlbefinden von Einzelpersonen, Familien und Gemeinden zu verbessern.

Sprechen Sie mit Ihrem Kundenbetreuer, um mehr über Nonprofit Cloud for Grantmaking zu erfahren.

SIEHE AUCH

- Grantmaking
- *Entwicklerdokumentation:* Grantmaking-Entwicklerhandbuch

Nonprofit Cloud und Übersetzung

Salesforce bietet Übersetzungen für Nonprofit Cloud in mehreren Sprachen an.

Häufig gestellte Fragen

Erhalten Sie Antworten auf Fragen zur Lokalisierung, einschließlich Häufigkeit, Sprachen und Dokumentation.

Wie oft werden die Salesforce.org-Produkte lokalisiert?
Wir lokalisieren die Beschriftungen und Texte in unseren Produkten im Rahmen jeder größeren Jahreszeitenversion.

In welche Sprachen erfolgt die Lokalisierung?
Salesforce.org führt die Lokalisierung paketweise, nicht produktweise durch, daher unterscheiden sich die Sprachen. Mehr Informationen finden Sie unter Verfügbare Sprachen. Salesforce bietet drei Stufen der Sprachunterstützung: vollständig unterstützte Sprachen, Endbenutzersprachen und plattformspezifische Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Sprachen.

Wird die Produktdokumentation lokalisiert?
Wir lokalisieren derzeit die Dokumentation für diese Produkte: Accounting Subledger, Accounting Subledger Legacy, Fall-Management, Education Cloud, Education Data Architecture (EDA), Grants Management, Insights Platform Data Integrity, Marketing Cloud Engagement for Industries, Nonprofit Cloud, Nonprofit Success Pack (NPSP), Outbound Funds Module, Program Management Module (PMM) und Student Success Hub (SSH). Details dazu finden Sie unter Verfügbare Sprachen. Eine Liste aller Links zu Dokumentation finden Sie unter Lokalisierte Dokumentation.

Ich habe einen Fehler oder eine Auslassung in einer Übersetzung bemerkt. Wo kann ich das melden?
Bitte beachten Sie, dass wir die Übersetzungen nur für Hauptversionen aktualisieren, sodass sie nach kleineren Releases möglicherweise nicht mehr synchron sind. Wenn Sie einen Fehler melden möchten, erstellen Sie einen Fall, dessen Thema Sie auf `Setup und Sicherheit` und dessen Kategorie Sie auf `Globalisierung und Lokalisierung` festlegen.

Lassen sich Übersetzungen überschreiben?

Absolut. Sie können die Übersetzungsworkbench verwenden, um Übersetzungen zu überschreiben. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Übersetzungsworkbench.

Welcher Unterschied besteht zwischen Sprache und Gebietsschema?

In Salesforce sehen Sie sowohl Einstellungen für die Sprache als auch für das Gebietsschema. Das Gebietsschema bestimmt die Anzeigeformate für Datum und Uhrzeit, Adressen, Telefonnummern sowie Kommas und Punkte in Zahlen. Die Sprache legt die Sprache fest, in der Objekte, Felder, Einstellungen und Texte der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

Akzeptieren Sie Übersetzungen aus der Community?

Zwar sind viele unserer Produkte Open Source, wir akzeptieren zurzeit aber keine GitHub-Pull-Anforderungen für Lokalisierungsbeiträge. Der Lokalisierungsprozess erfordert ein Maß an Wartung, das für Community-Mitwirkende weder realistisch noch nachhaltig ist. Daher verlassen wir uns auf unsere eigenen Lokalisierungsprogramme, um zeitnah qualitativ hochwertige Übersetzungen zugänglich zu machen.

Verfügbare Sprachen

Weitere Informationen finden Sie in der Liste der verfügbaren Sprachen für Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy :

Salesforce.org bietet Übersetzungen in diese Sprachen. Wenn Sie eine der unterstützten Sprachen während des benutzerspezifischen (oder organisationsweiten) Setups auswählen, werden Objekte, Felder, Einstellungen und Text der Benutzeroberfläche von Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy in der betreffenden Sprache angezeigt.

Accounting Subledger Legacy

Sprache	Benutzeroberfläche	Dokumentation
Katalanisch	√	√
Niederländisch	√	√
Englisch (Vereinigtes Königreich)	√	√
Finnisch	√	√
Französisch	√	√
Deutsch	√	√
Japanisch	√	√
Spanisch	√	√
Spanisch (Mexiko)	√	√

Nonprofit Cloud

Mehr dazu finden Sie unter Salesforce-Sprachunterstützung.

Lokalisierte Dokumentation

Hier finden Sie Links zu Dokumentation in anderen Sprachen.

Verwenden Sie diese Links für den Zugriff auf die lokalisierte Dokumentation für jede verfügbare Sprache.

Accounting Subledger Legacy

- Katalanisch
- Niederländisch
- Englisch (Vereinigtes Königreich)
- Finnisch
- Französisch
- Deutsch
- Japanisch
- Spanisch (Spanien)
- Spanisch (Mexiko)

Nonprofit Cloud

- Chinesisch (vereinfacht)
- Chinesisch (traditionell)
- Dänisch
- Niederländisch
- Finnisch
- Französisch
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Norwegisch
- Portugiesisch (Brasilien)

- Russisch
- Spanisch (Spanien)
- Spanisch (Mexiko)
- Schwedisch

Aktivieren von Sprachen

Aktivieren Sie in Salesforce Lokalisierung für Ihr Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy -Produkt:

Wir empfehlen Ihnen, die folgenden Schritte auszuführen, um eine Sprache für die Verwendung in Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy zu aktivieren:

1. Bevor Sie übersetzte Sprachen verwenden, müssen Sie die Translation Workbench im Setup aktivieren. Informationen dazu finden Sie unter Aktivieren und Deaktivieren der Übersetzungsworkbench.
2. Wenn Sie eine nur für die Plattform verfügbare Sprache aktivieren (beispielsweise Katalanisch):

    a. Suchen Sie in Setup **Plattformspezifische Sprachen aktivieren**, und wählen Sie es aus.
    b. Verschieben Sie die gewünschte Sprache in die Liste "Angezeigte Sprachen".
    c. Speichern Sie Ihre Änderungen.