Nonprofit Cloud

@salesforcedocs

datePublishedJanuary 30, 2024

copyright-template

内容

Nonprofit Cloud 1
- Nonprofit Cloud 包含哪些内容 1
- 创建 Nonprofit Cloud 试用组织 2
- 设置 Nonprofit Cloud 3
  - 设置 Nonprofit Cloud 3
  - Nonprofit Cloud 的安全性和权限 5
  - 个人客户和当事人关系组 7
  - 关系、事件和时间线 7
  - 用于笔记记录的互动总结 8
  - 配置动态评估 9
  - 设置 Nonprofit Cloud 体验站点 11
  - Nonprofit Cloud 的销售创新 11
  - Nonprofit Cloud 的服务创新 12
- 资金募集 14
  - 了解 Nonprofit Cloud for Fundraising 14
  - 设置 Fundraising 15
  - 捐赠承诺 32
  - 捐赠交易 39
  - 捐赠指定资金 42
  - 捐赠条目和处理 45
  - 通过汇总跟踪捐赠和捐赠者趋势 48
  - 外展源代码 49
  - 捐赠者简档 52
  - 捐赠者支持简档 55
- 计划管理 56
  - 发现和探索 56
  - 设置 Program Management 61
  - 计划和福利 70
  - 福利计划和福利参与者 76
  - 出席情况和福利支出跟踪 81
  - 审查并报告计划和福利 85
  - 为个案参与者管理计划 89
  - 计划管理实施示例 90
- 个案管理 103
  - 了解适用于非营利组织的个案管理 103

设置个案管理 104
护理计划 106
个案转介 109
将个案参与者添加到计划中 110
参与者个案跟踪 110
投诉 110
Outcome Management with Nonprofit Cloud 111
Nonprofit Cloud for Grantmaking 112
Nonprofit Cloud 和翻译 112

Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud 包含个案管理、计划管理、资金募集和成果管理，是使用 Salesforce 平台的强大功能创建的各种功能的一站式服务平台。

Nonprofit Cloud 包含哪些内容

Nonprofit Cloud 包含使用 Salesforce 平台开发的各种功能和产品。通过这种技术，我们可以更快、更轻松地访问 Salesforce 创新产品和服务组合。

Salesforce Platform

基于云的 Salesforce 平台（包括 Service Cloud 和 Sales Cloud）是 Nonprofit Cloud 的基础，也包含在产品中。该平台可以提供关系管理、协作、集成和数据见解功能，可为您提供 360 度全方位成员视图，以便您可以更有效地为他们服务、对他们进行管理并与他们进行互动。它遵循严格的数据安全规则，因此您可以对其进行快速部署和扩展。

Nonprofit Cloud 数据模型

Nonprofit Cloud 数据模型包括成员管理、资金募集、计划管理、个案管理和成果管理。成员管理可为您提供所需的信息，以便对成员的 360 度全方位视图进行理解，管理它们的复杂关系，并实现成员关系的可视化。通过资金募集吸引捐赠者，募集资金，并通过战略规划和数据驱动的见解工具推动成果。使用计划管理提高生工作效率，消除数据孤岛，并通过管理和交付计划来做出及时的决策。个案管理可以帮助个案管理人员查看每个参与者的总体情况并提供个性化的参与者体验，进而推动参与者获得相应成就。使用成果管理来定义影响策略或变更理论，收集数据，跟踪进度，并评估计划的有效性。

工具包

Nonprofit Cloud 中还包含一系列组件和工具，可以保证平台和数据模型正常运行。OmniStudio、操作计划、可操作关系中心 (ARC)、业务规则引擎以及其他组件、服务和工具可以帮助您实现文书工作和繁琐流程的自动化。例如，您可以创建动态问卷，以加快入职和转介过程。

Experience Cloud for Nonprofits 和 Nonprofit Cloud for Grantmaking

通过 Experience Cloud for Nonprofits 或 Nonprofit Cloud for Grantmaking 突破 Nonprofit Cloud 数据模型。

通过 Experience Cloud for Nonprofits 提供一个用于与外部用户协作的安全在线门户网站。网站用户可以查看和处理个案、计划和福利。根据业务需要限制或授予用户对各种对象和功能的访问权限。

Nonprofit Cloud for Grantmaking 包含赠款和预算管理功能的访问权限。Grantmaking 数据模型可以帮助您对整个赠款生命周期进行管理。创建资助机会，管理申请和审核，跟踪赠款申请人的预算和结果等事项。

咨询您的客户主管，了解更多信息。

另请参阅：

数据保护和隐私

创建 Nonprofit Cloud 试用组织

在全功能试用体验中获得 Nonprofit Cloud 的实际体验。

重要:
Nonprofit Cloud Prebuilt Apps 是一个非 SFDC 应用程序，根据您与 Salesforce 的主服务协议（之前称为“主订阅协议”）的条款定义并受其约束。

注:
试用组织旨在证明概念和引导自我探索。试用组织将在 30 天后到期。

1. 转到开发人员免费试用注册页面，在“基于行业的试用”选项卡中查找“Nonprofit Cloud 免费试用”。您也可以直接进入其中一个试用组织注册页面。

   学习组织

   该完整配置的组织包含丰富的样本数据，并可以为您展示 Nonprofit Cloud 功能的运行方式。使用这些组织来了解全面实施的情况。

   预先发行版试用组织

   预先发行版试用包含即将发布的版本中的功能，并且仅在沙箱预览期间可用。

   基本组织

   该未配置的组织是一张空白板，只有必要的许可证和权限。使用这些组织进行概念项目的快速验证或一般测试。
2. 输入您的联系方式。
3. 阅读并同意服务协议。

4. 单击提交或开始我的免费试用。

创建组织后，将收到一封包含登录详细信息的电子邮件。您的试用组织包含预启用的 Nonprofit Cloud 功能以及这些功能所需的产品。

设置 Nonprofit Cloud

在组织中配置 Nonprofit Cloud 功能。

设置 Nonprofit Cloud

设置 Salesforce Nonprofit Cloud，其中包含用于管理非营利组织业务运营的各种销售和服务创新服务和功能。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

为 Nonprofit Cloud 设置 Salesforce 基础功能

打开并配置 Salesforce 功能，以供 Nonprofit Cloud 使用。

1. 启用个人客户。
2. 在“设置”中的快速查找框中输入计划和个案管理。在“计划和个案管理”中，启用这些设置：
   a. 选择小组成员关系设置，并启用创建和管理家庭和组。
   b. 选择交互摘要设置，并启用通过合规的有效方式，捕获并共享客户交互摘要。
3. 设置 个人客户和当事人关系组。

打开资金募集基本功能

打开可以增强资金募集功能的 Salesforce 功能。

1. 将 Fundraising_Admin 权限集组分配给执行“资金募集”设置的管理员用户。
2. 要定义完成业务流程所需的任务，请设置“操作计划”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入操作，然后在“指导设置”下选择操作计划。
   b. 按照指导设置来配置“操作计划”。

      有关详细配置步骤，请参阅 Salesforce 中的操作计划。

3. 要对类似的相关人员简档进行分段，请设置“可操作分段”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后在“指导设置”下选择可操作分段。
   b. 按照指导设置来配置“可操作分段”。

      有关详细配置步骤，请参阅启用可操作分段。
4. 要使用数据处理引擎，请设置数据管道。
5. 要让用户向相关人员记录添加自定义标记，请设置插入标记。
6. 要记录和存储会议和对话的详细笔记，请设置“互动总结”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入“互动”，然后在“指导设置”下选择“互动总结”。
   b. 按照指导帮助配置“互动总结”。

      有关详细配置步骤，请参阅互动总结。
7. 要想一目了然地查看客户的人生大事或里程碑，请设置“人生大事”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入人生，然后在“指导设置”下选择人生大事。
   b. 按照指导设置来配置“人生大事”。

      有关详细信息步骤，请参阅事件和里程碑。
8. 为了帮助用户决定现在或不久的将来需要注意什么，请设置记录警报。
9. 要查看与人员相关的重要事件，请打开时间线。在“设置和配置资金募集”的步骤中配置时间线。

打开计划和个案管理基本功能

打开可以增强计划和个案管理功能的 Salesforce 功能。

1. 为您正在使用的计划经理、个案管理和其他功能分配权限集。
2. 要在易于导航的图表中查看相关人员的关系，请设置可操作关系中心 (ARC)。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后在“指导设置”下选择可操作关系中心。
   b. 按照指导帮助配置可操作关系中心。

      有关详细配置步骤，请参阅可操作关系中心 (ARC)。
3. 要在操作启动器 Lightning Web 组件中添加操作，请设置操作启动器。
4. 要使用数据处理引擎，请设置数据管道。
5. 要定义完成业务流程所需的任务，请设置“操作计划”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入操作，然后在“指导设置”下选择操作计划。
   b. 按照指导设置来配置“操作计划”。

      有关详细配置步骤，请参阅 Salesforce 中的操作计划。

6. 要对计划流中的记录进行自动处理，请设置批次管理。
7. 要使用动态评估，配置动态评估。
8. 要记录和存储会议和对话的详细笔记，请设置“互动总结”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入互动，然后在“指导设置”下选择互动总结。
   b. 按照指导帮助配置“互动总结”。

      有关详细配置步骤，请参阅互动总结。
9. 要设置 OmniStudio 自动化，请安装或升级 OmniStudio 软件包。
10. 要查看与人员相关的重要事件，请设置时间线。

打开 Nonprofit Cloud 功能

打开 Nonprofit Cloud 中包含的功能。

- 设置 Fundraising。
- 设置 Program Management。
- 设置个案管理。
- 设置 Outcome Management with Nonprofit Cloud。
- 如果您有 Nonprofit Cloud for Grantmaking，设置 Nonprofit Cloud for Grantmaking。

Nonprofit Cloud 的安全性和权限

了解 Nonprofit Cloud 中包含的权限集以及如何将它们分配给用户。

将权限集分配给单个用户或多个用户。请参阅管理权限集分配。

要为用户提供更多或更少的权限，请为特定于组织的权限创建自定义权限集。然后，将自定义权限集添加到权限集组中，该权限集组还包括适当的受管理权限集。以这种方式使用权限集组可以到确保您的用户始终能够访问新的 Nonprofit Cloud 权限，并帮助您根据用户的需求添加或删除特定的权限。在权限集组中了解更多信息。

Nonprofit Cloud 包含各种 Nonprofit Cloud 功能的受管理权限集，包括 Nonprofit Cloud 的服务创新 和 Nonprofit Cloud 的销售创新。了解有关功能的更多信息，并为用户分配适当的权限。

资金募集
: 要使用资金募集功能，请将这些权限集组分配给用户。参阅 Fundraising 的安全性和权限。

计划管理
: 要使用计划管理，请将这些权限集分配给用户。参阅 Program Management 的安全性和权限。

个案管理

要使用个案管理，请将这些权限集分配给用户。参阅 个案管理的安全性和权限。

成果管理

要使用结果管理，请将权限集分配给用户。参阅 Outcome Management with Nonprofit Cloud。

拨款

如果您有 Nonprofit Cloud for Grantmaking，请将这些权限集分配给用户。参阅 Nonprofit Cloud for Grantmaking。

会计子分类账

会计子分类账可以将 Salesforce 和会计系统之间的数据进行合并，以帮助您对会计部门进行管理。这种合并可以帮助您了解资金接收、支付和分配的方式和位置。

操作计划

操作计划可以定义完成业务流程所需的任务和其他项目。每个任务都包括优先级，分配给任务的人员，以及他们需要何时完成任务的信息。创建操作计划模板，以获取可重复的任务。

可操作分段

通过可操作分段对类似的相关人员简档进行分段，对这些简档进行管理，并设计及时且具有个性化的相关人员外展计划。可操作列表定义和可操作列表是可操作分段功能的关键元素。

ARC 访问权限

可操作关系中心 (ARC) 可将这些关系呈现在一种方便的交互式显示组件中，进而帮助用户理解这些人员和公司之间的关系。

业务重大事件和人生大事访问权限

业务重大事件和人生大事可以显示个人客户的人生大事和企业客户的业务重大事件。创建事件类型和重大事件类型，激活或停用这些类型，并使其具有唯一性。

数据管道基础用户

数据处理引擎可帮助您转换 Salesforce 组织中可用的数据，并使用结果创建或更新记录。使用数据处理引擎定义转换标准和自定义对象的数据，以及 Analytics 数据集。

动态评估访问权限

授予内部用户对动态评估功能和对象的访问权限。

组成员关系

在组织中启用家庭和组功能。

行业服务卓越

行业服务卓越权限集允许用户访问记录报警、身份验证和 Engagement 对象。

互动汇总

个案工作者和其他用户可以使用互动总结来记录详细的笔记。

OmniStudio 用户
将此权限集分配给运行 OmniScript、DataRaptor、集成程序和 FlexCard 的用户。例如，在“个案管理”中，使用此权限集，用户可以创建福利计划、查看即将开始的期次、查看运行 DPE 作业后的汇总数据等。

数据管道用户查询
此权限集允许用户在可操作分段中创建新的分段。

个人客户和当事人关系组

客户和联系人是组织企业对企业操作的好方法，但如果您的联系人也是您的客户呢？如果您想查看与个人相关的所有人员和组织的信息，又该怎么办呢？为了解决这个问题，Nonprofit Cloud 可使用个人客户来代表个人，使用当事人关系组来代表家庭和其他团体，使用关系对象来促进个人和组织之间的互动。

个人客户是一种不同类型的客户记录，可以将联系人和客户的概念结合在一起。传统模型假设企业或组织是客户，而个人是客户的联系人。个人客户可将客户和联系人的一些字段整合为一条记录，以充分利用这两种记录类型的优点。有关详细信息，请参见个人客户。

当事人关系组可以帮助对具有共同特征的人员进行分组，例如一个住户或一个家庭。关系对象（如当事人角色关系、客户和联系人的关系、联系人和联系人的关系以及客户和客户的关系）可以跟踪个人和组织之间的关系。例如,建立一个联系人和联系人的关系，来跟踪母子关系，建立一个客户和联系人的关系，以跟踪参与者和医疗机构之间的关系。系统会使用可操作关系中心 (ARC) 显示和管理所有这些关系，进而创建这些关系的图形表现形式。

有关更多信息，请参见管理当事人关系组。虽然内容涉及公共部门解决方案，但它也适用于 Nonprofit Cloud。如需了解更多有关 ARC 的信息，请参阅通过可操作关系中心 (ARC) 处理客户关系。

另请参阅

Trailhead：Nonprofit Cloud 中的相关人员管理

关系、事件和时间线

使用图表、事件和时间线创建相关人员互动，他们与谁联系以及改变他们生活的时刻的可视化表示。

配置和查看关系图

使用可操作关系中心 (ARC) 关系图组件构建可以显示标准和自定义对象相关人员关系的图形，并在页面布局上显示这些关系。该视图有助于资金募集人员、个案工作者和其他人在与相关人员会面时轻松查看、编辑、创建和删除记录。

1. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后选择可操作关系中心。
2. 按照指导设置来配置 ARC，以查看相关人员的关系。

另请参阅：

- 可操作关系中心 (ARC)
- 设置可操作关系中心

获取并查看相关人员的人生大事

使用事件来获取和可视化相关人员生活中的关键事件和里程碑，例如结婚和换工作。使用详细信息告知资金募集、护理计划及其他服务

1. 在“设置”的快速查找框中输入人生，然后选择人生大事。
2. 按照指导设置来配置“人生大事”。

另请参阅：

- 事件和里程碑
- 将事件和里程碑组件添加到记录页面

配置和使用时间线

借助时间线，个案工作者可以看到参与者过去的所有互动、个案、投诉、转介和护理计划。单击事件以查看更多信息和相关详细信息。

请参阅在公共部门解决方案中设置时间线。

用于笔记记录的互动总结

使用互动总结来记录和存储会议和对话的详细笔记。您可以指定笔记的保密级别，添加行动项目或后续步骤，并快速搜索和筛选总结以查找过去互动的笔记。

互动总结有助于与捐赠者、参与者和其他利益相关者建立更深入、更有意义的关系。个案工作者和资金募集用户可以使用结构化的笔记记录和兼容的、基于角色的数据共享来管理他们互动的所有方面。

将“互动总结”组件添加到主页或“客户”页面，这样用户就可以创建与交互链接的交互摘要。
将“交互出席者”组件添加到互动总结中，以快速查看和添加交互参与者。

有关步骤，请参见 Financial Services Cloud 文档中的互动总结。虽然它是为金融服务而写的，但这些说明也适用于个案管理。

启用和使用互动总结

启用交互总结，并为资金募集人员、个案工作者和其他人员提供注意事项的访问权限，以便他们可以更轻松地进行协作，更好地帮助您的相关人员。

1. 在“设置”的快速查找框中输入互动，然后在“指导设置”下选择互动总结。
2. 按照指导设置和配置步骤的说明进行操作。

设置交互总结之后，为用户提供访问它们的访问权限。请参阅在公共部门解决方案中配置和使用互动总结。

另请参阅：

- 互动总结
- 启用和配置互动总结
- 配置互动和互动总结的共享设置

配置动态评估

在提供指导的动态评估工作流程中快速填写评估并上传支持文件。

通过使用包括条件逻辑和依赖关系的详细评估问题和任务，设计一个引导式问卷来评估参与者。然后，根据评估结果指定护理计划，提供参与者需要的服务和支持。

例如，在入职期间，您的动态评估会询问参与者在过去六个月中是否工作过。如果回答“是”，就会出现一组新的问题来获取就业信息。

评估还可以用来衡量结果。例如，一个教育计划可能会在计划开始、中期和结束时对学生的参与度进行评估，以跟踪参与者的成果进展。

对于 Nonprofit Cloud for Grantmaking，评估可以用于授予后的合规和监控，比如站点访问和审计。

启用 Discovery 框架

配置设置并分配使用动态评估的权限集。

为动态评估启用 Discovery Framework

动态评估使用 Discovery Framework，通过 OmniStudio 收集和管理表单数据。

1. 在“设置”的快速查找框中输入`Discovery Framework`，然后选择一般设置。
2. 启用 Discovery Framework。

为动态评估创建并分配权限集

创建行业评估权限集并分配权限，以便您或管理员可以设置动态评估。

请参阅创建并分配配置动态评估所需的权限集。

设置动态评估

创建问题类别、问题和一个用于收集评估的 OmniScript。使用操作计划模板和操作计划将评估和记录关联起来。

注:
Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for

Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

设置评估问题类别

在评估问题之前，请创建您计划对其进行分组的类别。例如，为用于确定之前就业情况的问题创建工作历史类别，或者为参与者教育背景相关的问题创建学校类别。

请参阅创建评估问题类别。

设置评估问题

创建适合您的类别的评估问题，帮助您为参与者找到最佳解决方案。

对于“工作历史”类别，可以包括诸如最近的雇主、雇用结束日期、离职原因和可用建议等问题。

创建问题的步骤将引导您完成特定的示例。确保更改输入以适应您的组织。

有关步骤，请参见创建评估问题。

设置 Omni 评估任务

您已经完成类别和问题设置，现在我们来构建 Omni 评估任务。Omni 评估任务存储评估问题和对问题进行排序的 OmniScript 逻辑。

创建任务的步骤将引导您完成特定的示例。确保更改输入以适应您的组织。

有关步骤，请参见创建 Omni 评估任务。

向 Omni 评估任务添加问题

创建 OmniScript，将您的评估问题添加到 Omni 评估任务中。

添加问题的步骤将引导您完成特定的示例。确保更改输入以适应您的组织。

有关步骤，请参见将评估问题添加到 Omni 评估任务。

构建 OmniScript

构建 OmniScript 来设计一个流，该流使用条件逻辑来显示基于前面问题的答案的评估问题。

例如，如果参与者回答他们在过去六个月内被雇佣过，那么“是”回答的流逻辑会打开一系列关于他们最近工作的新问题。

创建 OmniScript 的步骤将引导您完成特定的示例。确保更改输入以适应您的组织。

有关步骤，请参见构建和激活 Omni 评估任务的 OmniScript。

为动态评估创建行动计划模板

通过创建行动计划模板来避免重复工作，该模板可以捕获常见的行动并允许轻松重复使用计划。

创建模板的步骤将引导您完成特定的示例。确保更改输入以适应您的组织。

有关步骤，请参阅在公共部门解决方案中为动态评估创建行动计划模板。

为动态评估创建行动计划

创建一个包括您的行动计划模板的行动计划，并将其与记录相关联，例如工作准备情况评估。

创建行动计划的步骤将引导您完成特定的示例。确保更改输入以适应您的组织。

有关步骤，请参阅在公共部门解决方案中为动态评估创建行动计划。

向护理计划添加动态评估

将动态评估添加到护理计划页面，以便您可以在处理护理计划时启动评估。

有关步骤，请参阅在公共部门解决方案中启动动态评估。

设置 Nonprofit Cloud 体验站点

在 Experience Cloud 中，与服务提供商、志愿者和受益人等社区用户展开协作。

要设置站点，请确保贵组织已启用和配置 Experience Cloud。Nonprofit Cloud 为站点用户提供了“适用于 Experience Cloud 的计划和个案管理”权限集。请查看该权限集，了解 Experience Cloud 支持的 Nonprofit Cloud 对象。

Experience Cloud 支持使用以下几种方式，与利益相关者开展协作。

- 请服务提供商管理为自己分配的计划和福利，添加福利期次，创建支出；同时，还需要跟踪福利参与者的支出和出勤情况。
- 建议志愿者跟踪出勤情况，创建支出，并在一个期次中添加或移除参与者。
- 受益人借此不仅可以查看和注册计划及福利，而且也可以访问和审阅为自己分配的注册和个案信息。

另请参阅

- Experience Cloud

Nonprofit Cloud 的销售创新

通过使用 Nonprofit Cloud 中的销售组件，帮助您的用户主动与相关人员建立有意义的关系。创建并管理您的相关人员和潜在客户的可操作列表，以及您的团队完成的外展参与工作。

通过操作计划实现任务的标准化

操作计划可以使用各种模板来捕获可重复任务，并在标准 Salesforce 任务列表和视图中显示这些任务。用户可以从标准任务界面或“操作计划”详细信息视图记录任务的状态和详细信息。

例如，资金募集人员可以为员工活动审查会议创建一个操作计划模板。此操作计划的任务包括：计划会议、收集活动数据以及编写分析。创建此任务的模板后，资金募集人员可以根据该模板制定操作计划，以快速规划必要的任务。

通过可操作分段定义外展策略

对类似的相关人员简档进行分段，对这些简档进行管理，并设计及时个性的相关外展计划。可操作列表定义和可操作列表是可操作分段功能的关键元素。

例如，资金募集人员可以对类似的捐赠者简档进行分段，对这些简档进行管理，设计及时且个性的活动或外联任务。

通过可操作列表参与简化互动

帮助您的用户与对捐赠、赠款或服务感兴趣的相关人员进行接触。允许用户在不离开销售控制台的情况下完成接触。他们可以记录相关人员的回复，完成交易，并通过记笔记和计划后续跟进会议来结束接触。

通过可操作列表成员分配潜在客户和相关人员

帮助列表创建者查看可操作列表成员或潜在客户，包括现有相关人员。允许列表创建者建立可操作列表并将其分配给计划经理或个案经理和资金募集人员。之后，员工就可以与潜在客户和相关人员进行互动并建立信任关系。

通过兴趣标记对数据进行分段

在 Salesforce 中配置兴趣标记，以创建自定义标记，对其进行分类并将其添加到记录中。使用这些标记获取您想要一目了然的内容，并根据它们的类别创建报表和仪表板。例如，您可以自定义兴趣标记，来识别捐赠者的偏好、关系或兴趣，以便标记活动优先级或标记需要注意的记录。

通过外展列表提高相关人员的参与度

通过外展列表帮助您的用户最大限度地利用他们的潜在客户参与活动。让您的用户轻松高效地为相关人员提供咨询服务。

另请参阅

设置 Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud 的服务创新

通过 Nonprofit Cloud 中的服务创新，帮助您的用户提供有意义的服务。验证相关人员的身份，确保他们的隐私，并防止他们的信息因欺诈而泄露。始终可以通过各种警报，以及按时间

顺序记录互动的时间线了解最新动态。您还可以为您的用户创建可以直接从相关人员记录执行的各种操作。

保护 Nonprofit Cloud 参与者的身份信息

使用身份验证来验证参与者或其授权代表的身份。身份验证可以帮助非营利组织在处理请求时保护参与者的个人身份信息 (PII)，防止未经授权的使用，并遵守数据法规。您的用户可以通过向参与者询问预设的问题并在数据库中找到他们的简档来验证参与者的身份。选择一个人可以提供，用于证明其身份的详细信息，例如社会安全号码、出生日期、电子邮件或电话号码。

身份验证过程依赖于身份验证对象和流，这些对象和流可以根据您的业务需求进行定制。

组织中会自动创建一些身份验证记录。这些记录用于存储有关身份验证流中使用的对象和字段的元数据。

- 身份验证流程定义：验证流示例
- 身份验证流程详细信息：客户搜索示例和个人客户搜索示例
- 身份验证流程字段：PhoneSearch、EmailSearch、contactameresult、AccountNameResult、ContactName、AccountNa

通过审计跟踪确保参与者的隐私

审计跟踪使您的用户可以检查参与者的身份验证日志，检测潜在的身份欺诈个案，并满足审计遵从性标准。审计跟踪可以使用用户使用“验证客户身份”流验证参与者身份时创建的参与者身份验证记录。

在 Nonprofit Cloud 中的时间线上查看相关人员活动

时间线可以在一个集中的位置显示相关人员相关活动的综合时顺交互式视图。例如，当相关人员与非营利组织互动时，您的用户可以创建一个参与互动，并将其包含在时间线中。这样，当其他用户与相关人员一起工作时，他们可以轻松看到已经讨论过的内容。

时间线可以将来自对象的数据显示为在不同时间发生的事件的序列。您可以通过选择基础（或主要）对象和相关对象来确定要在时间线上显示的信息。您可以使用标准对象或自定义对象。

用户的简档权限将确定时间线的访问权限。可以为一个用户分配多个时间线配置。

开始配置时间线之前，先确定您的业务要求。至少要决定时间线需要此对象以及您希望它显示的信息。

随时了解与相关人员相关的更改

记录警报可以帮助您的用户随时了解与相关人员相关的更改。例如，如果参与者经常错过会议，就可以设置一个提醒，提醒您与他们联系，了解具体的情况。

通过操作启动器启动操作，以解决相关人员的查询

操作启动器使用户可以更轻松地查找和执行各种操作，例如计划预约或上报个案。为业务用例使用流、OmniScripts 或快速操作来配置操作。

创建服务流程定义

使用设置框架创建服务流程定义。Service Process Studio 将带您完成一系列操作步骤，从提供详细信息，到关联履行流。例如，地址更改服务流程请求可以通过服务流程进行编排。

连接外部系统并访问最新数据

使您的用户无需离开 Salesforce 就可以从外部系统访问完整的最新数据。该框架可为 FlexCard 和 OmniScripts 中的数据连续框架提供集成定义功能，以获得更好的实时性能，进而对其实现增强。此外，管理员可以使用该框架启动可以大规模调用 API 的异步流，以同时支持更多用户。

另请参阅

设置 Nonprofit Cloud

资金募集

通过 Nonprofit Cloud for Fundraising 吸引捐赠者，募集资金，并通过战略规划和数据驱动的见解工具推动成果的实现。

了解 Nonprofit Cloud for Fundraising

Nonprofit Cloud for Fundraising，也被称为 Fundraising，可为吸引捐赠者，募集资金，和通过专门的工具和数据驱动的见解来推动成果实现提供全新且简单的方式。

资金募集是 Salesforce Nonprofit Cloud 不可或缺的一个组成部分。它适用于各种规模的组织，从小型社区组织到国际和企业规模的非营利组织。它的部分功能包括：

- 大额捐赠及赠款资金募集
- 大众市场资金募集
- 复杂捐赠和第三方捐赠工具
- 批量和单个捐赠条目引导流程
- 可以对捐赠者、家庭、活动和指示数据进行汇总的捐赠汇总
- 最常见捐赠者支持需求引动流程

使用这些功能在单个产品中控制资金募集数据、策略和操作。

资金募集应用程序和功能

使用资金募集应用程序执行常见的非营利组织的职责和任务。

Fundraising Strategy
: 该应用程序可提供对资金募集活动和数据的顶层理解。高管和高层管理人员可以用它来检查组织的资金募集进度。它还可以为规划未来的资金募集工作提供高级别数据。

Donor Engagement
: 该应用程序可提供对跟踪和管理大众市场资金募集活动的快速访问。它可以将活动、源代码、捐赠承诺和报告等参与数据分组，以快速有效地管理外展工作。

Philanthropy & Partnerships
: 该应用程序是一个一站式大额捐赠和赠款请求平台。调查主要捐赠者和拨款者，并记录与他们的互动。使用此应用程序奠定基础，并管理培养和请求大额捐赠所需的步骤。

Fundraising Operations
: 该应用程序用于运行资金募集业务的重要任务。使用此应用程序进行日常捐赠条目和处理，并支持捐赠者完成常见任务，例如记录他们的承诺，更新承诺时间表，暂停或恢复承诺。

设置 Fundraising

启用 Fundraising，配置用户简档、用户和权限，并设置关键功能和自动化之后，用户即可开始使用 Fundraising。

设置并配置 Fundraising

启用设置并分配权限集，以便开始使用 Fundraising。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

打开资金募集基本功能

打开可以增强资金募集功能的 Salesforce 功能。

1. 将 Fundraising_Admin 权限集组分配给执行“资金募集”设置的管理员用户。
2. 要定义完成业务流程所需的任务，请设置“操作计划”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入操作，然后在“指导设置”下选择操作计划。
   b. 按照指导设置来配置“操作计划”。

      有关详细配置步骤，请参阅 Salesforce 中的操作计划。

3. 要对类似的相关人员简档进行分段，请设置“可操作分段”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后在“指导设置”下选择可操作分段。
   b. 按照指导设置来配置“可操作分段”。

      有关详细配置步骤，请参阅启用可操作分段。
4. 要使用数据处理引擎，请设置数据管道。
5. 要让用户向相关人员记录添加自定义标记，请设置插入标记。
6. 要记录和存储会议和对话的详细笔记，请设置“互动总结”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入“互动”，然后在“指导设置”下选择“互动总结”。
   b. 按照指导帮助配置“互动总结”。

      有关详细配置步骤，请参阅互动总结。
7. 要想一目了然地查看客户的人生大事或里程碑，请设置“人生大事”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入人生，然后在“指导设置”下选择人生大事。
   b. 按照指导设置来配置“人生大事”。

      有关详细信息步骤，请参阅事件和里程碑。
8. 为了帮助用户决定现在或不久的将来需要注意什么，请设置记录警报。
9. 要查看与人员相关的重要事件，请打开时间线。在“设置和配置资金募集”的步骤中配置时间线。

打开 Fundraising

Fundraising 是 Nonprofit Cloud 的一部分。要使用 Fundraising，首先要配置 Nonprofit Cloud。

1. #unique_47。
2. 在“设置”的快速查找框中输入 `Fundraising`，然后选择 Fundraising 设置。
3. 打开 Fundraising。

> 注:
> 打开 Fundraising 后，即无法将其关闭。

4. 配置 Fundraising 设置。
   a. 对于分期付款延期天数，指定在捐赠承诺未付款交易被标记为承诺计划中的另一笔分期付款之前或之后的天数。

      在此宽限期内未支付的交易被视为捐赠交易。
   b. 对于已过期未支付交易计数，请指定在捐赠承诺被修改为“失败”之前允许的因此而未支付的分期付款的笔数。
   c. 对于失败交易笔数，请指定在捐赠承诺状态被修改为“失败”之前允许的因此而支付失败的分期付款的笔数。
   d. 要让 Nonprofit Cloud 在定期计划中创建下一笔交易，请选择创建定期计划交易。
   e. 要在定期捐赠承诺没有正在进行或将来的计划且没有未支付的交易时关闭定期捐赠承诺，请选择自动关闭定期承诺。
   f. 保存更改。
5. 将 Fundraising 权限集组分配给适合的用户。
6. 对于创建和管理活动的资金募集人员，为他们分配营销用户权限。
7. 为 DPE Integration 用户分配 FundraisingAccess 权限集。
8. 配置 Fundraising。

配置 Fundraising 功能

打开 Fundraising 并完成设置步骤后，配置这些功能，以便对 Fundraising 进行充分利用。

复制 Fundraising 数据汇总和列表模板

使用数据管道和数据处理引擎创建可操作列表和 Fundraising 汇总和摘要。

> 注:
> 为 DPE Integration 用户提供 FundraisingAccess 权限集。

要创建和运行“数据处理引擎”定义，请启用“数据管道”。“数据处理引擎”可以提高处理能力和数据操作能力。

要通过 DPE 设置 Fundraising，请复制 DonorGiftSummary、GiftDesignation、OutreachSummary 和 Fundraising 客户可操作列表模板并运行这些模板。

1. 在“设置”的快速查找框中输入数据处理，然后选择数据处理引擎。
2. 在“数据处理引擎定义”列表中，找到“捐赠者汇总信息”模板并将其打开。
3. 单击，并选择另存为。
4. 为模板提供一个新名称，并确保从“名称”字段填充“API 名称”。

5. 保存复制的模板。
6. 单击激活。
7. 单击运行定义，并单击下一步。
8. 为输入变量输入值，然后单击下一步。
9. （可选）要对故障排除进行记录，请勾选显示节点的输出记录计数。

   最多可选 10 个节点进行跟踪。
10. 单击运行定义。
11. 对捐赠指定资金、外展摘要以及 Fundraising 客户可操作列表模板重复这些步骤。

您可以设置相应的流来自动运行数据处理引擎定义。

保持准确的会计系统

会计子分类账可以将 Salesforce CRM 财务数据和会计系统数据进行合并，以帮助您对会计工作进行管理。使用会计子分类账（Fundraising 包含）可以帮助您在您的会计系统中跟踪您的 Fundraising 会计事项。

1. 将这些会计子分类账权限集分配给拥有 Fundraising_Admin 权限集组的 Fundraising 管理员。
   - 访问会计子分类账 Growth 版本
   - 管理会计子分类帐
   - 运行会计子分类账作业
2. （可选）创建自定义字段，以生成交易日记账数据字段以外的会计数据。
3. 打开会计数据生成。

设置完成后，您可以创建会计集和会计子分类账作业，以使会计系统保持最新状态。

访问来自不同来源的数据并对活动受众进行分段

捐赠者和合作伙伴数据可能来自各种来源，并存储在多个位置。要访问来自 Salesforce 组织中不同来源的数据，使用数据工具包将来自 Fundraising 的对象映射到 Data Cloud。

1. 完成 Data Cloud 清单和注意事项，以便开始使用 Data Cloud。
2. 通过 Data Cloud 设置，为贵组织配置 Data Cloud 功能。
3. 在 Data Cloud 和 Salesforce 之间建立 Salesforce CRM 连接。
4. 安装适用于 Salesforce 的数据工具包。
5. 创建和部署一个 Salesforce CRM 数据流。

在将对象映射到 Data Cloud 后，使用 Data Cloud 对市场活动的受众进行分段。

通过流自动处理 Fundraising 记录
设置批次管理，以简化资金募集操作。

要对计划流中的记录进行自动处理，请设置批次管理。

计划捐赠承诺批处理作业
运行批处理作业，根据交易、计划和其他参数更新捐赠承诺记录。

1. 在“设置”中的快速查找框中输入流，然后单击流。
2. 打开“协助捐赠承诺处理”流。
3. 单击另存为，为复制的流输入一个名称。
4. 编辑“开始”元素并设置一个流运行计划。
5. 启用复制的流。
6. 在“设置”的快速查找框中输入流自动化设置，然后选择流自动化设置。
7. 将默认工作流用户分配给运行流的管理员用户。

复制的流在“所有计划的作业”页面上显示为计划的作业。使用“监控工作流服务”，监控批处理作业的状态和运行状况。在处理大量捐赠承付款项时，请考虑增加超时字段的值。

另请参阅

- 为 Fundraising 配置会计集
- 数据处理引擎 (DPE)
- 使用计划触发的流来计划数据处理引擎定义
- 会计子分类账入门
- 计划您的会计子分类账实施
- 为 Fundraising 配置会计集
- 开始使用 Data Cloud
- 设置 Salesforce CRM 连接
- 安装采用数据套件技术的标准数据包
- 创建 Salesforce CRM 数据流
- 数据套件
- 批次管理工作流
- Fundraising 流
- 捐赠操作过程自动化

自定义 Fundraising 页面布局

定制 Fundraising 页面，以满足您的需求。例如，在“捐赠承诺”页面加入非现金资产部分，或增加一个字段，以表示捐赠承诺是口头的还是书面的。

付款方式字段可添加到页面布局

更新页面布局，包含新付款方式字段。

更新捐赠交易和捐赠承付款项计划 Lightning 页面布局，包含付款工具字段。

在个人客户页面上查看捐赠者捐赠摘要

通过在个人客户页面上添加捐赠者捐赠摘要，可以轻松对捐赠进行跟踪。

1. 在 Philanthropy and Partnerships 应用程序中，进入一个个人客户页面。
2. 单击⚙并选择编辑页面。
3. 单击保存。
4. 单击激活。
5. 在“组织默认设置”选项卡上，单击分配为组织默认设置。
6. 选择台式机或台式机和手机。
7. 单击下一步。
8. 保存操作。

在 Fundraising 中创建快速操作

要在 Fundraising 应用程序中创建快速操作，请创建“操作启动器”部署。例如，在 Fundraising Operations 应用程序中的“客户”对象上创建包含这些流的部署。

- 关闭捐赠承诺
- 管理捐赠承诺计划
- 暂停｜恢复
- 更新定期捐赠承诺计划
- 升级｜降级承付款项

1. 编辑客户记录页面，显示 Fundraising Operations 操作启动器。
2. 保存更改。
3. 在 Fundraising Operations 应用程序中激活更改。

   现在，您可以在操作启动器上看到用于启动流的按钮。

相似地，在任何记录页面和任何 Fundraising 应用程序中向操作启动器添加流或其他操作。

在捐赠者简档上显示客户关系

添加一个图，以便在捐赠者简档上显示客户关系。

1. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后选择可操作关系中心。

2. 单击新建关系图。
3. 在“默认模板”下，选择 Fundraising 公司客户关系或 Fundraising 个人客户关系。

   一次仅可创建一个图形。要创建这两个图形，请重复以下步骤。
4. 单击创建图形。
5. 对于“标签”，输入一个可以对图形进行描述的名称，并单击“开发人员姓名”字段，以实现字段自动填充。
6. 保存操作

配置数据摘要汇总

Related Records Detail Display 是一个 Lightning 应用程序，可为您的数据提供一种汇总组件。

Related Records Detail Display 可让您一目了然地查看聚合或汇总数据。该组件的一个示例是“外展源代码”中的“外展摘要”或 Fundraising 应用程序中的“活动”页面。“外展摘要”可以显示活动的汇总数据。要配置“相关记录详细信息显示”，请选择要放置组件的主页或记录页面。然后选择要从中提取摘要数据的对象。最后，选择希望在汇总中显示的特定数据对数据进行分组。

1. 编辑要添加“相关记录详细信息显示”的页面。
2. 在 Lightning 应用程序生成器中，将“相关记录详细信息显示”组件拖到您希望它在页面上的位置。
3. 对于详细信息面板名称，为摘要输入名称。

   例如，如果正在创建捐赠历史汇总，可以将其命名为捐赠者捐赠历史。
4. 对于“相关实体”，选择要从中构建摘要的对象。

   “捐赠者捐赠摘要”比较常用。
5. 要允许用户创建和编辑此摘要，请选择允许创建和编辑。
6. 单击添加组，打开“新建组”窗格。
7. 为组输入一个名称，用于描述将包含在组中的字段之间的关系。

   例如，活动摘要可以描述一组字段，包括开始日期、捐赠次数、响应率、活动中的实际成本和平均捐赠金额。
8. 选择要包含在组中的字段。
9. 要确保特定字段出现在组件的预览中，请将它们拖到列表的顶部。

   系统将优先预览列表顶部的字段。组件在页面上的宽度可以确定预览中显示的字段数量。
10. 为创建的每个组重复执行这些步骤。

11. 要向摘要组件添加筛选器，请打开“设置组件可视性”窗格并单击添加筛选器，以设置筛选器参数。
12. 保存操作。
13. 如果页面已经准备好，将其激活。您还可以随时通过编辑激活页面。

    要使页面立即对用户可见，请将其激活为组织默认设置或应用程序默认设置。

    如果选择“活动”或“客户”作为此组件的对象，请将其激活为“应用程序默认”并选择您希望该组件出现的 Fundraising 应用程序。如果作为“组织默认设置”激活，则不会显示“活动”和“客户”主页自定义选项。

在摘要卡中显示捐赠者信息

摘要卡可以列出个人或合作伙伴的照片、姓名和关键信息。您可以包含自定义字段。

1. 在“设置”中的快速查找框中输入 `Lightning`，然后选择 Lightning 应用程序生成器。
2. 在要放置摘要卡的页面上，单击编辑。
3. 从“组件”列表中，将摘要卡组件拖到希望它出现在页面上的位置。
4. 如果需要，在组件中，为该摘要输入名称，该名称将取代记录名称。
5. 单击选择，并将要包含在摘要卡中的字段移动到“已选”列表中。

   建议的字段包括“名字”、“姓氏”、“账单地址”和“开单城市”。
6. （可选）若要添加筛选器，以确定何时显示摘要，请在“设置组件可见性”下单击添加筛选器。
7. 保存操作。
8. 在页面准备就绪时，将其激活。

   您还可以随时通过编辑激活页面。

   要使页面对用户可见，请将其激活为应用程序默认设置。

   如果选择“活动”或“客户”作为此组件的对象，请将其激活为“应用程序默认”并选择您希望该组件出现的 Fundraising 应用程序。如果作为组织默认设置激活页面，不会显示“活动”和“客户”主页自定义选项。

另请参阅

- 页面布局
- 创建记录类型
- 将页面布局分配到简档或记录类型
- 操作启动器
- 可操作关系中心

- 可操作关系中心

Fundraising 的安全性和权限

了解 Fundraising 中的权限集和权限集组以及应将它们分配给谁。

Fundraising 访问权限集
授予对 Fundraising 权限集许可证、系统权限以及所有对象和字段的访问权限。

Fundraising_User 权限集组
分配给使用 Fundraising 功能的人员。提供对所有 Fundraising 功能和相关页面的访问权限。有些功能需要启用。

Fundraising_Admin 权限集组
分配给 Salesforce 管理员。提供对所有 Fundraising 功能和相关页面的访问权限，以及配置 DPE 的数据管道基础用户权限集和添加 Flexcard 的 Omnistudio 管理员权限集，例如 Flexpage 的记录警报功能。仅用于设置和配置。

想了解不同权限集中有哪些权限？在“设置”中打开它们，以了解它们具体包含哪些权限。

要减少 Fundraising_User 权限集组中的权限，请复制该权限集组，然后添加一个可以禁用所选权限的静音权限集。

另请参阅：

- Nonprofit Cloud 权限集
- 管理权限集分配
- 权限集组
- 静音权限集

捐赠操作过程自动化

对于 Nonprofit Cloud for Fundraising，Salesforce 可提供流、可调用操作和定制 Lightening Web 组件，以满足特定的业务需求。

Fundraising 流

了解 Nonprofit Cloud 中包含的 Fundraising 流。

除非另有说明，否则流在组织中处于活跃状态且可以使用。要自定义任何一个流，请先复制，之后进行修改，然后激活复制的流。例如，您可以将自定义捐赠批次模板添加到“管理捐赠条目”流中，或者将自定义字段添加到捐赠承诺流中的屏幕中。

捐赠条目和处理自动化

了解用于创建和处理捐赠条目的 Nonprofit Cloud 流。

管理捐赠条目
创建和更新捐赠条目。

处理捐赠批次

处理指定捐赠批次中的捐赠条目。

处理捐赠条目
处理捐赠条目，并生成条目的捐赠交易、捐赠交易指定资金和捐赠软信贷记录。

捐赠承诺处理自动化
了解便于捐赠承诺管理的 Nonprofit Cloud 流。

关闭捐赠承诺
将捐赠承诺的状态更新为“已关闭”，并更新相关捐赠交易的状态。

协助捐赠承诺处理
运行可根据关联捐赠承诺计划和捐赠交易对捐赠承诺进行更新的批处理作业。

获取捐赠承诺
检索某位捐赠者的活动捐赠承诺或捐献承诺。

管理捐赠承诺计划
创建和更新定期和自定义捐赠承诺计划。

管理捐赠指定资金
将捐赠指定资金分配给关联的捐赠承诺或捐赠交易。

处理捐赠承诺
处理与捐赠承诺计划或捐赠交易关联的捐赠承诺。按 Salesforce 管理员设置的计划运行的协助捐赠承诺处理流会触发“处理捐赠承诺”的操作。要立即处理捐赠承诺，请向承诺添加一个自定义操作，并将该操作与处理捐赠承诺流相关联，或者从自定义记录触发流调用该流。

暂停 | 恢复
将捐赠承诺计划暂停一段固定的时间或无限期暂停，并恢复暂停的捐赠承诺计划。

更新定期计划
更新定期捐赠承诺计划。

另请参阅

- Flow Builder
- 关于捐赠指定资金
- 捐赠承诺
- 设置并配置 Fundraising

Fundraising 可调用操作

了解在 Nonprofit Cloud for Fundraising 中使用可调用操作所需的对象级访问权限。

关闭捐赠承诺

对象	读取	创建	更新
捐赠承诺	是	否	是
捐赠交易	是	否	是

创建和管理捐赠条目的捐赠默认指定资金

对象	读取	创建	更新
捐赠承诺	是	否	否
捐赠指定资金	是	否	否
捐赠默认指定资金	是	是	是

创建和管理捐赠交易的捐赠交易指定资金

对象	读取	创建	更新
捐赠指定资金	是	否	否
捐赠交易	是	否	否
捐赠交易指定资金	是	是	是

创建或更新自定义捐赠承诺计划

对象	读取	创建	更新
客户	是	否	否
捐赠承诺	是	否	是
捐赠承诺计划	是	是	是
捐赠交易	是	是	否
捐赠交易指定资金	是	否	否

创建或更新定期捐赠承诺计划

对象	读取	创建	更新
捐赠承诺	是	否	是
捐赠承诺计划	是	是	是
捐赠交易	是	是	否
捐赠交易指定资金	是	否	否

将捐赠承诺计划暂停一段特定的时间

对象	读取	创建	更新
捐赠承诺	是	否	是
捐赠承诺计划	是	是	是

对象	读取	创建	更新
捐赠交易	是	是	否
捐赠交易指定资金	是	否	否

处理捐赠承诺

对象	读取	创建	更新
客户	是	否	否
捐赠承诺	是	否	是
捐赠承诺计划	是	否	否
捐赠交易	是	是	否
捐赠交易指定资金	是	是	否

处理单个捐赠条目或捐赠条目批次。

对象	读取	创建	更新
客户	是	是	是
捐赠指定资金	是	否	否
捐赠软信贷	是	是	是
捐赠交易	是	是	是
捐赠交易指定资金	是	是	是

恢复捐赠承诺计划

对象	读取	创建	更新
捐赠承诺	是	否	是
捐赠承诺计划	是	是	是
捐赠交易	是	是	否
捐赠交易指定资金	是	否	否

更新已处理捐赠条目的状态

对象	读取	创建	更新
客户	是	否	否
捐赠条目	是	是	是
捐赠交易	是	否	否

Fundraising Lightning Web 组件

Nonprofit Cloud for Fundraising 可提供各种屏幕组件，进而扩展流屏幕中可用的输入字段的类型。

流屏幕输入组件：自定义计划

最多允许用户将 30 个自定义计划记录添加到捐赠承诺中，并可选择为自定义计划记录上的用户定义字段指定值。

> 注:
> 此屏幕组件需要 Lightning 运行时。

属性	描述
捐赠承诺 ID	与捐赠承诺计划相关联的捐献承诺记录的 ID。
附加字段	要在自定义计划中显示的附加字段的集合。
已删除捐赠承诺计划 ID	从捐赠承诺计划中删除的 ID 集合。
关联的捐赠承诺计划	与捐赠承诺关联的捐赠承诺计划记录的集合。

流屏幕输入组件：捐赠指定资金

最多允许用户将 10 个捐赠指定资金记录分配给一个捐赠条目或一笔捐赠交易，这样指定的总百分比将等于或小于 100。

> 注:
> 此屏幕组件需要 Lightning 运行时。

属性	描述
指定资金类型	指示是否要将捐赠指定资金记录与捐赠条目、捐赠承诺或捐赠交易相关联。有效的值有 GIFT_ENTRY_DESIGNATION、GIFT_DEFAULT_DESIGNATION 和 GIFT_TRANSACTION_DESIGNATION。
捐赠指定资金笔数	最初，可以在组件中显示的最大捐赠指定资金记录数最多为 10 条。更新用户指定的捐赠指定资金记录的数量。
捐赠指定资金总额	最初，是指某个捐赠条目的所有捐赠指定资金的总额。更新用户指定的捐赠指定资金总额。
捐赠指定资金信息	捐赠交易指定资金或捐赠默认指定资金记录，包含名称、金额和分配捐赠额的捐赠指定资金的百分比等信息。

属性	描述
捐赠指定资金 1	最初为适用于整个组织的默认指定资金的名称或关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第一笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第一笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 1 百分比	最初为适用于整个组织的默认指定资金的 100%，或关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第一笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第一笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 1 金额	最初为适用于整个组织的默认指定资金的总额，或关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用于作为第一笔金额将其分配给捐赠条目。更新用户为第一笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 2	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第二笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第二笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 2 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第二笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第二笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 2 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第二笔金额。更新用户为第二笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 3	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第三笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第三笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 3 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第三笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第三笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 3 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第三笔金额。更新用户为第三笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 4	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第四笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第四笔捐赠指定资金指定的名称。

属性	描述
捐赠指定资金 4 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第四笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第四笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 4 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第四笔金额。更新用户为第四笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 5	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第五笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第五笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 5 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第五笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第五笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 5 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第五笔金额。更新用户为第五笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 6	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第六笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第六笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 6 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第六笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第六笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 6 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第六笔金额。更新用户为第六笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 7	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第七笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第七笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 7 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第七笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第七笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 7 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第七笔金额。更新用户为第七笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。

属性	描述
捐赠指定资金 8	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第八笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第八笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 8 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第八笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第八笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 8 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第八笔金额。更新用户为第八笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 9	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第九笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第九笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 9 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第九笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第九笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 9 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第九笔金额。更新用户为第九笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。
捐赠指定资金 10	最初为关联活动、承诺、捐赠机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的名称，用于作为第十笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第十笔捐赠指定资金指定的名称。
捐赠指定资金 10 百分比	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的百分比，用于作为第十笔捐赠指定资金将其分配给捐赠条目。更新用户为第十笔捐赠指定资金指定的百分比。
捐赠指定资金 10 金额	最初为关联活动、承诺、承诺、机会或捐赠交易的默认指定资金或交易指定资金记录的金额，用作将要分配给捐赠条目的第十笔金额。更新用户为第十笔捐赠指定资金指定的指定资金金额。

流屏幕输入组件：查找-记录字段
让用户查找记录并显示所选记录的字段。

注:
此屏幕组件需要 Lightning 运行时。

属性	描述
对象检索操作	为获得捐赠承诺交易记录而执行的操作类型。有效值为： • GET_COMMITMENT_MATCHING：根据收到捐赠的日期和捐赠者的帐户 ID 检索承诺详细信息 GET_DEFAULT_DESIGNATIONS：根据承诺 ID 检索捐赠指定资金详细信息 • GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS：根据交易 ID 检索捐赠指定资金详细信息 • GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION：检索与“活动”或“交易”相关的捐赠指定资金。如果交易与活动关联，则返回活动指定资金，如果与之前的活动不同，则返回交易相关捐赠指定资金。
输出对象 API 名称	组件返回的记录类型的标签。有效值为： • 捐赠交易 • 捐赠默认指定资金 • 捐赠交易指定资金
捐赠者 ID	与捐赠者记录相关联的客户 ID
承诺 ID	可选。用于检索捐赠指定资金详细信息的捐赠承诺记录的 ID。
市场活动 ID	可选。用于检索捐赠指定资金详细信息的活动 ID。
捐赠接收日期	可选。用于确定要检索哪些与捐赠承诺关联的交易的接收日期。
捐赠交易记录	与被检索的捐赠承诺相关联的捐赠交易记录的集合。
捐赠指定资金信息	与捐赠承诺、捐赠交易或活动关联的捐赠交易指定资金或捐赠默认指定资金记录的集合。

流屏幕输入组件：记录详细信息查找

让用户获取选定查找记录的所有字段。

注:
此屏幕组件需要 Lightning 运行时。

属性	描述
Selected 对象 API 名称	用户选择的查找记录的对象 API 名称。
字段 API 名称	“对象 API 名称”指定的对象上的查找字段的 API 名称。
对象 API 名称	用于查找的源对象的 API 名称。

属性	描述
标签	要在运行时用于流屏幕上的查找字段的标签。
记录 ID	用于查找的默认记录的 ID。
必填	要求用户在移动到下一个屏幕之前输入一个值。

流屏幕输入组件：软信贷
最多允许用户将 50 条软信贷记录与一条捐赠条目进行关联。

注:
此屏幕组件需要 Lightning 运行时。

属性	描述
软信贷信息	最初是一个用于填充捐赠交易中归属于个人或组织的默认软信贷信息的 JSON 字符串。JSON 字符串更新包含捐赠交易中归属于个人或组织的用户选择的软信贷信息。
捐赠金额	每个捐赠条目的金额。

捐赠承诺

使用 Fundraising 应用程序管理所有类型的捐赠承诺，包括资金和实物。您可以跟踪特定捐赠机会和活动的捐赠，更改交易计划，并更新捐赠金额。自动化任务可以简化定期捐赠的处理。您还可以轻松地监控即将进行的、错过的、失败的以及近期支付和退款的交易。

创建捐赠承诺

对于多次付款承诺或已完成承付款项的捐赠（含计划和金额），请创建记录。您可以将捐赠与一个活动或捐赠机会联系起来，并将其分配给一个特定的指定资金。

现在，您就可以计划捐赠承诺并将捐赠金额分配给捐赠者选择的捐赠指定资金。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 单击“新建”。
3. 输入所需的捐助者详细信息并为承诺输入一个名称。
4. 如果此捐赠承诺不是一个捐赠者将一次性或分多次分期支付的定期捐献承诺，请选择自定义频率。计划选项会根据您选择的计划类型而更改。
5. 还可以选择性地输入活动和履行信息。
6. 保存更改。

向捐赠承诺添加指定资金

将与捐赠承诺关联的捐赠金额分配或重新分配给捐赠者选择的指定资金。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 打开一个捐赠承诺。
3. 单击 ，然后选择管理捐赠默认指定资金。

   “捐赠默认指定资金”部分可以列出来自关联捐赠机会或活动的默认捐赠指定资金。如果没有捐赠默认指定资金，那么系统会将整个组织内的默认指定资金 100% 分配为捐赠默认指定资金并列出。
4. 要添加指定资金，请单击立即添加。或修改现有条目，例如更改其分配比例。所有捐赠默认指定资金的百分比值总和必须等于或小于 100。
5. 保存更改。

注:
要为活动和捐赠机会分配或修改捐赠默认指定资金，请将“捐赠默认指定资金”相关列表添加到“活动”和“捐赠机会”对象中。

计划捐赠承诺

计划来自捐赠者的捐赠承诺定期或自定义付款。计划选项会根据创建捐赠承诺时选择的计划类型而更改。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 选择要计划的捐赠承诺。
3. 单击 ，然后选择管理捐赠承诺计划；或在捐赠承诺设置下方，在管理捐赠承诺计划旁边，单击管理。

   在“捐赠承诺”页面上创建并管理捐赠计划时，Fundraising 会自动创建或更新捐赠交易。如果不使用此页面，必须手动创建或更新交易。

4. 如果捐赠是定期捐赠，请提供此信息。
   a. 选择付款开始日期，并选择性地选择结束日期。
   b. 选择交易周期，例如“每月”。
   c. 如果选择“每月”作为交易期，请输入要运行计划的具体日期（一个月中的哪一天）。

      例如，输入 1，以在月中第一天运行计划，或输入 15，以在月中第 15 天运行计划。
   d. 输入要运行计划的时间间隔。例如，如果交易周期按月计算，输入“3”，即可在每 3 个月后运行一次计划。
   e. 输入定期交易金额。
   f. 选择付款方式，然后输入任何关联的付款方式信息，例如后 4 位和有效期。

      注:
      付款方式是 ACH 或信用卡，应填充至少后 4 个字段，然后将付款方式查找加入计划。如果此前没有，查找操作会创建付款方式记录。
   g. 如果需要，选择市场活动。
5. 如果捐赠是非定期捐赠，请提供此信息。

   最多可以在捐赠者记录中添加 30 个非定期捐赠，并且计划可以重叠。例如，一个捐赠的到期日期可以在另一个已计划捐赠的开始日期和结束日期之间。
   a. 单击添加捐赠承诺计划，并选择开始日期，即交易的到期日期。
   b. 选择一种付款方式。
   c. 输入交易金额。
   d. 选择付款方式，然后输入任何关联的付款方式信息，例如后 4 位和有效期。

      注:
      付款方式是 ACH 或信用卡，应填充至少后 4 个字段，然后将付款方式查找加入计划。如果此前没有，查找操作会创建付款方式记录。
   e. 如果需要，选择市场活动。
   f. 如果想计划另一个捐赠承诺，请选择添加捐赠承诺计划。

      注:
      对计划上的一个或多个标准或自定义字段进行修改时，会为创建或更新的每个计划创建捐赠交易。如果希望为现有计划创建交易，而不更改任何字段，请与 Salesforce 管

理员一起创建一个可调用“管理捐赠承诺计划”可调用操作的流。然后，将此流与相关捐赠承诺上的新自定义操作进行关联。

6. 保存更改。

另请参阅

捐赠承诺

捐赠承付款项

捐赠承付款项的捐赠金额、计划和付款方式详细信息可自行更改。在更新捐赠承付款项记录时，Fundraising 会自动处理捐赠承付款项及其相关记录，例如交易和计划。

对定期捐献承诺进行计划变更后，如果更新后的计划的生效日期与计划的开始和结束日期相符，则更新对整个计划都有效。否则，计划将按如下方式拆分：

- 原计划的结束日期变更为生效开始日期的前一天。
- 系统将创建新计划，开始和结束日期将变更为计划有效期的截止日期和开始日期。
- 生效结束日期若早于原始结束日期，将创建其他计划。新计划的开始日期比生效结束日期晚一天，原始结束日期不会变更。

注:
要更改捐赠承付款项，必须具有相关捐赠交易记录的删除权限。

在捐赠承付款项变更时，捐赠承付款项变更原因日志会添加变更记录。有关本部分，请参阅“捐赠承付款项”或“客户”页面的“相关”选项卡，其中包含变更详细信息。对于日志中的每日变更量字段，它表示计划每天出现情况的升级或降级量。此外，日志也会获取变更的市场活动和外展源代码。

如果专为其他市场活动提供捐赠承付款项升级，捐赠默认指派会自动认为多次市场活动是承诺（和交易）的原因，比例与捐赠金额的影响一致。在确定捐赠者的生命周期价值和分析每次市场活动的投资回报率计算时，此类归因方法发挥了重要作用。

升级或降级定期捐赠承诺

您可以更改定期捐赠承诺的金额、计划或捐赠的分配用途。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 选择要更改的捐赠承诺。
3. 在记录的顶部，单击升级 | 降级。
4. 选择要更改的捐赠承诺计划。
5. 根据需要更新信息。

6. 如果希望将更改应用于整个计划，请在“有效期开始日期”和“有效期截止日期”字段中输入开始日期和结束日期。

   到期日期在有效日期内的现有未支付捐赠交易将被删除。

7. 保存更改。

更改定期捐赠承诺的日期

更改捐赠承诺计划的开始日期和结束日期。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 选择要更改的捐赠承诺。
3. 单击 ，然后选择更新日期。
4. 选择要更改的计划。
5. 选择新的日期，并选择性输入原因。

   到期日期在新的有效日期内的未支付捐赠交易将在承诺被处理后被删除。

6. 选择性地输入一个更新原因。
7. 保存更改。

更改定期捐赠承诺的付款方式

您可以为承诺计划内的特定时间段指定不同的付款方式。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 选择要更改的捐赠承诺。
3. 单击 ，然后选择更新付款方式。
4. 选择要更改的计划。
5. 选择付款方式，然后输入任何关联的付款方式信息，例如后 4 位和有效期。

   注:
   付款方式是 ACH 或信用卡，应填充至少后 4 个字段，然后将付款方式查找加入计划。如果此前没有，查找操作会创建付款方式记录。

6. 选择有效期开始日期。
7. 如果需要，也可选择有效期结束日期、更新原因和承诺适用的活动。

   如果新的付款方式适用于整个计划，则在有效期开始日期和结束日期字段中选择计划的开始日期和结束日期。

   到期日期在新的有效日期内的未支付捐赠交易将在承诺被处理后被删除。

8. 保存更改。

暂停或恢复定期捐赠承诺

暂停一项定期捐赠承诺，以暂时停止或跳过相关捐赠承诺计划中的某些分期付款。当捐赠者准备好恢复付款时，您可以恢复承诺。如果在计划的开始日期之后暂停计划，则到期日期在暂停期间内的未支付捐赠交易将被删除。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 选择要更改的捐赠承诺。
3. 要暂停计划，单击 ，之后选择暂停。
   a. 选择捐赠承诺计划。
   b. 选择暂停日期。

      如果在计划的开始日期之后暂停计划，计划将被拆分，并为指定的时间段创建一个类型为“暂停交易”的新计划。
   c. 保存更改。
4. 要恢复计划，单击 ，之后选择恢复。
   a. 选择暂停的计划。
   b. 选择恢复承诺的日期。
   c. 保存更改。

关闭捐赠承诺

不再需要跟踪某个捐赠承诺时，可以将其关闭。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠承诺。
2. 选择要关闭的捐赠承诺。
3. 单击 ，然后选择关闭捐赠承诺。

关闭捐赠承诺后，未支付或失败的捐赠交易的状态将根据“正式承诺类型”字段的值进行更新。

正式承诺类型字段值	未支付或失败交易的状态
口头	已取消
书面	已冲销

要包含“正式承诺类型”字段，请自定义承诺页面布局。

捐赠承诺处理

Fundraising 可提供一种结构化和自动化的方法，用于根据关联捐赠承诺计划和捐赠交易对捐赠承诺进行管理和处理。

创建捐赠承诺记录后，Fundraising 会根据您为该流定义的计划自动运行相关的流，以触发这些操作。

- 根据当前或下一个计划确定下一期即将到来的分期付款，并更新“下一个交易日期”和“下一笔交易金额”字段
- 对于定期捐赠承诺，如果选择了“创建定期计划交易”设置，则会为计划中的下一期即将到来的分期付款创建一笔捐赠交易。
- 根据当前计划更新“当前计划”、“有效期间”和“有效间隔”字段

根据以下条件更新承诺状态：

条件	承诺类型	更新的承诺状态
当前计划的类型为“暂停交易”。	定期	已暂停
承诺上最近的过去连续未支付交易的笔数与“已过期未支付交易计数”设置中的值匹配。 当“已过期未支付交易计数”设置为 0 时，状态不会更新。	定期，自定义	过期
承诺最近的过去或当前连续失败交易的笔数与“未支付交易计数”设置中的值匹配。 当“未支付交易计数”设置为 0 时，状态不会更新。	定期，自定义	未支付
当前承诺状态为“草稿”时，承诺的初始计划将开始。	定期，自定义	有效
当前计划的类型为“创建交易”。	定期	有效
当前承诺状态为“已过期”，但承诺上过去连续未支付交易的笔数与“已过期未支付交易计数”设置中的值不匹配。	定期，自定义	有效
当前承诺状态为“未支付”，但承诺过去或当前连续失败交易的笔数与“未支付交易计数”设置中的值不匹配。	定期，自定义	有效
承诺没有正在进行或将来的计划，也没有未支付的交易，并且选择了“自动关闭定期承诺”设置。	定期	已关闭

捐赠交易

使用捐赠交易来跟踪您收到的一次性捐赠或履行承诺所需的分期付款。

通过 Fundraising，您可以有效地将捐赠交易归结于承诺、活动和捐赠者。您可以轻松将交易金额按捐赠者指定的百分比分配给指定资金。轻松管理捐赠交易的退款和软信贷。

捐赠者可以通过多种方式支付交易，包括现金、股票或资产。处理捐赠条目时，Fundraising 会自动创建或更新关联的捐赠交易。此外，计划和处理捐赠承诺时，Fundraising 会自动创建关联的捐赠交易。例如，当您设置从 2023 年 1 月 15 日开始的每月 200 美元的捐赠承诺时，系统将为第一笔分期付款创建一笔捐赠交易，交易到期日为 2023 年 1 月 15 日。

如果需要，您可以为捐赠承诺手动创建一笔捐赠交易。使用捐赠承诺记录的详细信息页面来查看即将发生、已经错过或失败的交易，以及最近已付款或已退款的交易。

更新捐赠交易的状态，以指示其当前状态。只允许进行这些状态更新。

原始状态	更新后的状态
未支付	• 已取消 • 已失败 • 已支付 • 待处理 • 已冲销
已支付	• 已失败 • 全额退款
已失败	• 已取消 • 待处理 • 已支付 • 已冲销
全额退款	无
已冲销	• 已取消 • 待处理
已取消	• 已冲销 • 待处理

原始状态	更新后的状态
待处理	• 未支付 • 已支付 • 已失败 • 已冲销 • 已取消

重要:
在多币种组织中，更改捐赠交易的币种 ISO 代码不会更改关联记录的币种 ISO 代码。因此，更改捐赠交易的货币 ISO 代码可能会导致交易的金额与关联记录的金额之间出现差异。

另请参阅

- 捐赠条目和处理
- 捐赠指定资金层次结构
- 捐赠承诺

向捐赠交易添加指定资金

将与捐赠交易关联的捐赠金额分配或重新分配给捐赠者选择的捐赠指定资金。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠交易。
2. 打开一个捐赠交易。
3. 单击管理捐赠交易指定资金。
4. 要添加指定资金，请单击立即添加。或修改现有条目，例如更改其分配比例。所有指定资金的百分比值总和必须等于或小于 100。
5. 保存更改。

请在相关列表中查看捐赠交易指定资金。如果分配总额小于 100%，剩余的捐赠金额将自动分配给整个组织内的默认指定资金。

注:
为了确保准确的记录汇总，将捐赠交易与捐赠交易指定资金进行关联后，不要更新捐赠交易的币种。

向捐赠交易添加捐赠软信贷

创建一个软信贷，以表彰捐赠者之外的其他人，因为他们帮助我们获得了捐赠者的捐赠。例如，通过将软信贷添加到捐赠者的捐赠交易中来跟踪捐赠的影响者。还可以将被表彰者视为软信贷接收者。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠交易。
2. 打开想要关联软信贷的捐赠交易。
3. 选择相关选项卡。
4. 选择收件人。
5. 定义软信贷记录的捐赠交易的部分百分比或部分金额。
6. 选择软信贷接收者的角色。例如，选择匹配的捐赠者。
7. 保存更改。

提供全额或部分退款

创建退款，以确保关联的捐赠交易包含完整的交易历史。将全部或部分捐赠金额返还给捐赠者。使用退款来解决捐赠输入错误或支持捐赠者撤销捐赠的请求。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠交易。
2. 单击想要处理退款的已付款捐赠交易。
3. 单击相关，在“捐赠退款”部分，单击新建。
4. 输入退款金额和退款日期。
5. 选择退款状态。

   注:
   选择“已完成”并保存退款时，Salesforce 将更新相关捐赠交易中的退款金额和当前金额字段。相关捐赠交易的原始金额不变。

6. 保存更改。
7. 在捐赠交易记录中，根据需要更新状态字段。

   Salesforce 管理员可以添加一个验证规则来验证状态更新的准确性。

   例如，如果退款金额与原始金额不匹配，则验证规则可以确保不能将状态设置为“全额退款”。

创建一笔捐赠交易

为一笔一次性捐赠付款或捐赠承诺的一笔分期付款创建一笔捐赠交易（如果没有的话）。创建捐赠条目或制定捐赠承诺计划时，Fundraising 会自动创建一笔捐赠交易。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠交易。
2. 单击“新建”。
3. 指定这些详细信息。
   a. 为交易记录指定一个记录名称。
   b. 对于捐赠类型，选择个人或组织/家庭。
   c. 选择一位捐赠者。

      注:
      对于个人捐赠类型，选择一位个人客户作为捐赠者。对于组织/家庭，选择一个公司客户。

   d. 填写捐赠交易的付款方式。

      注:
      付款方式是 ACH 或信用卡，应填充至少后 4 个字段，然后将付款方式查找加入计划。如果此前没有，查找操作会创建付款方式记录。

   e. 在原始金额中，输入捐赠交易的金额。
4. 保存更改。

捐赠指定资金

使用捐赠指定资金将入流的捐赠分配给特定的资金。

关于捐赠指定资金

捐赠指定资金是一笔资金，代表捐赠的一种特定用途，例如地震灾后重建资金或为服务配套不完善的社区提供课后托管的资金。

选择要与捐赠承诺、活动和捐赠机会相关联的捐献指定资金，以便所有相关的未来捐赠可以被自动分配给这些指定资金。对于需要多笔指定资金的捐赠，请定义分配的百分比。这些分配被称为捐赠默认指定资金。每项捐赠都需要至少一个分配的指定资金。

默认情况下，捐赠交易将继承关联捐赠承诺（如果有）中定义的捐赠默认指定资金。也可以为捐赠交易分配一笔新的捐赠指定资金或覆盖现有捐赠指定资金。这些分配被称为捐赠交易指定资金。

为收到的所有无限制捐赠金额标记一个捐赠指定资金，作为适用于整个组织的默认指定资金。开始在 Fundraising 中输入捐赠前，请先设定此指定资金。

只能有一笔捐赠指定资金可以充当适用于整个组织的默认指定资金。如果更改适用于整个组织的默认指定资金，现有捐赠分配不受影响。新的分配将使用更新后的适用于整个组织的默认指定资金。

Fundraising 可提供一种自动、高效且准确的捐赠和指定资金协调方式。来自不同捐赠条目、捐赠承诺、捐赠交易及捐赠指定资金记录的数据将根据分配进行同步，以便为捐赠者提供准确的影响报告。捐赠交易指定资金是更新捐赠指定资金记录汇总的真正来源。

捐赠指定资金层次结构

层次逻辑可以确定捐赠承诺如何继承捐赠的默认指定资金，以及捐赠交易如何继承捐赠交易指定资金。您可以手动覆盖这些指定资金。

如果没有定义捐赠默认指定资金或捐赠交易指定资金，那么捐赠金额将自动被分配到适用于整个组织的指定资金。如果所有层次级别上的分配的总百分比小于 100%，则剩余的百分比也将分配给适用于整个组织的指定资金。

捐赠默认指定资金继承层次结构

捐赠默认指定资金按照可用顺序从这些来源继承。

1. 与承诺关联的捐赠机会
2. 与承诺关联的捐赠活动
3. 适用于整个组织的默认指定资金

捐赠交易的捐赠交易指定资金继承层次结构

捐赠交易指定资金按照可用顺序从为这些来源定义的捐赠默认指定资金继承。

1. 与捐赠交易关联的捐赠活动
2. 承诺
3. 与承诺关联的捐赠机会
4. 与承诺关联的捐赠活动
5. 适用于整个组织的默认指定资金

捐赠条目的捐赠交易指定资金继承层次结构

对于一次性捐赠条目，默认捐赠交易指定资金从活动中继承（如果可用）。否则，在处理捐赠时，捐赠金额将被分配给适合整个组织的默认指定资金。

对于与匹配承诺相关联的捐赠条目，默认捐赠交易指定资金会按照可用顺序从这些来源继承。

1. 为选定的捐赠交易定义的捐赠交易指定资金
2. 为以下对象定义的默认指定资金：
   a. 与捐赠交易关联的捐赠活动
   b. 匹配承诺
   c. 与匹配承诺关联的捐赠机会
   d. 与匹配承诺关联的捐赠活动
   e. 适用于整个组织的默认指定资金

> 注:
> 如果在创建捐赠条目时覆盖活动，那么捐赠条目的捐赠默认指定资金将被继承，分层逻辑将不适用。

另请参阅

Fundraising 流

创建指定资金

创建捐赠指定资金，以指定捐赠者希望如何花费其捐赠。您可以在 Fundraising 中识别用于所有无限制捐赠的捐赠指定资金，并在开始输入捐赠之前将其设置为适用于整个组织的默认设置。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠指定资金。
2. 单击“新建”。
3. 对于名称，为指定资金输入一个名称。例如，输入地震救济金。
4. 若要能够在处理捐赠条目时分配捐赠指定资金，请选择活动。

> 注:
> 即使不选择活动，新的捐赠指定资金也会保存为“活动”。

5. 若要对所有无限制捐赠使用指定资金，请选择默认。
6. 保存您的更改，并根据需要创建其他捐赠指定资金。

捐赠条目和处理

单独输入捐赠或将它们添加到捐赠批次中。捐赠批次可以使用捐赠批次模板，使您能够快速创建具有相同字段集的捐赠条目。

创建一笔捐赠批次

通过创建捐赠批次，快速添加使用同一组字段的多个捐赠条目，并一起处理捐赠条目集合。每个捐赠批次都具有关联的捐赠批次模板，可以定义捐赠条目中的一组字段及其显示顺序。Fundraising 可以提供“默认”捐赠批次模板，您可以根据需要创建自定义模板。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠批次。
2. 单击“新建”。
3. 如果您有自定义捐赠批次模板，对于“屏幕模板名称”，选择该模板。否则，保持默认选择。
4. 要在捐赠批处理期间执行验证检查，请在“估算捐赠次数”和“估算批量值”中指定值，然后选择捐赠总价值匹配。
5. 保存更改。

另请参阅

- Fundraising 流

创建捐赠条目

创建单个捐赠条目或用于添加到某个捐赠批次中的捐赠条目。创建捐赠条目时，如果有可用的数据，Fundraising 会根据捐赠者详细信息和收到捐赠的日期自动填充捐赠条目记录的这些部分。

开始之前，请确保：

- 存在活动的，适用于整个组织的默认指定资金记录。
- 在您的组织中启用了个人客户。
- 想要与捐赠条目关联的所有捐赠指定资金、活动和外展源代码记录均存在。

请按照下列方法创建单个捐赠条目或使用默认捐赠批次模板的批次条目。

1. 在 Fundraising Operations 应用程序中，打开捐赠条目表格。
   a. 要创建单个捐赠条目，请在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠条目。
   b. 要将捐赠条目添加到捐赠批次中，请转到捐赠批次，然后选择捐赠批次。
2. 单击新建捐赠条目。
3. 对于“捐赠类型”，请选择个人或组织/家庭。

4. 选择或添加一位捐赠者。

> 注:
> 对于“个人”捐赠类型，选择一位个人客户作为捐赠者。对于“组织/家庭”，选择一个公司客户。

5. 对于“收到捐赠的日期”，选择收到捐赠的日期。
6. 如果捐赠与捐赠承诺关联，请为“承诺信息”选择一个条目。

   “承诺信息”表可以列出具有未支付交易的承诺。列出的交易数量取决于“分期付款延期天数”Fundraising 设置的值。日期范围基于收到捐赠的日期和“分期付款延期天数”设置。例如，如果“分期付款延期天数”为“10”，“收到捐赠的日期”为 3 月 11 日，则日期范围为 3 月 1 日至 21 日。“承诺信息”可以显示交易到期日落在日期范围内的所有未支付的捐赠交易。
7. 如果在回复请求时收到捐赠，请输入“外展源代码”和“活动”名称。
8. 对于“付款方式”，请选择此捐赠付款的方式。
9. 对于“捐赠金额”，输入捐赠的金额。
10. 查看“指定资金信息”部份，了解所有预填捐赠指定资金，并根据需要进行更新。
11. 在“软信贷信息”部分，指定与有资格获得软信贷的捐赠者关联的所有个人、公司或家庭成员的详细信息。
12. 要在捐赠批次中的下一个捐赠条目中使用本页面上指定的值作为默认值，请选择设置为默认值。
13. 保存更改。

另请参阅

- 关于捐赠指定资金

处理捐赠批次

将捐赠条目添加到捐赠批次中，以便一次处理所有捐赠。对于要成功处理的捐赠批次，每个捐赠条目必须处理无误。

1. 在应用程序启动器（ ）中，找到并选择捐赠批次。
2. 单击一个未处理的捐赠批次。
3. 要模拟批处理，请单击批次空运行。否则，单击处理批次。
4. 要查看处理状态，请刷新浏览器。
5. 根据批次的状态，采取以下一种操作。

捐赠批次状态	描述	下一个操作
未处理	捐赠批次还未被处理。	空运行或处理捐赠批次。
进行中	正在对捐赠批次进行处理。您不能开始空运行或实际处理正在处理中的捐赠批次。	定期刷新浏览器，检查更新后的状态。
已处理	捐赠批次处理已经完成，无任何错误。	在“相关”选项卡中，查看每个捐赠条目的处理详细信息。在“详细信息”选项卡中，查看更新的字段值，例如最后处理的日期时间。 对批次进行处理后，即无法在捐赠批次中添加条目或编辑条目。
部分处理；处理失败	批次中的部分或全部捐赠条目出现处理错误。	要查看哪个或哪些捐赠条目失败以及出现失败的原因，请在“相关”选项卡中查看每个捐赠条目的“捐赠处理状态”和“捐赠处理结果”值。解决错误，然后重新处理捐赠批次。

捐赠处理注意事项

不属于捐赠批次的捐赠条目将在保存时进行处理。对于捐赠批次，完成一次批次空运行，然后显式处理批次中的捐赠条目。

在一段时间内向批次添加多笔捐赠并不罕见。您可以在今天输入一部分捐赠，之后在周末完成所有捐赠的输入。在此期间，Fundraising 中的数据可能会发生变化。手动跟踪这些变化非常麻烦。要帮助防止在处理批次时发生错误，可以启动一次批次空运行。

批次空运行会模拟批处理，验证数据并提供纠正错误的机会。但它们不会在数据库中提交任何内容或创建任何记录。您可以先解决错误，然后在真正处理批次。

例如，空运行会提醒您，批次中捐赠条目的总数与预计的捐赠条目数不匹配。您可以查看捐赠批次并检查是否有任何遗漏的条目，还可以更正预计的计数，或完全跳过此检查，然后继续进行真正的批次处理。

在批次空运行期间，您不能添加或编辑捐赠条目。空运行完成后，您可以添加、编辑或处理捐赠条目。

在一个捐赠批次中，您一次最多可以处理 50,000 个捐赠条目。处理捐赠批次时，将为批次中的每个捐赠条目创建或更新以下记录：

- 捐赠交易
- 捐赠交易指定资金。如果一个捐赠条目被分配给多笔指定资金，那么捐赠将被拆分，并根据捐赠条目中指定的分配百分比和金额创建多条捐赠交易指定资金记录。
- 捐赠软信贷如果一个捐赠条目有多个软信贷接收者，那么将为每笔捐赠交易创建多条捐赠软信贷记录。

- 新捐赠者帐户

通过汇总跟踪捐赠和捐赠者趋势

使用 Fundraising Philanthropy and Partnerships 应用程序一目了然地查看与捐赠者捐赠和捐赠指定资金相关的指标。

> 注:
> 使用此功能需要将个人客户页面设置为适用于整个组织的默认设置。

两个组件可以显示与捐赠者和捐赠相关的指标。“捐赠者捐赠摘要”在 Philanthropy and Partnerships 应用程序中的捐赠者公司客户页面上的“概览”选项卡中。“捐赠指定资金摘要”在 Philanthropy and Partnerships 应用程序中的“捐赠指定资金”页面上。

如果您在 Philanthropy and Partnerships 应用程序中没有看到“捐赠者捐赠摘要”或“捐赠指定资金摘要”，请参阅复制 Fundraising 数据汇总和列表模板。

捐赠者捐赠摘要汇总

捐赠者捐赠摘要在 Philanthropy and Partnerships 应用程序中的捐赠者客户页面上。您可以通过在 Lightning 应用程序生成器中编辑摘要来更改摘要中显示的数据。

接收到相关对象的数据时，捐赠者捐赠摘要会自动更新。

定期捐赠摘要
: 从“捐赠者捐赠摘要”对象中汇总以下数据：已支付定期分期总期数、已支付定期分期付款总金额、首次定期捐赠开始日期、当前定期捐赠开始日期和最后一次定期捐赠付款日期。

软信贷摘要
: 从“捐赠者捐赠摘要”对象中汇总以下数据：软信贷笔数、最后一笔软信贷金额、最后一笔软信贷日期、第一笔软信贷日期、第一笔软信贷金额最高软信贷日期、最高软信贷金额、硬信贷和软信贷总笔数、硬信贷和软信贷总金额。

重要捐赠指标
: 从“捐赠者捐赠摘要”对象中汇总以下数据：最佳捐赠年份、捐赠次数、首次捐赠金额、首次捐赠活动、最高捐赠金额、最高年度捐赠金额和平均捐赠金额。

捐赠历史
: 从“捐赠者捐赠摘要”对象中汇总以下数据：第一次捐赠日期、第二次捐赠日期、过去两年的捐赠次数、过去两年的捐赠金额、去年捐赠次数、去年捐赠金额、最低捐赠金额和捐赠总金额。

年度捐赠摘要
: 从“捐赠者捐赠摘要”对象中汇总以下数据：今年捐赠金额、今年捐赠次数、距离上次捐赠的天数、上次捐赠金额和上次捐赠日期。

捐赠指定资金汇总

Philanthropy and Partnerships 应用程序中的捐赠指定资金页面会在您记录指定资金时对捐赠数据进行更新。您可以通过在 Lightning 应用程序生成器中编辑摘要来更改摘要中显示的数据。

总体统计数据
: 列出来自捐赠指定资金对象的以下指标：首次已支付交易日期、最后一次已支付交易日期、交易总笔数、交易总金额、最低交易金额、最高交易金额和平均交易金额。

按年统计的数据
: 列出来自捐赠指定资金对象的以下指标：本年交易笔数、本年交易金额、去年交易笔数、去年交易金额、前两年交易笔数以及前两年交易金额。

外展源代码

使用外展源代码来识别活动中使用的外展方法，以帮助确定哪些方法是成功的。

Fundraising 包括活动和外展源代码的访问权限。这些活动为标准 Salesforce 活动，但您可以通过外展源代码对其进行强化。外展源代码可帮助您跟踪和评估数字和非数字空间营销、传播和推广工作是否成功。营销活动管理人员或资金募集人员可以通过这些代码跟踪与活动有关的捐赠。工作人员可以使用从外展源代码跟踪产生的信息来改进、定位和加强与捐赠者、成员和公众的沟通

例如，您可以为一个活动创建三个外展源代码。一个代码可以对群发的邮件进行标记，一个用于标识网络广告，还有一个用于标识您举办的资金募集活动。收到捐赠时，提示捐赠的源代码将被手动应用于捐赠交易。在整个活动过程中，您都可以查看哪些源代码是最成功的，然后确定当前活动，甚至未来活动的维护方法。

为市场活动创建外展源代码

通过受众和外展方法详细信息跟踪活动的每一个诉求。

1. 创建一个活动或打开一个现有活动。
2. 从活动页面，单击 ，并选择新外展源代码。或转到“外展源代码”，然后单击新建。

3. 输入新外展源代码的详细信息。
   a. 提供一个描述性名称。
   b. 输入一段唯一的源代码。
   c. 在“活动”中，搜索并选择与源代码绑定的活动。
   d. 在“使用类型”中指定外展源代码的用途。

      此字段默认为“资金募集”。
   e. 指示源代码是否处于活动状态。
   f. 在“受众人数”中，输入受众中个人客户、联系人和公司的数量。

      > 注:
      > 如果在 Data Cloud 中执行了分段，“外展源代码”中将出现“重点分段”，并显示对市场细分的查找。

4. 保存操作。

   现在，可以将外展源代码应用于通过本次资金募集活动收到的捐赠。

另请参阅

- 创建活动
- 活动字段
- 了解 Salesforce 活动

外展源代码 URL

使用外展源代码 URL，跟踪并评估市场营销、宣传和外联工作能否在数字渠道中成功。

对于自动生成的外展源代码 URL，它即可以节约筹款人的时间，也可以提供来源、媒介和市场活动方面的宝贵见解，这将显著改进数字筹款和外展的效果。这些唯一 Web 链接会在各种渠道分享

创建外展源代码 URL

使用 Donor Engagement 应用程序，快速创建唯一的外展源代码 URL。

外联源代码页面会显示自定义的外联源代码 URL。对于与本外展源代码关联的所有外展，请对其应用该链接。

1. 对于需要 URL 的外展源代码，在其页面中，单击生成 **URL**，或单击 ▼，然后选择生成 **URL**。
2. 在外展源代码即 **URL** 中，输入指定页面或目标 URL。

3. 单击保存 URL。

将捐赠嵌入外展源代码

将捐赠嵌入任何捐赠条目页面中的外展源代码。

1. 开始一个新的捐赠条目或捐赠交易。
2. 输入捐赠详细信息，然后选择活动和代码。
3. 在“外展源代码”中，选择请求捐赠的代码。

   根据选择的源代码，自动填充市场活动字段。
4. 保存操作。

“外展源代码”页面包含代码的详细信息和“外展摘要”，其中显示了外展工作的关键外展、捐赠者和捐赠指标。打开“数据管道”并配置“数据处理引擎 (DPE)”时，将显示“外展摘要”。

另请参阅

- 配置 Fundraising 功能

向活动分配兴趣标记

在活动中添加兴趣标记，以提供关于活动目的的快速识别信息。

您的管理员会为您设置兴趣标记。如果您拥有 Fundraising_User 权限集组，您就可以自行创建兴趣标记。在活动中添加兴趣标记，以提供关于活动目的的快速识别信息。

1. 在活动页面的“标记”窗格中，单击浏览标记。
2. 搜索并选择与您的活动相关的标记。
3. 保存标记。

> 注:
> 如果在活动页面中没有看到“标记”窗格，请管理员打开并配置兴趣标记。

另请参阅

- 兴趣标记
- 配置 Fundraising 功能

通过汇总跟踪外展趋势

在 Fundraising 中获取个人活动上的数据。

使用 Fundraising 活动和外展源代码，可以一目了然地查看与活动相关的各种指标。

注:
如果您在 Fundraising 应用程序的“活动”和“外展源代码”页面上没有看到“外展摘要”，请参阅 复制 Fundraising 数据汇总和列表模板。

外展摘要数据汇总可在”活动”和”外展源代码”对象上获得。

“活动摘要”可以在所有四个 Fundraising 应用程序的“活动”页面上找到。“外展源代码摘要”可以在所有四个 Fundraising 应用程序的“外展源代码”页面上找到。组件从相关对象接收数据时，“活动”和“外展源代码”摘要会自动更新。您可以通过在 Lightning 应用程序生成器中编辑“外展摘要”中显示的数据来更改数据。这些摘要包括以下活动数据的汇总。

活动摘要或外展源代码摘要
: 对来自“活动”对象的捐赠次数、响应率和捐赠交易总额的数据进行汇总。

捐赠者人数
: 对来自“活动”对象的捐赠者人数、一次性捐赠者人数和定期捐赠者人数的数据进行汇总。

捐赠平均数
: 对来自“活动”对象的平均捐赠金额、平均一次性捐赠金额和平均定期捐赠金额的数据进行汇总。

捐赠者简档

捐赠者简档在一处提供捐赠者的所有关键信息。

捐赠者简档是 Fundraising Philanthropy and Partnerships 应用程序中的一个客户页面，该页面为自定义页面，包含有关捐赠者或潜在捐赠者的相关财务、人口统计和关系信息。这种全面的视图有助于资金募集人员了解他们的捐赠者。从“联系人简档”对象中拉取财务和人口统计信息，并使用“可操作关系中心”图构建关系信息。您可以对个人客户（用于个人捐赠者）和公司客户（用于家庭和合作伙伴）进行自定义设置。

设计捐赠者简档

自定义捐赠者简档，以满足您的需要。

我们建议您对捐赠者简档的客户页面进行这些自定义设置。

- 添加一个“捐赠者汇总信息”卡
- 添加记录警报
- 添加一个“捐赠者详细信息”汇总
- 添加一个“可操作关系中心”图
- 添加快速操作

“捐赠者汇总信息”卡是一个组件，用于显示联系人的姓名、地址、照片和其他重要的个人履历详细信息。您可以对卡片进行自定义设置，并使用 Lightning 应用程序生成器将其放在客户页面上。

了解捐赠者何时与您的组织互动可以建立更牢固、更密切的关系。了解捐赠者活动的一个简单方法是接收有关它的警报。要接收有关捐赠者活动的“记录警报”：

1. 设置并配置“记录警报”。
2. 使用 Lightning 应用程序生成器将组件添加到客户页面。

“捐赠者详细信息”是一个“相关记录详细信息显示”汇总，您可以使用 Lightning 应用程序生成器进行设计并将其放置在页面上。要设置“捐赠者详细信息”：

1. 使用 Lightning 应用程序生成器编辑客户页面。
2. 将相关记录详细信息显示组件拖到要显示的页面。
3. 输入面板的名称，例如捐赠者详细信息。
4. 从相关实体中，选择联系人简档。
5. 要允许用户从“捐赠者简档”中更新“联系人简档”信息，请选择允许创建和编辑。
6. 创建要在捐赠者详细信息中显示的数据组。

   要包含的常见数据组有财务或资产数据、人口统计信息以及向其他非营利组织捐赠的历史数据。
7. 选择每个组要汇总的字段数据。
8. 保存更改，然后激活页面。
9. 将其分配为 Philanthropy and Partnerships 应用程序的“应用程序默认设置”。

使用“捐赠者简档”上的“捐赠者详细信息”汇总来创建或更新客户的“联系人简档”。

1. 在客户页面上，在“捐赠者详细信息”汇总中，单击 并选择新建或编辑。
2. 输入或更新信息。
3. 保存更改。

通过使用“资金募集”模板的“可操作关系中心”图创建客户关系图。要设置客户关系图：

1. 在 Fundraising Philanthropy and Partnerships 应用程序中编辑客户页面。
2. 在 Lightning 应用程序生成器中，将 ARC 关系图拖到页面画布中的新选项卡。
3. 在图形名称中，选择在资金募集配置期间从“资金募集”模板创建的个人客户图。
4. 单击添加筛选器。

5. 定义筛选器。
   a. 对于筛选器类型，选择记录字段。
   b. 从字段中，选择是个人账户。
   c. 从运算符中，选择等于。
   d. 对于个人客户图，从值中选择 True。对于公司客户图，选择 False。
6. 相似地，使用从筹款模板创建的企业账户图，并将是个人客户字段设置为假，创建 ARC 关系图。
7. 保存更改，然后激活页面。
8. 将其分配为 Philanthropy and Partnerships 应用程序的“应用程序默认设置”。

使用捐赠者简档

高效并全面地评估捐赠者是否适合大额捐赠请求。

捐赠者简档可以简化潜在捐赠者相关信息的识别、鉴定和管理过程。调查潜在捐赠者时，捐赠者简档会为您展示您需要的信息，以衡量相应人员或合作伙伴进行大额捐赠的可能性。

使用捐赠者简档：

- 通过评估潜在捐赠者的捐赠历史来确定捐赠者是否符合特定的要求以及他们的捐赠愿意。
- 通过熟悉捐赠者的背景，为捐赠者量身定制讨论和外展交流活动。
- 通过回顾捐赠者的捐赠历史，了解他们的捐赠理念和习惯。
- 跟踪并庆祝捐赠者的重要事件，如生日、毕业和周年纪念日，利用这些事件进行个性化沟通，并与捐赠者建立更牢固的关系。
- 接收有关捐赠者沟通和活动的提醒，以便开始联络并及时互动，进而进一步建立关系。
- 创建互动总结，记录您与捐赠者的沟通和接触。
- 在“备注和文件”标记上上传相关的备注和文件。
- 通过查看捐赠者的兴趣标记，快速熟悉他们的兴趣。

另请参阅：

- 设置 Fundraising
- 互动总结
- 兴趣标记
- 事件和里程碑
- 记录报警

捐赠者支持简档

捐赠者支持简档会快速为捐赠者提供个人支持。

捐赠者支持简档是 Fundraising Operations 应用程序中的自定义客户页面，其中包含捐赠承付款项、一次性捐赠、承付款项分期付款、提醒及捐赠者或潜在客户事件时间线的相关信息。本综合视图会帮助支持人员了解捐赠者，并为他们提供协助。个人客户（适用于个人捐赠者）和公司客户（适用于家庭和合作伙伴）支持自定义。自定义简档，满足贵组织的独特需求，以及支持人员的个人喜好。捐赠者支持简档可作为一站式服务使用，帮助委托人处理账户、捐赠和承付款项。

设计捐赠者支持简档

自定义捐赠者支持简档，满足贵组织和支持人员的特殊需求。

按需配置捐赠者简档。但建议使用此配置。

1. 在 Fundraising Operations 应用程序中，使用 Lightning 应用程序生成器，编辑账户页面。
2. 将页面布局模板更改为三个区域。
3. 替换页面左上角的“突出显示包含摘要卡的面板”。
4. 使用对贵组织支持人员帮助意义最大的字段，自定义摘要卡。
5. 将时间线组件添加到摘要卡。
6. 自定义时间线，或使用所含的筹款时间线配置。
7. 将操作启动器添加到中心窗格顶部。
8. 选择“操作启动器部署”，其中包含对支持人员最具帮助意义的快速操作。建议操作包含暂停分期付款、升级/降级和取消分期付款。

   注:
   如果没有，请管理员创建所需的操作启动器部署。

9. 在页面选项卡组件中，添加和配置概述、捐赠承付款项、一次性捐赠、个案、捐赠者家庭和捐赠者详细信息选项卡。
10. 在页面右上角，添加 Flexcard 组件，并配置为显示最近的记录提醒。
11. 请将相关记录详细信息显示组件添加到“最近项目”窗格，并配置为显示即将开始和逾期的捐赠承付款项分期付款。

如何使用捐赠者支持简档

通过易于导航的页面，快速处理委托人的请求。

借助捐赠者支持简档，委托人支持工作人员可以高效准确地为捐赠者、潜在捐赠者、志愿者或其他委托人落实服务流程。支持从捐赠者支持简档访问的支持流程包含：

- 收到并处理现有或潜在捐赠者的请求。
- 搜索信息，为现有或潜在捐赠者答疑。
- 使用最近项目 Flexcard 组件，查看并处理委托人所需操作的提醒。
- 利用时间线，查看或创建新个案、捐赠承付款项、捐赠交易、业务机会和电子邮件消息。
- 使用页面选项卡：

  Unordered list bullet nested 搜索捐赠者记录，以便匹配传入的互动情况。

  Unordered list bullet nested 更新委托人的联系信息。

  Unordered list bullet nested 更新委托人的通信喜好。

  Unordered list bullet nested 验证捐赠交易的付款方式详情。

- 使用操作启动器按钮，完成请求的支持操作，例如：

  Unordered list bullet nested 更新委托人的付款方式和付款信息。

  Unordered list bullet nested 更新捐赠承付款项计划的金额或日期。

  Unordered list bullet nested 暂停和恢复捐赠承付款项计划。

  Unordered list bullet nested 取消一笔或多笔捐赠承付款项的分期付款。

  Unordered list bullet nested 完结捐赠承付款项。

另请参阅：

- 操作启动器
- 在 Lightning Experience 中配置记录提醒
- 在 Fundraising 中创建快速操作
- 记录报警
- 在摘要卡中显示捐赠者信息
- 时间线

计划管理

通过计划管理来管理和交付您的计划，提高工作效率，消除数据孤岛，并能够及时做出决策。

发现和探索

了解计划管理如何支持非营利组织管理和交付他们的计划。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for

Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

计划管理入门

非营利组织开展活动或计划来完成他们的使命并服务于他们的目标人群。例如，作为其女性赋权使命的一部分，一家非营利组织在该市为女性开展了一项职业准备计划，以提高她们的就业能力，并使她们为职业做好准备。

建立在 Salesforce 平台上的计划管理使组织能够有效地定义、计划、交付和跟踪计划的进展。计划管理是关键计划和福利详情的一站式商店，帮助组织了解最新信息。

如果一个计划映射到组织的目标或使命，那么福利会映射到帮助实现该使命的活动。例如，女性职业准备计划的福利可以包括简历写作研讨会、指导会议、面试技巧会议。

谁可以使用计划管理？

计划管理帮助那些推动倡议或计划使世界变得更美好的组织，不管他们的使命是什么。以下只是几个例子：

- 提供栖息地清洁服务的自然保护组织
- 监督动物救助和安置服务的动物福利组织
- 组织家庭和患者支持团体的癌症意识组织
- 作为社区外展计划一部分分发食物的无家可归者倡导组织
- 实施家庭支持计划的儿童福利机构
- 提供计划和措施，以便为学员提供支持的教育机构

组织的企业社会责任 (CSR) 部门也可以使用计划管理来定义和跟踪他们的慈善计划。

计划管理用户主要包括管理员和计划经理。

- 管理员设置计划管理和配置功能。
- 计划经理定义并监督计划和计划中的福利。他们管理参与者注册并跟踪计划的进展。

个案经理参与的计划包括向参与者提供个性化的福利，例如一对一辅导。他们使用计划与个案管理的集成来简化工作流程和管理单个个案计划。

计划管理中的关键术语

查看应用程序中的关键术语列表及其定义。

术语	定义
计划	构成非营利组织使命的主题领域。 您可以向计划中添加参与者和福利。 例如：野火救援、青年就业准备、环境清理、动物救助、患者支持和为无家可归者分发食物。
计划经理	关注组织计划的规划、资源和交付的人员。
个案经理	管理计划中个案参与者的注册并跟踪他们在计划中的进度和参与度的人员。个案经理是个案参与者的主要联系人。
计划登记	存储计划和参与者之间联系的一种记录。使用“计划登记列表”视图可以了解计划中登记的所有参与者。
福利类型	包含某类福利信息的记录。福利类型可以大致分为服务类、商品类和货币类。您可以创建福利类型，如研讨会、辅导。
福利	作为计划的一部分，计划向您的社区或个人提供的活动。计划可以包括多个福利。每个福利都有一个量化活动的测量单位。例如，辅导课程的时间、项目数量或对您的组织有意义的其他指标。 福利可以分为三种类型： • 服务：包括参与式活动，例如课程、研讨会 • 商品：包括项目分发类型的活动，例如食品分发、医药箱分发 • 货币：包括捐赠或货币分配 您可以将参与者添加到福利中，并为福利的重复实例创建福利计划或创建单独的福利期次。 例如：野火救援计划中的福利可以包括清洁水分配和提供紧急避难所，而癌症支持计划中的福利可以包括患者支持团体和护理人员教育资源。
福利计划	要提供的福利的计划实例，例如会议或研讨会。计划可以是单一福利期次，也可以是期次的重复性计划。 例如：每周三晚上 6-8 点举行的英语课，持续 6 周。
福利期次	具有特定开始和结束日期和时间的福利计划实例。在为期 6 周的课程福利计划中，每节课都是一个福利期次。 例如：周一上午 10 点至下午 5 点提供 HTML 基础课程，周日上午 9 点至下午 5 点提供衣物捐赠活动。

术语	定义
参与者或登记者或接收人	为计划登记的联系人或客户是计划参与者。在福利计划或福利期次中登记的联系人或客户是福利参与者。 注: 对于其他实体（例如动物或河床）是受益者的情况，您可以创建自定义对象，并将其作为参与者包括在内。 加入计划或福利的参与者称为登记者。 接收人是接受福利的参与者。

计划管理能力

以下是一些可以用计划管理代替电子表格来做的事情：

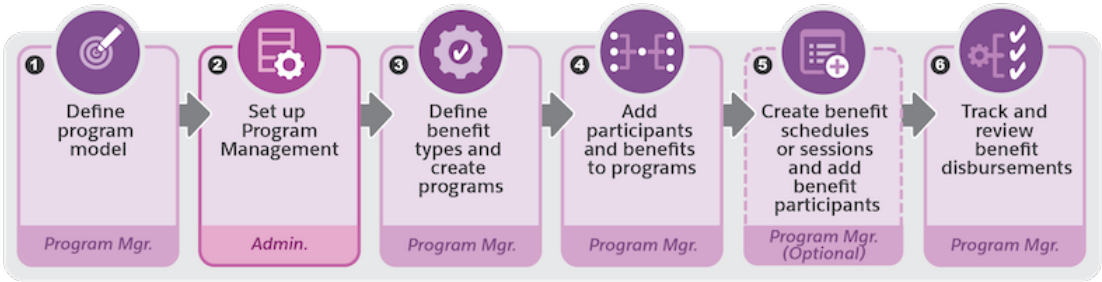
- 创建计划和福利来定义组织倡议。
- 根据业务要求计划重复性和个人福利期次。
- 将参与者登记到计划和福利中。
- 跟踪和管理参与者登记。
- 跟踪和管理每个计划或参与者的福利支出。
- 适应和跟踪计划外的参与和支出。
- 汇总计划和福利见解，便于向利益相关方报告。
- 将个案参与者登记到计划中。

另请参阅

- 计划管理工作流程
- 开发人员文档：计划管理数据模型
- 个案管理

计划管理工作流程

在实施或使用计划管理之前，请理解典型的端到端工作流程。



1.定义计划模型

计划定义了非营利组织必须交付什么来完成它的使命。在使用计划管理应用程序之前，计划经理必须设计计划模型，以详细说明该计划提供什么，向谁提供，以什么频率提供，以及有什么福利。结构良好的计划模型允许计划经理扩大规模并获得更大的影响。它提供了对计划及其进展的实时可见性，并有助于对计划进行及时调整，以保持在实现影响目标的轨道上。

2.设置计划管理

管理员启用计划管理并配置用户简档、用户和权限集。然后，管理员激活数据处理作业模板，并在计划管理组织中定义自定义报表类型。

3.定义福利类型并创建计划

根据计划是否提供参与型福利、商品或货币型福利，计划经理创建计划类型，然后创建计划。

4.向计划添加参与者和福利

计划经理向计划添加参与者。对于每个计划参与者对，创建计划登记记录。然后，计划经理向计划添加福利。对于福利，他们可以指定参与者可以获得的福利数量。

5.（可选）创建福利计划或期次并添加福利参与者

计划经理定义提供福利的频率，例如每周、每月、每年。对于提供福利的每个实例，创建福利期次记录。然后，计划经理可以将参与者添加到福利计划中，以便他们可以在计划中的每个期次受益。计划经理可以选择创建个人福利期次，并向其中添加参与者。

计划经理可以实施福利不遵循参与式交付模式的计划。此类福利没有关联的计划或期次。例如，紧急食品包分发、一次性心理认知会议、报税会议。计划经理也可以跟踪这些福利的支出。

6.跟踪和审查福利支出

对于每个福利期次，计划经理都会审查并记录参与者的出席情况以及收到的实际福利支出数量。相应的福利支付记录用支付的福利数量更新。例如，福利参与者 Robin 接受了 30 分钟的财务咨询。计划经理可以在福利支出列表视图中查看每个接收人的总支出数量和状态。

另请参阅

计划和福利

福利计划和福利参与者

出席情况和福利支出跟踪

审查并报告计划和福利

适用于 Nonprofits 的个案管理

设置 Program Management

启用设置并分配权限集，以便开始使用 Program Management。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

另请参阅

计划管理工作流程

打开计划和个案管理基本功能

打开可以增强计划和个案管理功能的 Salesforce 功能。

1. 为您正在使用的计划经理、个案管理和其他功能分配权限集。
2. 要在易于导航的图表中查看相关人员的关系，请设置可操作关系中心 (ARC)。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后在“指导设置”下选择可操作关系中心。
   b. 按照指导帮助配置可操作关系中心。

      有关详细配置步骤，请参阅可操作关系中心 (ARC)。
3. 要在操作启动器 Lightning Web 组件中添加操作，请设置操作启动器。
4. 要使用数据处理引擎，请设置数据管道。

5. 要定义完成业务流程所需的任务，请设置“操作计划”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入操作，然后在“指导设置”下选择操作计划。
   b. 按照指导设置来配置“操作计划”。

      有关详细配置步骤，请参阅 Salesforce 中的操作计划。
6. 要对计划流中的记录进行自动处理，请设置批次管理。
7. 要使用动态评估，配置动态评估。
8. 要记录和存储会议和对话的详细笔记，请设置“互动总结”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入互动，然后在“指导设置”下选择互动总结。
   b. 按照指导帮助配置“互动总结”。

      有关详细配置步骤，请参阅互动总结。
9. 要设置 OmniStudio 自动化，请安装或升级 OmniStudio 软件包。
10. 要查看与人员相关的重要事件，请设置时间线。

启用计划管理

要访问和使用计划管理功能，请启用计划和福利管理。

1. 设置 Nonprofit Cloud。
2. 从“设置”中，在快速查找框中，输入计划和个案管理，然后选择计划和福利管理设置。
3. 在“计划和福利管理”下，启用这些设置：
   - 创建和管理您的计划、福利和目标。
   - 当用户有权访问福利分配和目标分配的父记录时，允许用户访问所有福利分配和目标分配记录。

   > 注:
   > 如果希望计划经理查看由其他计划经理创建的所有福利分配记录，请启用此设置。

为计划管理创建用户

为使用计划管理的计划经理和个案经理创建用户记录。

1. 从“设置”中，在快速查找框中，输入用户，然后选择用户。
2. 创建用户并为其分配 Salesforce 用户许可证。
3. 根据用户的角色，分配适当的简档，例如计划经理或个案经理。
4. 保存更改。

Program Management 的安全性和权限

了解 Program Management 中的权限集以及如何将它们分配给用户。

将权限集分配给单个用户或多个用户。请参阅管理权限集分配。

要为用户提供更多或更少的权限，请为特定于组织的权限创建自定义权限集。然后，将自定义权限集添加到权限集组中，该权限集组还包括适当的受管理权限集。以这种方式使用权限集组可以确保您的用户始终能够访问新的 Program Management 权限，并允许您根据用户的需求添加或删除特定的权限。请参阅权限集组。

Program Management 包含用于不同 Program Management 功能的各种受管权限集。您还需要 Salesforce 中其他功能的权限。请查看 Nonprofit Cloud 权限集，了解更多信息。

高级计划管理
: 允许用户访问福利计划、投诉管理和相关对象。

Case Management 权限集
: 要将 Program Management 与 Case Management 结合使用，请为用户分配 Case Management 权限集。请在 个案管理的安全性和权限 中了解更多信息。

计划和福利管理访问权限
: 允许用户访问计划和福利管理对象和功能。

想了解不同权限集中有哪些权限？在“设置”中打开它们，以了解它们具体包含哪些权限。

另请参阅

Nonprofit Cloud 的安全性和权限

激活计划管理数据处理引擎定义模板

复制可用的计划管理数据处理引擎定义模板，并在运行定义之前激活它们。

数据处理引擎转换 Salesforce 中的数据，并使用结果来创建或更新记录。使用这些现成的数据处理引擎定义模板来转换计划管理对象的数据。

表 1: 数据处理引擎定义模板

定义模板	描述
汇总计划登记	汇总所有计划的总计划注册人数和有效计划注册人数。
汇总福利分配和福利支付	汇总本年度和上一年度福利分配和每项福利支出的总量。

开始前，先启用数据管道。有关说明，请参见启用数据管道和功能。

以下是如何复制和激活“汇总计划登记”定义模板。

1. 从“设置”的“快速查找”框中，输入数据处理，然后选择数据处理引擎。

2. 选择汇总计划登记。
3. 单击另存为。
4. 对于名称，输入数据处理引擎定义的名称。
5. 对于“流程类型”,选择了计划管理汇总。
6. 保存更改。
7. 单击激活。

同样，复制并激活下一个作业模板。

现在，您可以运行保存的数据处理引擎定义。使用 Flow Builder 编排流，定期运行数据处理引擎定义。流触发数据处理引擎定义来更新聚合记录。

可以使用监控工作流服务来跟踪每个定义运行。

另请参阅

数据处理引擎

监控您的批处理作业

使用计划触发的流来计划数据处理引擎定义

将数据处理引擎定义与计划触发的流相关联，并激活该流以根据设置的计划运行它。

流根据设定的计划运行。

1. 从“设置”中，在快速查找框中，输入“流”，然后单击“流”。
2. 单击新建流，选择计划触发的流，然后单击创建。
3. 在开始节点中，单击设置计划，并指定运行流的日期、时间和频率。
4. 单击添加元素 (⊕)，然后选择 操作操作。
5. 在类别部分中，选择数据处理引擎。
6. 在“操作”字段中，选择要计划和运行的数据处理引擎定义。
7. 输入流的标签和 API 名称。
8. 为输入变量输入适当的值。

> 注:
> 对于“汇总福利分配”和“福利支出”定义，请为当前日期、当前月份和年度开始日期以及上个月份和年度开始日期指定输入值。

9. 单击“完成”。
10. 输入流标签，保存更改，然后激活流。

另请参阅

在流中运行数据处理引擎定义

流

APEX 计划程序

配置自定义报表类型

要根据业务需要生成报表，请为计划和福利管理对象创建自定义报表类型。

例如，您可以创建自定义报表类型来查看客户已注册的计划。选择“客户”作为主要对象。将计划登记指定为对象关系层次结构中的下一个对象。

另请参阅

设置自定义报表类型

为计划管理设置测量单位

根据贵组织的要求和您的用例配置测量单位的类型。例如，时间单位为小时，数量单位为套件。

测量单位分为不同的类型，用于不同的情况。类型作为测量单位对象上的选项列表字段来实施。计划管理有一个默认的类型，周期。

1. 从“设置”的对象管理器中，选择测量单位。
2. 单击字段和关系，然后单击类型。
3. 在“类型选项列表值”部分中单击新建。
4. 添加选项列表值并保存您的更改。

另请参阅

定义计划管理的测量单位

在福利支出对象上创建字段集

在福利支出对象上创建带有特定于福利的字段的字段集，然后将字段集添加到所需的福利中，以便计划经理可以在跟踪参与者出席情况时查看字段集中的其他字段。

1. 从“设置”的对象管理器中，搜索并选择福利支出。
2. 创建一个字段集。

   注:
   不支持以下数据类型的字段：地理位置、选项列表（多项选择）、文本区域

3. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利。

4. 选择要将字段集与之关联的福利，然后单击编辑。
5. 在“福利支出字段集”中，选择字段集。
6. 保存更改。

另请参阅

创建和编辑字段集

在个案对象的相关列表中添加个案计划

自定义个案对象的页面布局以在相关列表中添加个案计划，以便个案经理可以轻松访问计划中的个案参与者并将为其登记。

1. 从“设置”的对象管理器中，搜索并选择个案。
2. 单击个案页面布局，然后单击个案布局。
3. 单击相关列表。
4. 将个案计划拖放到相关列表部分。
5. 保存更改。或者，单击“快速保存‘，保存并继续编辑页面布局。

另请参阅

自定义相关列表

通过字段级安全性修改用户访问权限

您可以限制用户对这些对象上的字段的访问：计划、计划登记、福利支出。

1. 在“设置”的快速查找框中输入对象管理器，然后选择对象管理器。
2. 选择一个对象。例如“计划”。
3. 在左侧面板中，选择字段和关系。
4. 单击要更新的字段。
5. 单击设置字段级安全性，并根据需要设置或清除读取和编辑访问权限。
6. 保存更改。

另请参阅

字段级安全性

启用和配置计划和福利的时间线

使用“时间线”组件跟踪与计划、参与者或福利相关的活动，并将其合并到按时间顺序显示的直观可视化时间线上。

用户可以通过时间线将来自对象的数据视为在不同时间发生的事件的序列。您可以通过选择基础（或主要）对象和相关对象来确定要在时间线上显示的信息。您可以使用标准对象或自定义对象。

例如，您可以为计划经理配置一个时间线，以查看计划参与者（计划登记对象）的所有支出（福利支出对象）。您可以通过配置时间线来显示出席状态。通过查看时间线，计划经理可以了解参与者的出席情况。如果出席状态或支出数据有任何不一致，他们可以联系参与者或服务提供商进行进一步调查。

用户的简档权限将确定时间线的访问权限。可以为一个用户分配多个时间线配置。例如，用户简档可能具有对表示计划登记和福利支出数据的时间线的访问权限。

开始配置时间线之前，先确定您的要求。至少要决定时间线需要哪些对象以及您希望它显示的信息。

另请参阅

时间线

设置时间线

启用时间线组件，然后根据需求创建或配置时间线。可以选择每个时间线条目要显示的字段，甚至可以显示来自其他相关对象和自定义对象的字段。

让我们在客户记录上创建一个时间线，以显示参与者（个人客户）已注册的计划和注册开始日期。另外，配置其他字段，以查看关联的福利支出、它们的支付状态和当前年度的支付次数。

1. 在“设置”的快速查找框中输入时间线，然后选择时间线。
2. 启用时间线配置。

   注:
   启用时间线是一个一次性任务。此组织中启用后，即无法将其禁用。

3. 单击新建时间线。
   a. 输入客户计划注册，作为时间线的名称。
   b. 为时间线输入 API 名称，或者接受自动生成的名称。
   c. 选择客户作为主要对象，作为时间线的基础。

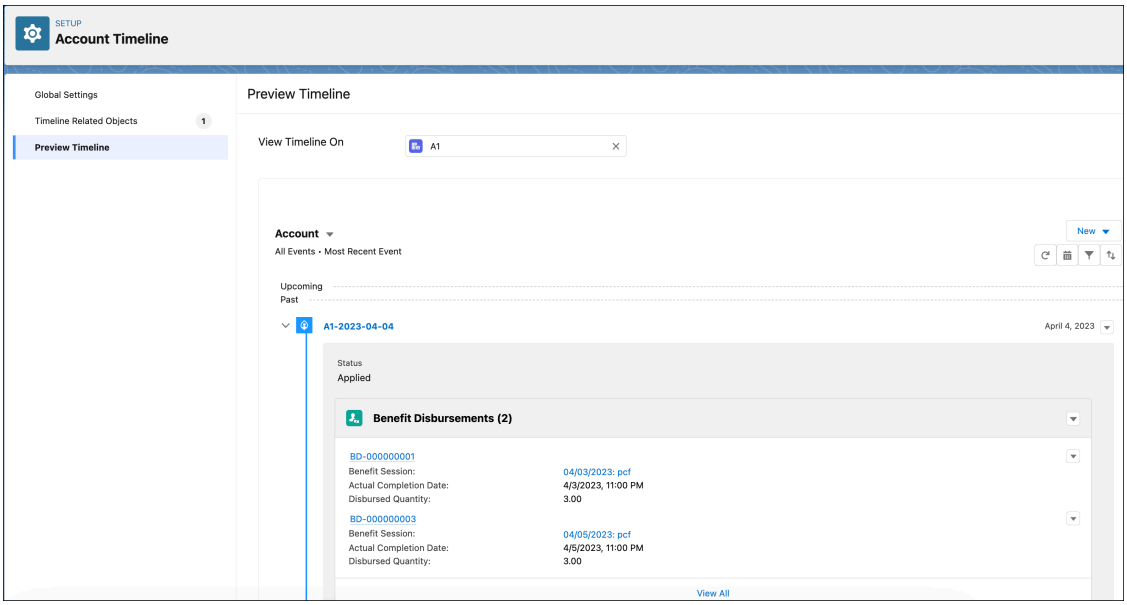
      可以对任何 Salesforce 对象（标准或自定义）构建时间线。稍后，您可以将相关对象添加到时间线中。
   d. 保存更改。

4. 单击下一步。
5. 在“时间线关联对象”页面单击添加关联对象。
   a. 选择计划登记作为相关对象（标准或自定义），因为它包含要在时间线上显示的信息，即所有计划登记。

      每个基础对象最多可以添加 5 个相关对象。如果一个对象有记录类型，则最多可以选择五种记录类型。
   b. 选择可将相关对象与基本时间线对象相关联的默认字段，然后单击下一步。

      如果相关对象仅会对基础对象进行一次查找，则该字段将自动选择，且不能更改。
   c. 单击下一步。
   d. 选择名称作为“标题”，并将开始日期作为时间线事件的“时间戳”字段，然后单击下一步。

      时间线上的每个事件都有一个标题、一个可选的副标题和一个时间戳，它们来自相关对象中的字段。
      - 对于标题，可以使用类似“主题”的字段。例如“名称”。
      - 对于副标题，可以使用类似“描述”的字段。例如“状态”。
      - 时间戳可以在时间线上的事件旁边显示事件发生的日期和时间。
   e. 在字段中，选择状态和当年支出笔数，在相关列表中，选择福利支出，然后单击添加。
6. 要保存时间线并使其可以使用，请单击激活。
7. 在查看时间线于字段中选择一条客户记录，预览配置的时间线。



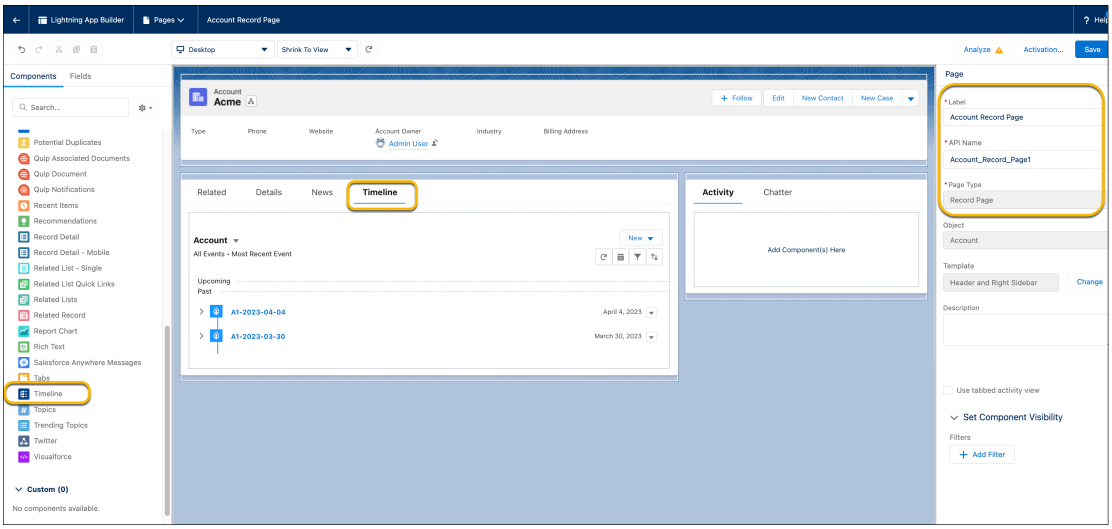
另请参阅

在 Salesforce 中设置时间线

在记录页面上显示时间线

要让 Program Management 用户看到时间线及其数据，请将其添加到相关的 Lightning 记录页面。您可以向页面添加多个时间线。例如，您可以创建单独的时间线来显示有关计划登记、福利支出和出席情况的信息，还可以将这些信息添加到页面中。

1. 转到您创建时间线的对象的记录页面。例如，客户对象。
2. 选择页面右上角的齿轮图标，然后单击编辑页面。
3. 将时间线组件拖到可编辑的内容区域。
4. 要选择要向用户提供的时间线配置，请单击组件属性面板中的选择。只有活动的时间线配置可用于选择。
5. 在“时间线”窗口中，选择所需的配置，然后单击确定。最多可以选择五种时间线配置。
6. 保存并激活更改。



另请参阅

向记录页面添加时间线

Winter '24 升级注意事项

了解在使用升级后的 Program Management 应用程序之前必须执行的任务。

- 将现有的福利计划参与者再次添加到福利计划中，以创建相应的福利计划分配记录。福利分配和福利支出记录不重复。
- 在从福利计划中删除参与者之前，请确保存在活动的福利计划分配记录。
- 在“标准用户简档”的复制版本或管理员简档中，将“福利计划分配对象”的“标准选项卡设置”设置为默认开启。

- 福利计划分配的列表视图仅显示最近查看的列表。您可以根据需要添加其他列表视图。
- 如果客户记录有自定义的页面布局，则不可使用新的参与者简档布局。删除自定义页面布局，以使用参与者简档布局。
- 如果客户记录页面上的时间线组件没有自动显示福利支出数据，请手动配置组件并将其添加到客户记录页面。参阅 启用和配置计划和福利的时间线。

计划和福利

创建计划来跟踪和管理非营利倡议，并有效地向参与者提供福利。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

使用“计划管理”，您可以定义计划模型，其中包含计划的详细信息、福利、交付计划和接收参与者。

例如，计划经理 Sui 创建了一个青年工作准备计划，计划从 2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日，目标是提高青年的就业技能，使他们为职业生涯做好准备。她进一步定义了一些福利，例如简历写作研讨会、面试技巧会议和个人培训会议。她将参与者添加到计划。通过计划管理，Sui 可以轻松地跟踪和管理计划及其总体进度。

另请参阅

计划管理工作流程

定义计划管理的测量单位

添加测量单位以指定福利数量的预定义单位。

测量单位分为不同的类型，用于不同的情况。计划管理有默认的测量单位，小时、类型、周期。在您定义其他测量单位之前，请与 Salesforce 管理员一起在测量单位对象上添加更多类型值。

假设测量单位对象配置了另一个类型值“数字”。让我们创建工具包测量单位。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择测量单位。
2. 单击“新建”。

3. 指定这些详细信息。
   a. 对于名称，输入工具包。
   b. 对于单位代码，输入工具包。
   c. 对于类型，选择数字。
4. 保存测量单位。

另请参阅

为计划管理设置测量单位

为计划创建福利类型

创建福利类型，将计划中的福利分组。福利类型可以大致分为服务、商品和货币类型。

福利类型记录可用于在多个计划下添加福利。例如，让我们为青年工作准备计划创建福利类型，该福利类型提供团体简历研讨会作为福利之一。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利类型。
2. 单击“新建”。
3. 指定这些详细信息：
   a. 在福利类型名称中，输入研讨会。
   b. 对于“流程类型”,确保选择了计划管理。
   c. 对于类型，选择服务。
   d. 对于测量单位，搜索并选择小时。
   e. （可选）输入福利类型的说明。
4. 保存更改。

创建计划

创建计划来跟踪和管理您的非营利倡议，并为参与者提供福利。

倡导组织的计划可以包括为当地学校和其他社区活动筹集资金。在人类服务组织，计划可能包括住房援助和食品储藏室。

以下是如何创建青年工作准备计划。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择计划。
2. 单击“新建”。

3. 指定这些详细信息。
   a. 对于名称，输入青年工作准备计划。
   b. 或者，为这些字段提供值。

字段	描述
状态	计划的状态。您可以通过计划的状态来跟踪它。 • 有效 • 已计划 • 已完成 • 已取消 如果您正在为即将到来的计划做准备，请将其状态标记为已计划。对于准备开始的计划，将其标记为有效。
开始日期	计划的开始日期。
结束日期	计划的结束日期。
摘要	输入计划的简短描述。

4. 保存更改。

向计划添加参与者

向计划添加参与者。

参与者是潜在的受益人，他们必须事先添加为您的 Salesforce 组织中的联系人或客户。将为您添加到计划中的每个参与者创建计划登记记录。您一次最多可以向计划添加 20 名参与者。以下是如何将参与者添加到计划中：

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择计划。
2. 选择计划，然后单击添加参与者。
3. 对于“从以下对象选择参与者”，选择客户或联系人。
4. 从列表中选择参与者。

   您可以搜索特定名称或使用列表视图筛选可用列表。如果您的列表视图未显示，请刷新页面并重试。
5. 保存更改。

注:
您可以使用“新建计划登记”页面将参与者一次添加到计划中。在这种情况下，请确保您明确地将计划登记记录标记为有效。

向计划添加福利

向计划添加福利，详细说明计划提供的活动。

对于一个旨在让参与者为工作做好准备的计划来说，福利可以是团体简历写作研讨会。另一个福利是后续的面试技巧。

所有福利都有相关的福利类型，并且必须可以量化。首先定义测量单位，创建福利类型，然后创建福利。

向青年工作准备计划添加福利，如下所示：

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利。
2. 单击“新建”。
3. 指定这些详细信息：
   a. 对于福利名称,请输入团体简历研讨会。
   b. 对于福利类型，搜索并选择辅导。
   c. 选择有效复选框。

      重要:
      福利分配记录仅为有效福利创建。此外，要将参与者添加到计划中，关联的福利必须有效。

   d. 对于计划，搜索并选择青年工作准备计划。您还可以创建计划。
   e. 在“登记次数”中，输入6，这是以小时为单位的研讨会总时间。
   f. 可选，指定福利的其他详细信息，例如日期范围、最低和最高福利金额、福利状态、福利经理、测量单位和目标定义。
4. 保存更改。

为您的计划和福利跟踪任务和文档

使用操作计划模板来定义重复性任务和文档要求的清单，或针对计划和福利的必要审批。操作计划是模板的运行时间实例，允许您自动执行模板中定义的任务序列。

您可以对操作计划模板进行一次性设置，并在组织需求改变时对其进行更新。

重要:
开始之前，请咨询 Salesforce 管理员，并确保：

- 您对操作计划、操作计划模板和文档核对清单项具有所需的对象权限。
- 创建所需的文档类型。

- 已经完成所需的安装任务。

要创建一个操作计划模板，以跟踪劳动力准备计划的任务和文档：

1. 创建操作计划模板的基础。
   a. 从应用程序启动程序（⠿）中，找到并选择操作计划模板。
   b. 单击新建。
   c. 对于“名称”，输入劳动力准备计划。
   d. 选择模板所有者。
   e. 确保没有选中允许用户将项目添加到操作计划。
   f. 在“操作计划类型”字段中，保持默认值行业。
   g. 在“目标对象”字段中选择计划。该对象将在用户启动操作计划时更新。
   h. 保存更改。

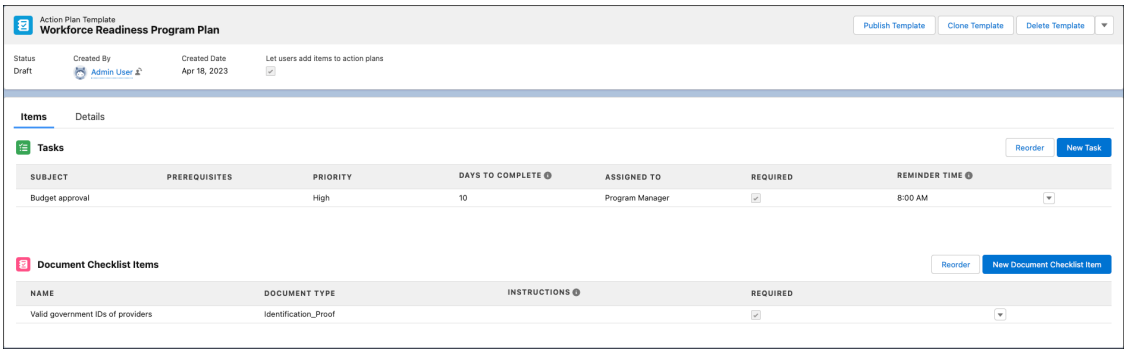
2. 在“项目”选项卡中，添加一个跟踪预算批准的任务，添加一个文档核对清单项来跟踪提供者的有效政府 ID。
   a. 单击新建任务。
   b. 输入主题。该值是任务的名称。
   c. 将优先级设置为高。
   d. 输入 5，作为任务完成需要的天数。任务的截止日期通过将此值加上操作计划启动日期和时间计算得出。
   e. 选择必填，因为该任务必须完成。
   f. 在“任务分配”部分中，选择操作计划创建者。
   g. 选择在到期日期向任务被分配人发送提醒并选择一个时间，设置任务提醒。
   h. 保存操作。

   > 注:
   > 您可以创建多个任务和文档核对清单项。

   i. 单击新文档核对清单项。
   j. 在“名称”字段中，输入提供者的有效政府 ID。
   k. 选择身份验证作为文档类型。

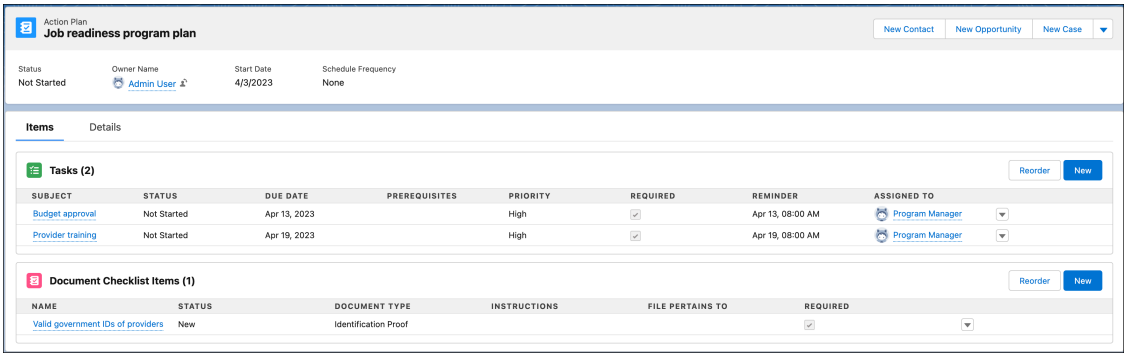
   > 注:
   > 请咨询 Salesforce 管理员，根据您的要求添加文档类型。

   l. 选择必填。
   m. 保存更改。



3. 单击发布模板，然后单击发布。

现在，您的模板已经准备就绪，请根据此模板在青年工作准备计划计划记录中添加一份操作计划。



另请参阅

创建操作计划模板

从模板创建个人、特定操作计划 设置操作计划

创建文档类型

福利计划和福利参与者

通过创建福利计划并添加参与者来简化福利交付。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

福利期次是福利计划中的一个实例或事件。根据所选的福利，一个计划可以有一个或多个福利期次。您可以将参与者添加到计划中的所有福利期次或选定的期次中。

对于您添加到福利计划的每位参与者，将创建一条福利计划分配记录。使用福利计划分配记录列表来识别添加到福利计划中的参与者，并更好地为该计划计划后勤保障工作。该列表还可以帮助您对计划参与者和添加到福利期次的参与者进行区分。

> 注:
> 福利计划工作流由 OmniScript 决定。如果要对其进行修改，请咨询 Salesforce 管理员。

另请参阅

计划管理工作流程

OmniScripts

计划一次性或重复性福利期次

计划具有一个或多个重复性福利期次的福利。

对于集体简历研讨会福利，一天的福利期次便足够。但是面试技巧福利可以包括多个主题，例如个人仪容仪表，为标准的人力资源问题做好准备，非语言交流。计划经理可以计划一系列的期次来讨论这些主题。

创建福利计划记录时，会为福利计划中的每个事件创建福利期次记录。

您可以从一组重复频率选项中进行选择，例如每周、每两周、每月、每季度、每半年和每年，以计划重复性期次。要计划只有一个期次的福利，或具有每日期次的福利，您必须在福利计划中选择正确的选项组合。

计划一次性福利期次

例如，以下是您如何为集体简历研讨会计划一次性期次。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利。
2. 选择福利集体简历研讨会,然后单击新建福利计划。
3. 指定这些详细信息：
   a. 对于名称，输入 `ResumeWorkshopNov`。
   b. 对于“福利数量”,输入`6`，考虑 6 小时的集体简历研讨会的一次福利期次。
   c. 对于期次日期，输入 `10/11/22`。
   d. 对于期次开始时间和期次结束时间，分别选择 `11 am` 和 `5 pm`。
4. 要计划一次性期次：
   a. 在期次重复频率中，选择每周。
   b. 在星期几中，选择星期一。

      > 注:
      > 确保首个期次日期与您选择的一周的第一天相匹配。如果不匹配，则以选定的日期为准。

   c. 选择之后，并在期次数中输入 `1`。或者，您也可以选择上次期次日期并指定上次期次的日期。
5. （可选）输入最大参与者人数。
6. 单击下一步。
7. 查看“预览福利期次”下列出的福利期次。
8. 保存更改。

计划每周福利期次

如果您要将计划更改为持续一个月的每周期次（4 个期次），请在计划步骤中指定这些值：

1. 在期次重复频率中，选择每周。
2. 在星期几中，选择星期一。
3. 选择之后，并在期次数中输入 4。或者，您也可以选择上次期次日期并指定上次期次的日期。

计划每日福利期次

如果您要将计划更改为在工作日运行并持续一个月的每日期次（20 个期次），请在计划步骤中指定这些值：

1. 在期次重复频率中，选择每周。
2. 在星期几中，选择星期一、星期二、星期三、星期四、星期五。
3. 选择之后，并在期次数中输入 20。或者，您也可以选择上次期次日期并指定上次期次的日期。

计划非经常性或不规则福利期次的福利

通过创建福利计划，然后单独添加福利期次，来计划非经常性、不频繁和不定期的福利期次。

我们建议您仅将此方法用于非经常性期次或具有不规则模式的期次。例如，护理人员咨询福利根据顾问的可用性来计划。所以每个福利期次最好分开计划。添加福利期次后，分别为每个期次添加参与者。

要计划福利期次，请先创建福利计划，然后将福利期次添加到福利计划中。

例如，以下是如何为护理人员咨询福利创建福利计划。

1. 从应用程序启动程序（⠿）中，找到并选择福利。
2. 选择福利护理人员咨询，然后单击相关。
3. 在“福利计划”部分，单击新建。
4. 指定这些详细信息：
   a. 对于名称，输入 `Counselling2023`。
   b. 对于首个期次开始日期时间和首个期次结束日期时间，分别选择 10/01/23 10 am 和 10/01/23 2 pm。
   c. 对于默认福利数量，输入 4。

      因为单位是小时，所以该值表示福利计划的一个期次是 4 小时。
5. 保存更改。

接下来，在计划添加福利期次。

另请参阅

将福利期次添加到现有计划中

将福利期次添加到现有计划中

将福利期次添加到已创建的福利计划中。

添加到现有福利计划的参与者不会自动与新的福利期次相关联。您必须将它们分别添加到每个福利期次中。

例如，让我们为护理人员咨询福利添加福利期次。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利计划。
2. 选择福利计划 Counselling2023，然后单击相关。
3. 在“福利期次”部分，单击新建。
4. 指定这些详细信息：
   a. 对于名称，输入 `Jan2023`。
   b. 对于期次开始日期时间和期次结束日期时间，分别选择 10/01/23 10 am 和 10/01/23 2 pm。
   c. 输入名称。
   d. 对于状态，选择已计划。
5. 保存更改。

另请参阅

将参与者添加到福利期次

将参与者添加到福利计划

将参与者添加到福利计划中，以便将他们自动添加到该计划中的所有福利期次中。

您一次最多可以向福利计划添加 20 名参与者。这些记录为福利计划中的每个参与者-福利期次对创建：

- 福利分配（如果尚不存在）
- 计划登记（如果尚不存在）
- 福利支出
- 福利计划分配

注:
确保您具有相关联计划和福利记录的读取访问权限，并且在计划中至少有一条期次记录。

将参与者添加到福利计划：

1. 从应用程序启动程序（⠿）中，找到并选择福利计划。
2. 选择福利计划，然后单击添加福利参与者。
3. 对于“从以下对象选择参与者”，请选择客户、联系人或计划登记。

> 注:
> 确保您的用户简档具有以下访问权限：
>
> - 要从客户或联系人选择参与者，您需要具有计划登记、福利分配和福利支出的对象创建权限。
> - 要从计划登记中选择参与者，您需要福利分配和福利支出的对象创建权限以及计划登记的对象读取权限。

4. 搜索并选择一名特定的参与者或从列表中选择一名参与者。
5. 保存更改。

将参与者添加到福利期次

根据参与者的空闲时间和偏好，将他们添加到个人福利期次中。

您一次最多可以向福利期次添加 20 名参与者。这些记录为福利计划中的每个参与者-福利期次对创建：

- 福利分配（如果尚不存在）
- 计划登记（如果尚不存在）
- 福利支出

> 注:
> 确保您具有相关联计划、福利以及福利计划记录的读取访问权限。

要将参与者添加到福利期次：

1. 从应用程序启动程序（⠿）中，找到并选择福利期次。
2. 选择福利期次，然后单击添加参与者。

3. 对于“从以下对象选择参与者”，请选择客户、联系人或计划登记。

> 注:
> 确保您的用户简档具有以下访问权限：
>
> - 要从客户或联系人选择参与者，您需要具有计划登记、福利分配和福利支出的对象创建权限。
> - 要从计划登记中选择参与者，您需要福利分配和福利支出的对象创建权限以及计划登记的对象读取权限。

4. 搜索并选择一名特定的参与者或从列表中选择一名参与者。
5. 保存更改。

从福利计划或福利期次中删除参与者

从福利计划或福利期次中删除参与者，以适应其参与计划的任何更改。

要从福利计划中删除福利参与者，请从计划 API 使用“删除”参与者功能。参与者的相关福利支出记录被删除，福利计划分配记录被更新，以表明他们参与计划的结束日期。

要从福利期次中删除一位福利参与者：

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利期次。
2. 选择福利期次，然后单击删除参与者。
3. 使用特定名称搜索参与者或从列表中选择参与者。
4. 单击删除。

参与者被删除，相应福利支出记录也被删除。

另请参阅

开发人员指南：Nonprofit Cloud 开发人员指南

出席情况和福利支出跟踪

跟踪出席情况和每个福利期次向参与者提供的福利数量的实际单位。此外，还可以跟踪特殊支出，包括接收福利但未登记的收款人的支出，以及利用福利但没有与之关联的计划或期次的收款人的支出。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for

Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

出席情况有助于评估福利期次的效果。您可以分析期次的出席情况，以确定参与者的参与度，确定趋势，调整即将到来的期次，并考虑类似的福利。

为添加到福利计划或福利期次的每个参与者创建福利分配和福利支出记录。对于计划参与者，还创建了福利计划分配记录。参与者支付数量和出席状态的任何更改都会更新到其相应的福利支付记录中。

另请参阅

计划管理工作流程

跟踪福利参与者的出席和支出情况

跟踪福利期次中参与者的出席情况和支付的福利数量。

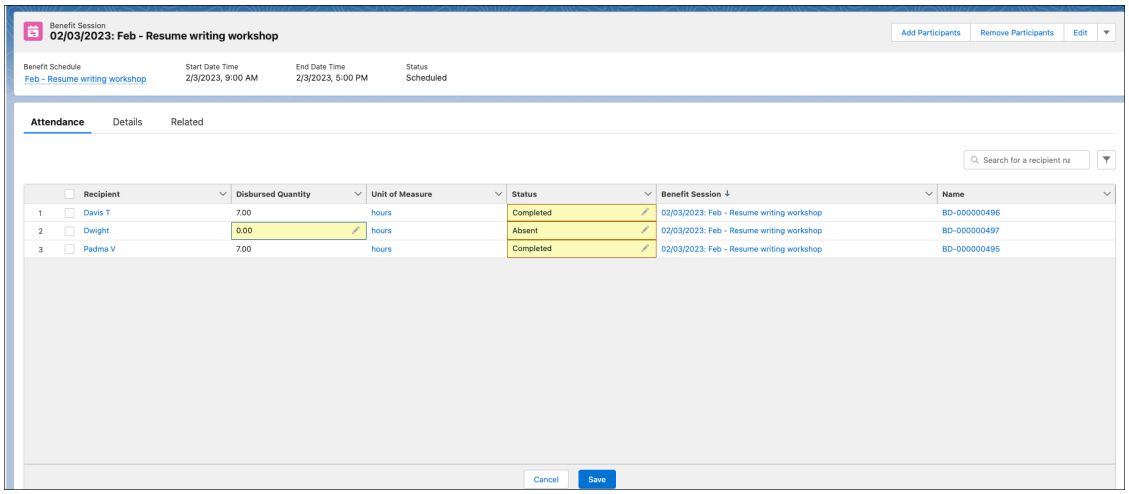
福利期次记录上的“出席”选项卡可报告所有参与者的出席状态和支出数量。这些福利期次值会在相应的福利支出记录中自动更新。更新支付数量，以根据参与者的出席状态报告参与者收到的实际福利。例如，如果参与者只参加了 8 小时福利期次中的 4 小时，则您必须将支付数量更新为 4。

要在跟踪出席时查看特定于福利的附加详细信息，请与 Salesforce 管理员一起在“福利支出”对象上创建一个字段集，然后将该字段集与福利记录关联起来。例如，如果您正在进行一个咨询会议，您可以捕捉更多的详细信息，比如参与者的心理健康状况，以及他们是否有参加此类研讨会的经验。字段集中的字段还会显示在“出席”选项卡上。

例如，以下是如何跟踪无法参加福利期次的参与者的出席情况和支出数量。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择福利期次。
2. 选择福利期次，然后单击出席。
3. 要更新无法参加福利期次的参与者的出席状态，请在出席状态列中选择缺席。

4. 要更新多个参与者的相同出席状态，请执行以下操作：
   a. 选择参与者。
   b. 在“出席状态”列中，单击 并选择适当的状态。例如，已完成。



   c. 选择更新选定项，单击应用。
5. 对于每个参与者，在“支出数量”列中，查看默认值并根据需要进行更新。

   默认值源自参与者福利分配记录中的默认福利数量字段。
6. 保存更改。

特别福利支出跟踪

您可以跟踪在受益前没有登记福利的接收人的特别支出。例如，没有预约便参加心理健康意识讲座的人。您还可以跟踪没有计划或期次的福利接收人的支出。例如，作为一次性急救包发放福利的一部分，来自受洪水影响地区的人们可以获得急救包。

接收人属于以下任一类型：

计划登记
: 至少参与一个计划的接收人。

未预约
: 在 Salesforce 中有客户或联系人记录，但未作为参与者添加到任何计划中的接收人。

匿名
: 在 Salesforce 中没有客户或联系人记录的接收人。

根据您的用例选择接收人类型。例如，选择“未预约”，跟踪拥有 Salesforce 帐户但未经预约便参加纸袋制作研讨会的某人的支出。考虑到 Salesforce 中没有他们的客户或联系人，选择“匿名”，跟踪在洪水期间收到急救包的人员的支出。

当您选择未经预约的接收人时，将自动创建计划登记、福利分配和福利支出记录。此外,“福利支出”记录中的“接收人类型”值更新为“未预约”。对于匿名和计划登记接收人，将为每个接收人创建福利支出记录。

如果您的组织支持匿名接收人，您必须为匿名接收人类型创建计划登记记录。选择匿名接收人时，会自动创建福利分配和福利支出记录，并且您创建的计划登记记录与福利分配记录相关联。

注:
通过创建匿名接收人类型的多条计划登记记录，可以在管理大量匿名参与者时避免数据倾斜。当匿名类型的计划登记记录达到约 10,000 的福利支出时，创建另一个匿名类型的计划登记，并将先前的计划登记设置为不活动。

为匿名受益者创建计划登记

在跟踪匿名接收人的福利支出之前，请至少创建一条计划登记记录。

每个福利分配都需要相关的计划登记记录。匿名接收人在 Salesforce 中没有客户或联系人记录。要保存匿名接收人的福利支出，您必须为匿名接收人类型创建计划登记记录。

以下是创建计划登记的方法。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择计划登记。
2. 单击“新建”。
3. 输入名称，然后选择计划。
4. 选择匿名和启用。
5. 保存更改。

创建特别福利支出

使用“新建特殊批量支出”页面跟踪向未注册福利，但已收到福利的人员的福利支出，以及没有计划或期次的福利的支出。

注:
如果福利有即将开始的期次，请将接收人作为参与者添加到福利期次中，以便他们可以收到福利。

让我们来看一个场景案例，其中参与者的家庭成员也在参加心理健康意识福利期次，您希望跟踪他们的特别支出。

注:
确保您的用户简档具有对关联计划和福利记录的读取访问权限。并且创建对计划登记、福利分配和福利支出对象的访问权限。

1. 单击 (⠿) ，找到并选择福利。
2. 选择福利，然后单击新建特殊批量支付。
3. 选择未预约。
4. 输入出席小时数作为支出数量和支出日期，然后单击下一步。
5. 从联系人和客户列表中，选择收件人的姓名。您可以搜索特定名称或使用列表视图筛选列表。如果您的列表视图未显示，请刷新页面并重试。
6. 保存更改。

还可以通过直接从“新建福利支出”页面创建福利支出记录来跟踪特殊支出。

另请参阅

将参与者添加到福利计划

将参与者添加到福利期次

审查并报告计划和福利

查看易于访问的快速报告数字，例如所有计划参与者的数量、有效计划参与者的总数以及福利的总支出数量。借助可操作关系中心 (ARC)，在易于导航的图表中查看您的对象关系。生成报告以了解您的计划和福利的最新情况，例如所有计划中所有福利的福利数量，有效计划参与者的数量。

注:
Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

报告有助于您分析数据，以跟踪和评估您的计划和福利的有效性。您可以识别趋势，做出深思熟虑的明智决策。

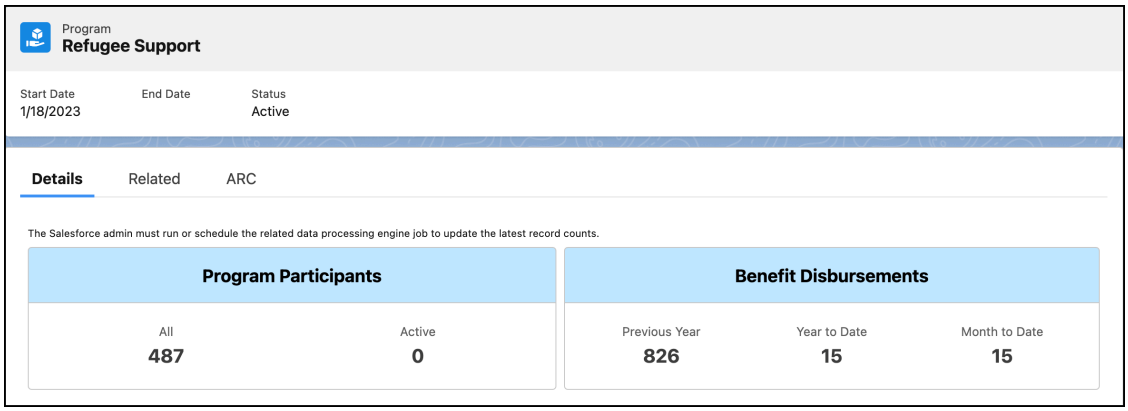
查看快速计数

通过使用一些对象详细信息页面上提供的计数，在 Program Management 应用程序中快速查看您的数据。

这些计数在底层数据处理引擎定义作业运行时更新。与 Salesforce 管理员一起安排这些运行以定期更新计数。对于实时计数，您可以手动触发运行。

计数	应用程序中的页面
计划级别	
所有计划参与者	计划详细信息
有效计划参与者	计划详细信息
上一年度、本月至今和本年度至今计划的所有福利支出	计划详细信息
上一年度、本月至今和本年度至今计划参与者的所有福利支出	计划登记详细信息
福利水平	
上一年度、本月至今和本年度至今福利的总分配数量和已支付数量。	福利详细信息

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择计划。
2. 单击计划。
3. 在计划参与者和福利支出卡中，检查计数。



另请参阅

激活计划管理数据处理引擎定义模板

查看计划关系的图形表示

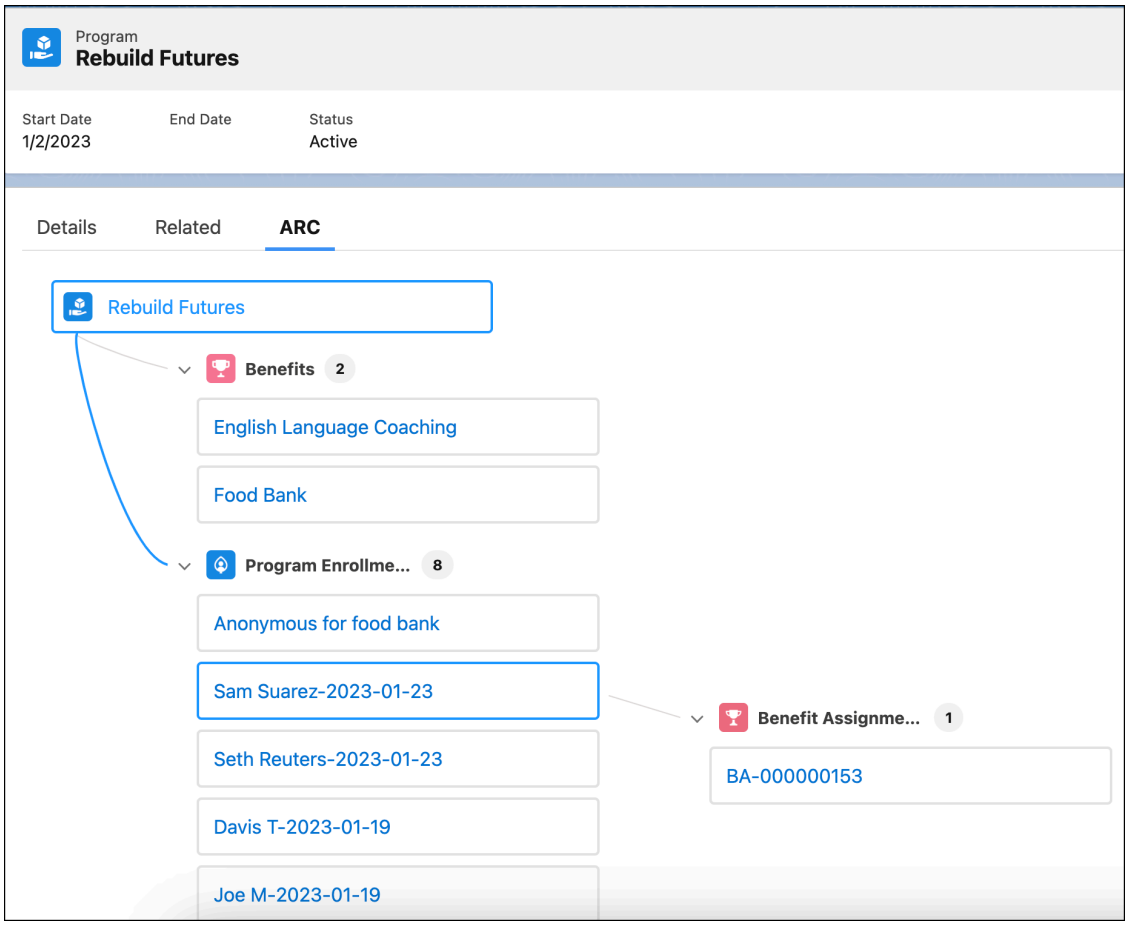
使用可操作关系中心 (ARC) 这一交互式显示组件，在易于导航的图形中了解对象之间的关系。

与 Salesforce 管理员合作，为您分配 ARC 访问权限集、设置 ARC 并构建关系图。必须将“ARC 关系图”组件添加到记录页面，以便可以查看记录并与之交互。在记录页面上创建图表，并将带有自定义名称 ARC 的选项卡添加到计划记录中。

例如，对于计划，您可以查看所有关联的福利、计划登记以及也是福利参与者的计划参与者。

让我们看看如何访问计划的关系图。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择计划。
2. 单击计划，然后选择 ARC。
3. 从计划对象开始，单击每个对象以显示相关对象。



另请参阅

可操作关系中心 (ARC)

从客户记录页面查看参与者简档

计划或福利参与者的客户记录页面布局可为您提供参与者的整体形象，并可以帮助您了解他们。在单个页面上，您可以查看他们的个人详细信息、即将支付和已使用的福利支出、互动总结、关联的投诉、警报等。例如，计划经理可以使用福利支出时间线来了解参与者登记注册的未来期次。

以下是“客户”记录页面上的功能。

- 查找客户的联系方式，如果需要，在“联系人详细信息”卡中进行编辑。

- 在“福利支出时间线”卡中查看参与者的福利支出时间线（按时间顺序、可搜索）。

> 注:
> 只有当 Salesforce 管理员在组织中配置“时间线”组件时，“时间线”卡才可见。

- 使用操作启动器快速查找并启动服务操作，例如创建联系人、个案和事件。
- 检查是否有任何需要注意的警报，例如警报卡中的一系列错过的互动和福利期次的缺席。然后，您可以主动解决问题并采取适当的行动。您可以根据公司所处的商业环境配置这些警报。
- 在“相关”选项卡上访问相关的福利分配、护理计划、个案、投诉和其他相关记录。
- 在“互动总结”卡中获得参与者所有互动情况的概况。

另请参阅

- 记录报警
- 操作启动器

创建报表

使用强大的报告工具套件进一步分析和处理您的数据，以易于理解的格式显示数据，并与他人分享由此产生的见解。

与 Salesforce 管理员合作，根据您的要求创建自定义报表类型。然后使用报表生成器生成您选择的报表。有关更多信息，请参见报表。

例如，您可以查看已登记某个计划的客户、某个客户即将进行的福利支出列表。

另请参阅

配置自定义报表类型

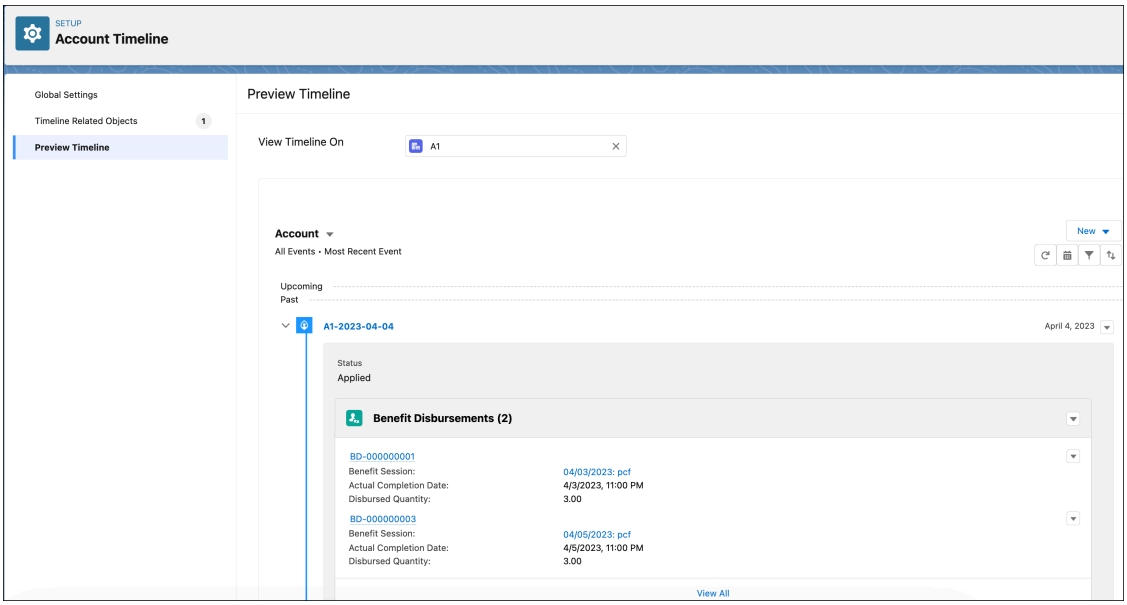
通过时间线按时间顺序跟踪计划和福利活动

通过“时间线”组件跟踪与计划或福利相关的关键事件和活动。计划经理和其他用户可以从记录页面上的时间线获得与计划或福利相关的，即将到来的、过去的和当前活动的相关信息。

用户可以通过时间线将来自对象的数据视为在不同时间发生的事件的序列。

咨询 Salesforce 管理员，创建时间线并对其进行个性化设置。然后，将时间线组件添加到要跟踪活动的记录页面中。有关更多信息，请参见 启用和配置计划和福利的时间线。

例如，您可以跟踪某个客户的计划登记情况，并查看相关支出的状态和详细信息。



另请参阅

时间线的工作原理

为个案参与者管理计划

将个案参与者登记到计划中，使他们能够获得福利并改善他们的福祉。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

例如，个案经理 Anna 正在处理 John 的个案。John 是一名难民，在遭受身体和精神虐待后，他正在处理创伤。Anna 为 John 登记了一个难民支持计划，帮助 John 进行咨询，并帮助他顺利融入社区。借助计划管理，Anna 可以轻松地将 John 登记到计划中，并跟踪和管理他对计划的参与及其福利。

在计划中登记个案参与者

确定可以满足个案参与者需求，并为他们完成登记的现有计划。

在开始之前，请确保您有个案参与者的个案记录和所需计划记录。

当您在计划中登记个案参与者时，会创建相应的个案计划记录和计划登记记录。如果参与者存在有效的计划登记记录，则使用该记录，并且不会创建重复记录。

1. 从应用程序启动程序（ ⠿ ）中，找到并选择个案。

2. 选择个案，然后单击相关。
3. 在个案计划中，单击登记参与者。
4. 搜索并选择计划，然后单击下一步。
5. 对于每个计划，选择参与者，然后单击下一步。
6. 对于每个参与者，查看并更新登记详细信息。
7. 保存更改。

注:
注册参与者工作流基于 Lightning Web 组件或 LWC 编程模型，并且不可扩展。

另请参阅

个案管理

在个案对象的相关列表中添加个案计划

计划管理实施示例

查看这些示例，了解如何通过计划管理实现价值，并将所学内容应用于您自己的计划需求。

注:
Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

示例 1：管理青年工作准备计划

NTOCareers 希望为年轻人开展一项工作准备计划，以提高他们的就业技能，使他们为职业生涯做好准备。

NTOCareers 的计划经理 Asin 与她的领导团队合作，并在他们的年度规划会议上最终确定了计划模型。让我们回顾一下 Asin 在 Salesforce 计划管理中为管理这一计划而采取的步骤。请咨询您的 Salesforce 管理员，以确认为计划管理应用程序准备组织的必要设置任务已完成。

定义计划和福利模式

Asin 决定从小而简单的事情开始。该计划为那些在最近的调查中表示有兴趣培养就业技能的人设计。她将运行该计划三个月，然后检查它的连续性。以下是计划模型。

福利	何时	持续时间
建立信任会议	每周 - 周一	5 小时
简历写作研讨会	每周 - 周五	8 小时
面试技巧会议	每周 - 周一、周三、周五	4 小时
英语语言辅导	每日 - 所有工作日	5 小时
MS Word 实践培训	每日 - 所有工作日	5 小时

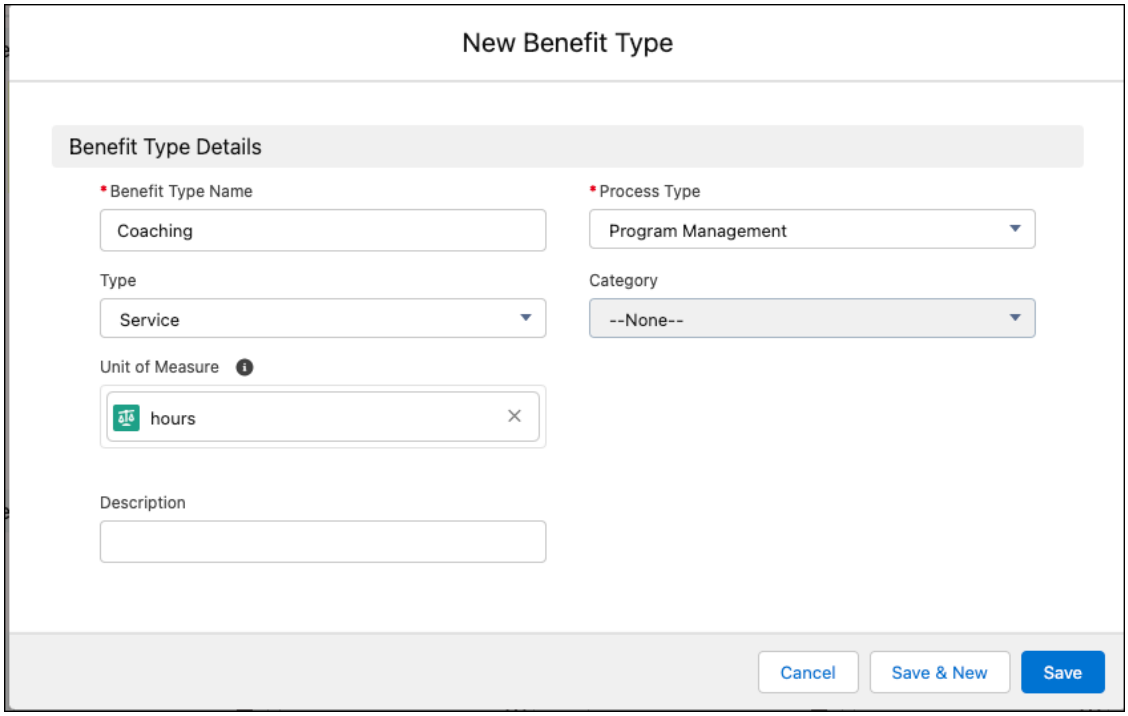
使用该模型定义，Asin 登录到计划管理应用程序，并开始创建必要的记录。

定义福利类型并创建计划

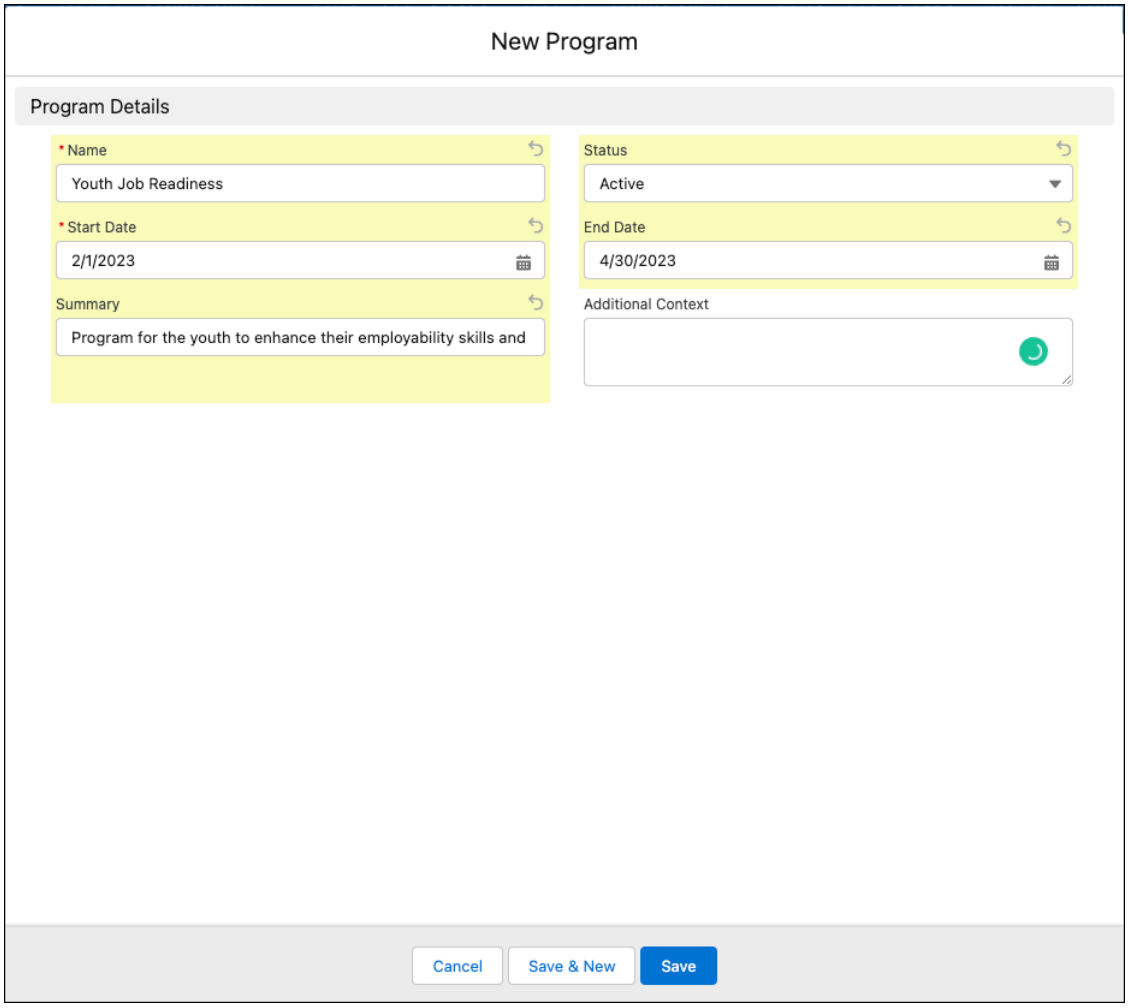
Asin 创建了一种称为“辅导”的福利类型，它的值如下所示：

类型 - 服务

测量单位 - 小时



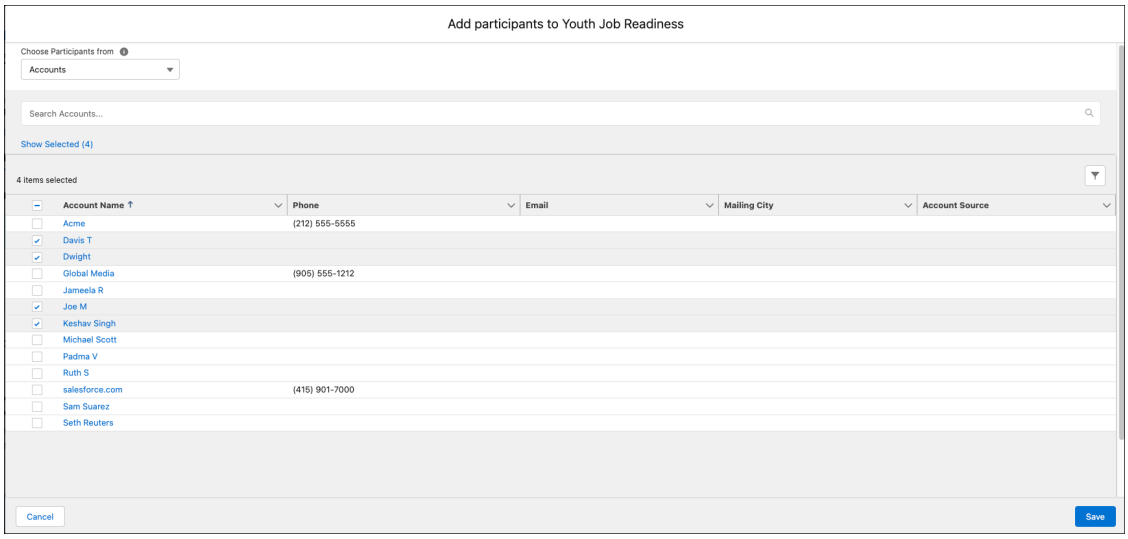
然后，她创建了青年工作准备计划记录。



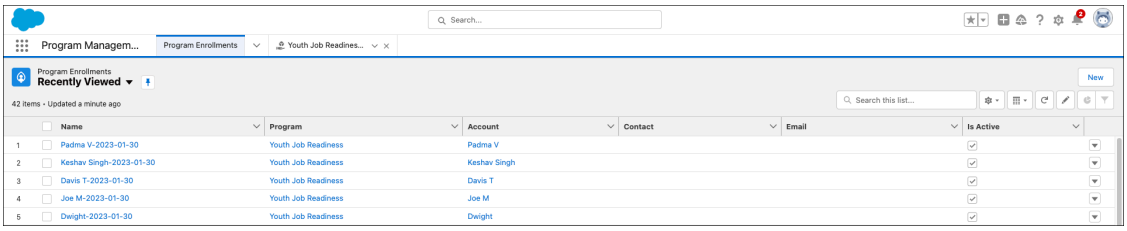
有关更多信息，请参见 为计划创建福利类型 和 创建计划。

向计划添加参与者和福利

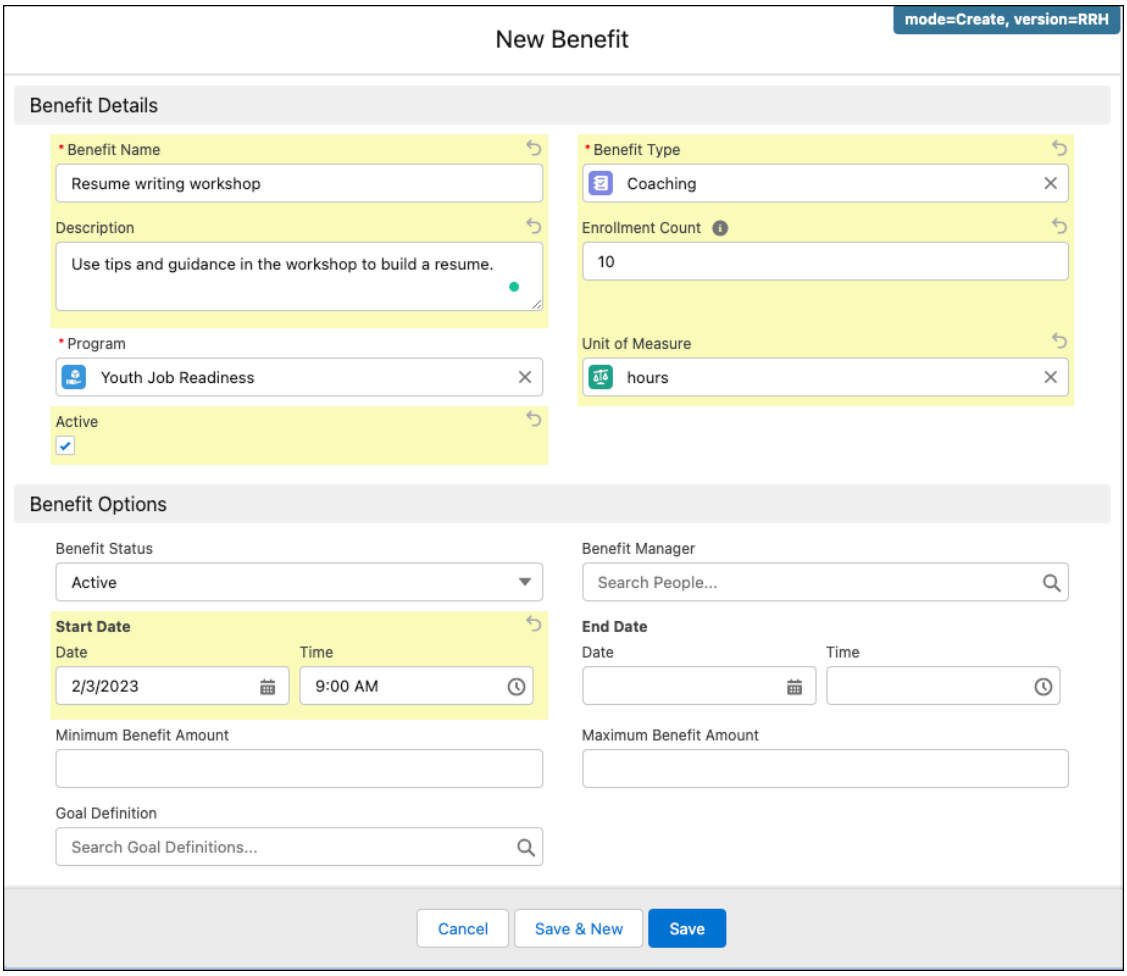
Asin 使用调查结果获得感兴趣的参与者列表，并将他们添加到计划中。



为每个参与者创建计划登记记录。



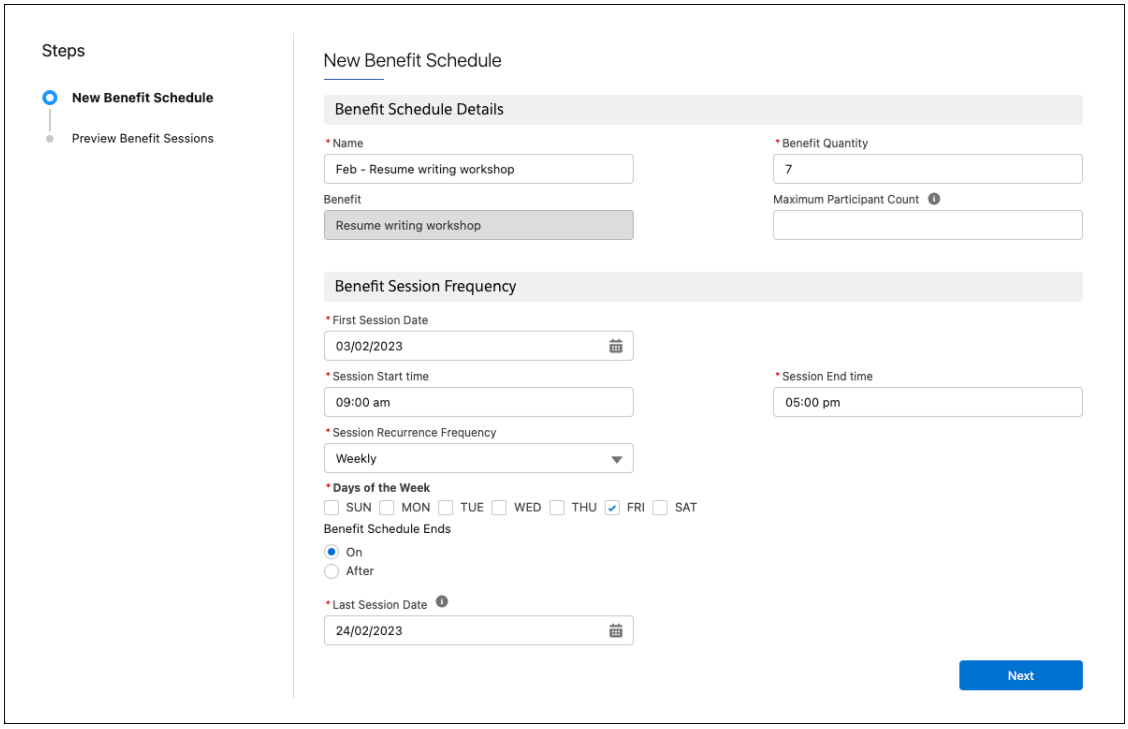
Asin 使用计划模型中的详细信息，逐一创建福利记录。因为 Asin 需要将参与者添加到福利中并安排他们，所以她通过选择“有效”将每个福利标记为“有效”。



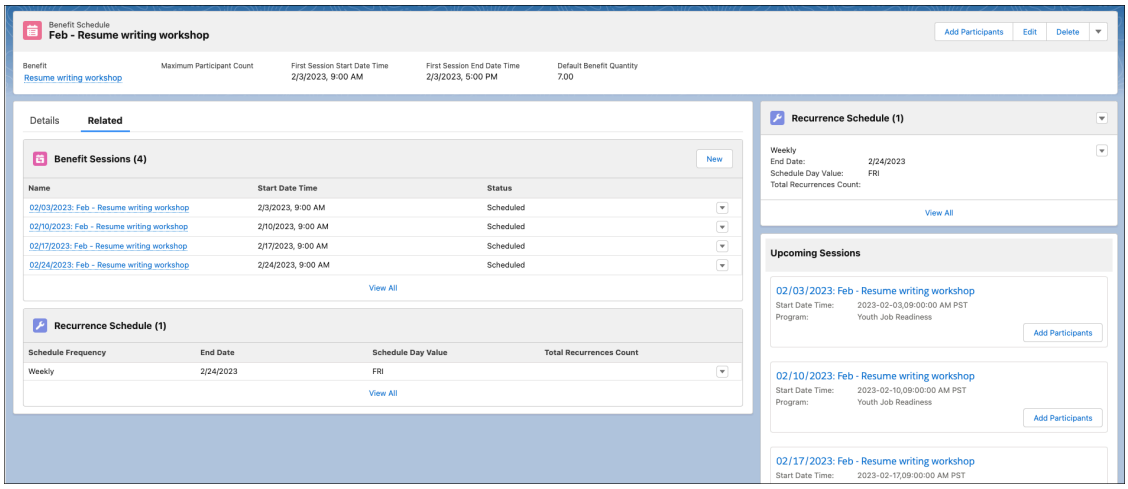
有关更多信息，请参见 向计划添加参与者 和 向计划添加福利。

创建福利计划和期次并添加福利参与者

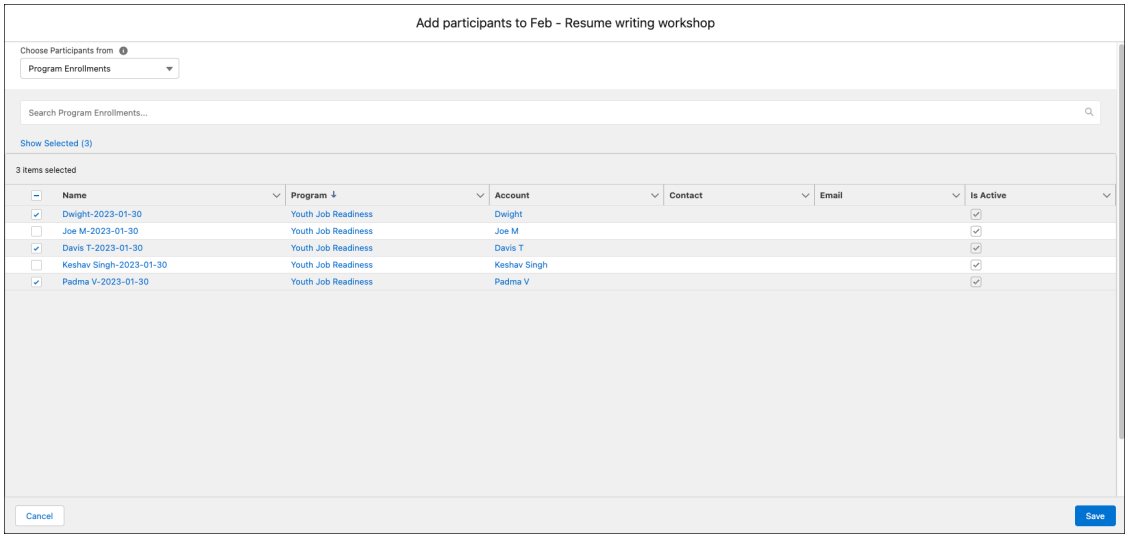
Asin 现在逐一计划福利。以下是她如何为简历写作研讨会创建福利记录。因为 Asin 可能会更改三月和四月的时间或工作日，所以她只为二月创建了一个计划。



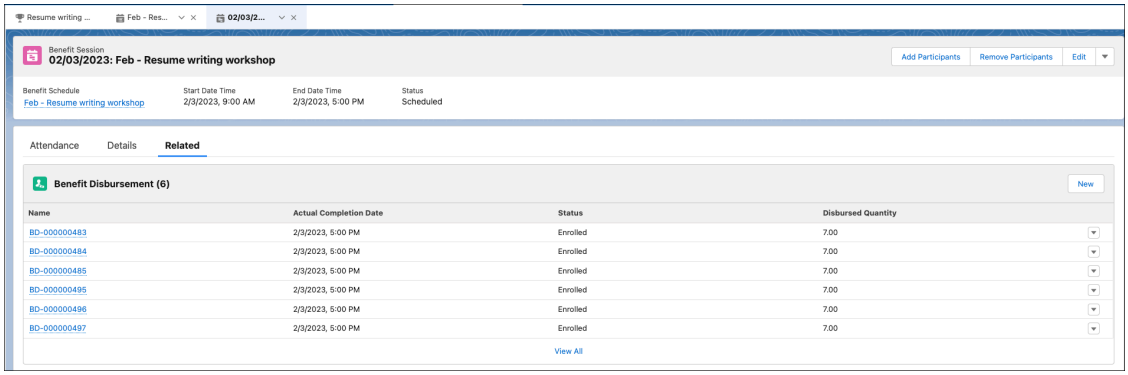
系统会自动创建基于计划的福利期次记录。



现在，Asin 将福利参与者添加到每个福利计划中。



创建每个福利参与者-福利期次对的福利分配和支出记录。福利支出记录自动使用相关福利计划记录中的福利数量，并且每个参与者的默认状态都标记为已登记。Asin 打开福利期次记录，并从“相关”选项卡中检查福利支出记录。

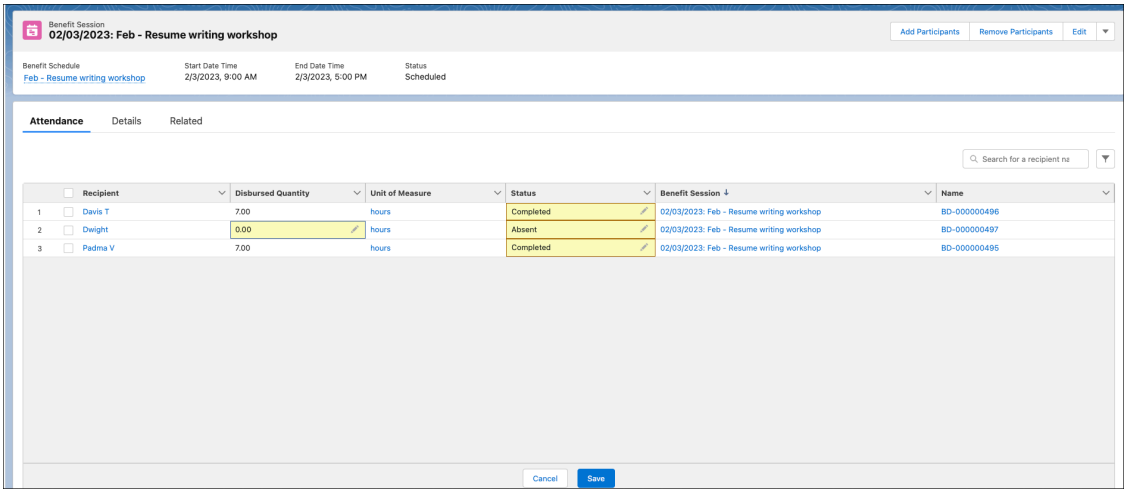


现在，计划和收益都记录在计划管理应用程序中，Asin 可以轻松跟踪出席情况，创建报表，并审查支出。

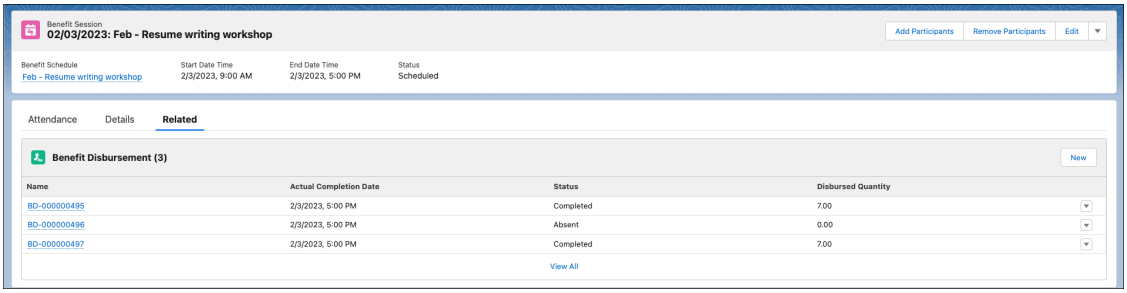
有关更多信息，请参见 计划一次性或重复性福利期次 和 将参与者添加到福利计划。

跟踪和审查福利支出

让我们考虑一个支出场景。在完成简历撰写研讨会的首个福利期次后，Asin 会记录每个参与者的出席情况。



这些更改会自动出现在相应的福利支出记录中。



有关更多信息，请参见 跟踪福利参与者的出席和支出情况。

示例 2：为来自危险社区的儿童管理学校用品分发活动

HelpAChild 计划开展一项学校招生支持计划，以帮助防止危险社区的儿童从小学辍学。作为该计划的一部分，HelpAChild 希望推动和管理一项学校用品分发活动。

HelpAChild 的计划经理 Ken 与他的领导团队合作，在他们的年度规划会议上最终确定了学校招生支持计划模型。让我们回顾一下 Ken 在 Salesforce 计划管理中为管理这一福利而采取的步骤。

请咨询您的 Salesforce 管理员，以确认为计划管理应用程序准备组织的必要设置任务已完成。

定义计划和福利模式

Ken 定义了计划模型。受益于该计划的儿童已经在 Salesforce 中注册为联系人。他计划先在一个城市运行该计划，然后再评估它的连续性。以下是计划模型。

福利	何时	持续时间
学校用品分发	一次性 - 九月的第一个周日	5 小时
社区班级 - 初等和中等教育	每周 - 周六	8 小时

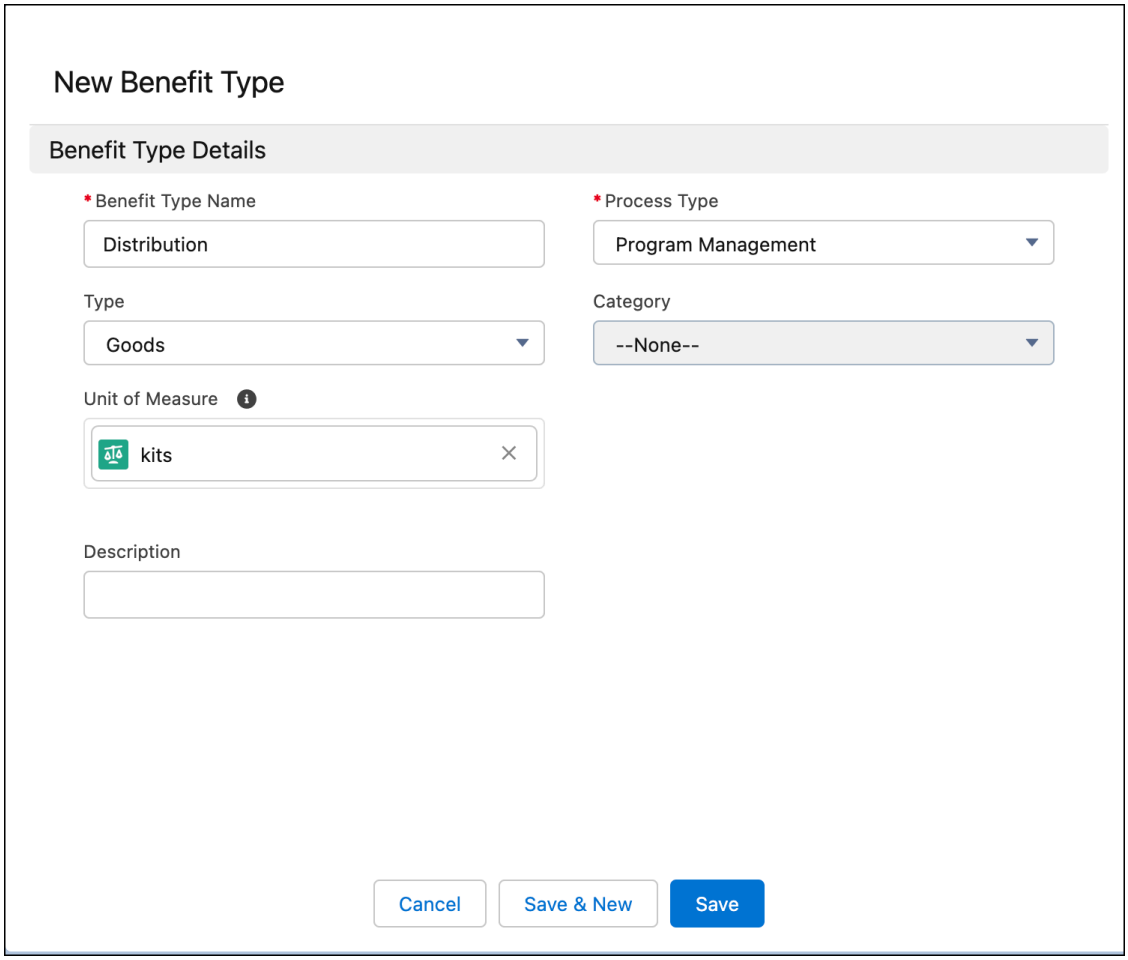
使用该模型定义，Ken 登录到计划管理应用程序，并开始创建必要的记录。

定义福利类型并创建计划

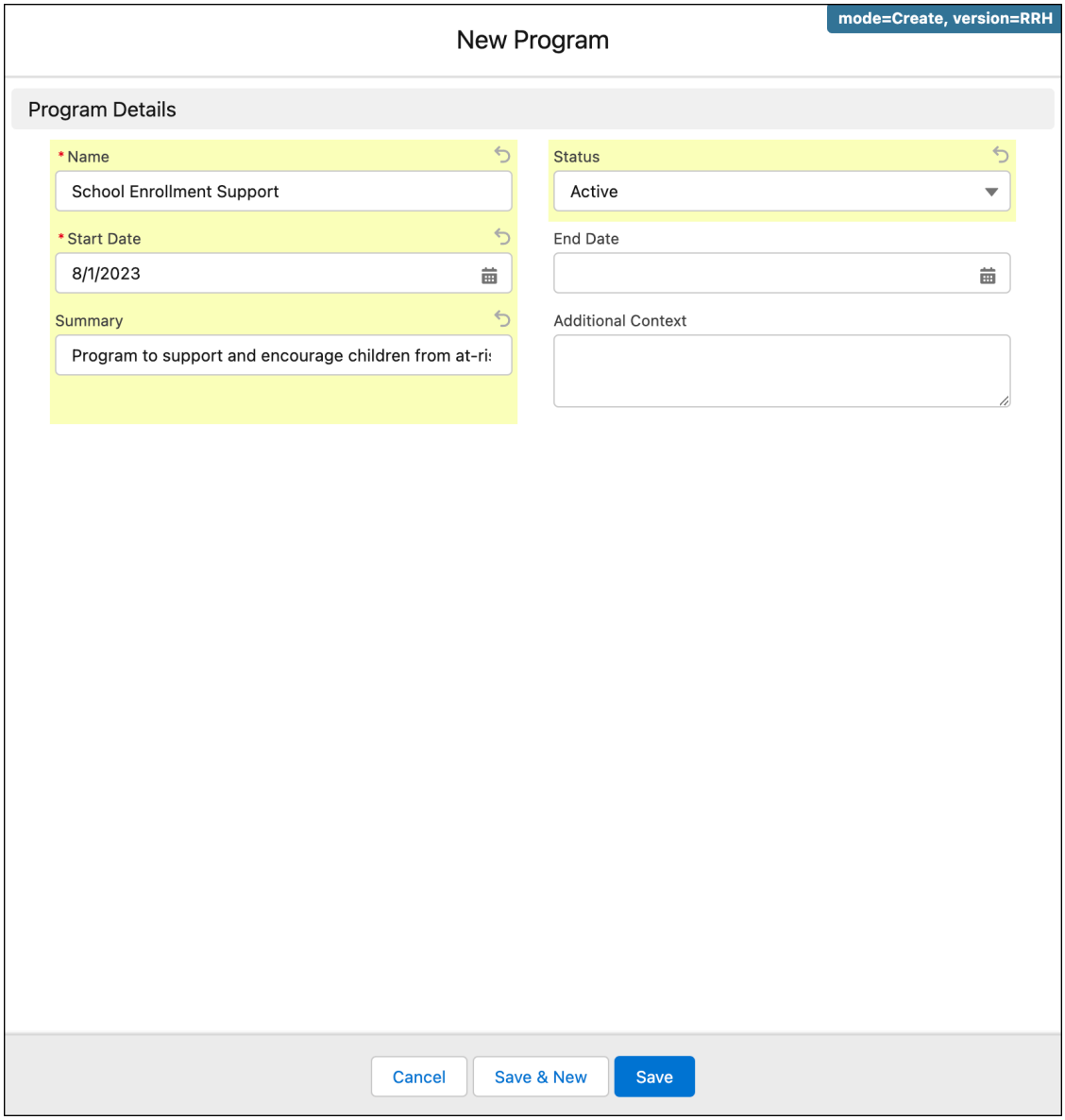
Ken 创建了两种福利类型。

福利类型名称	类型	测量单位
分发	商品	工具包
辅导	服务	小时

该示例着重于学校用品分发福利。



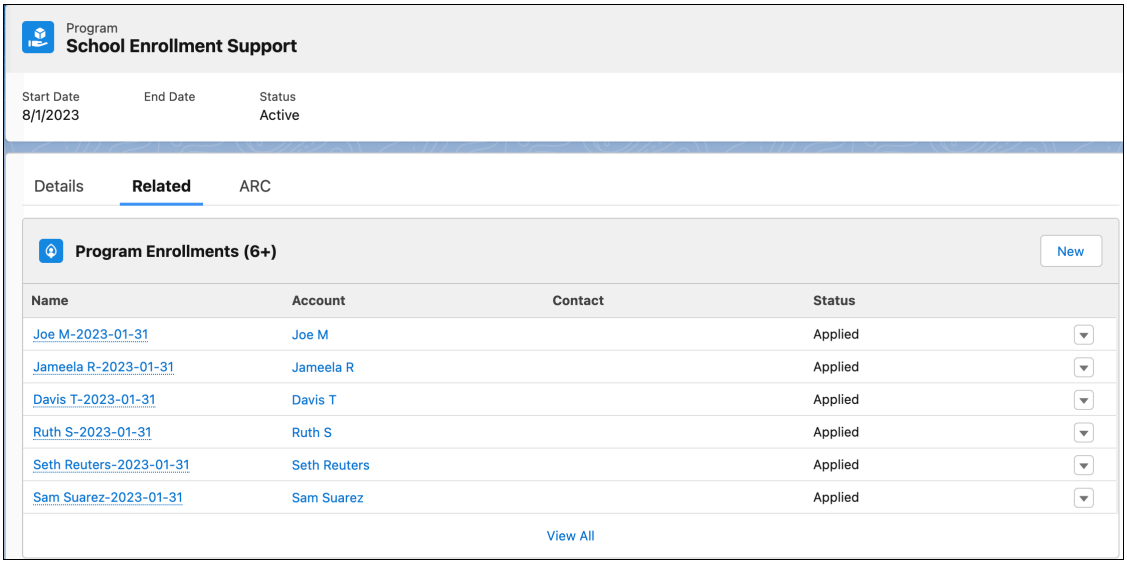
然后，Ken 创建了学校注册支持计划记录。



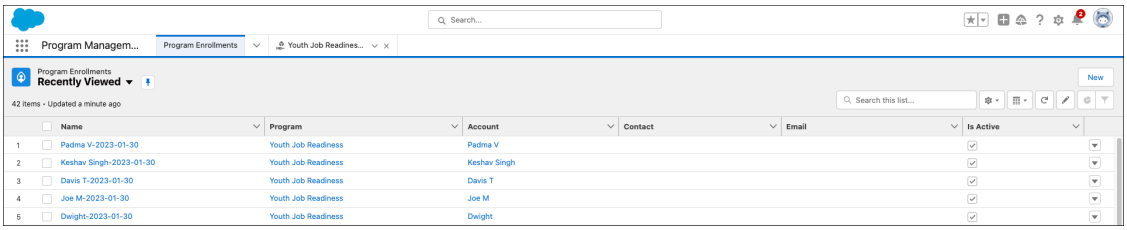
有关更多信息，请参见 为计划创建福利类型 和 创建计划。

向计划添加参与者和福利

Ken 将儿童作为参与者添加到计划中。为每个参与者创建计划登记记录。

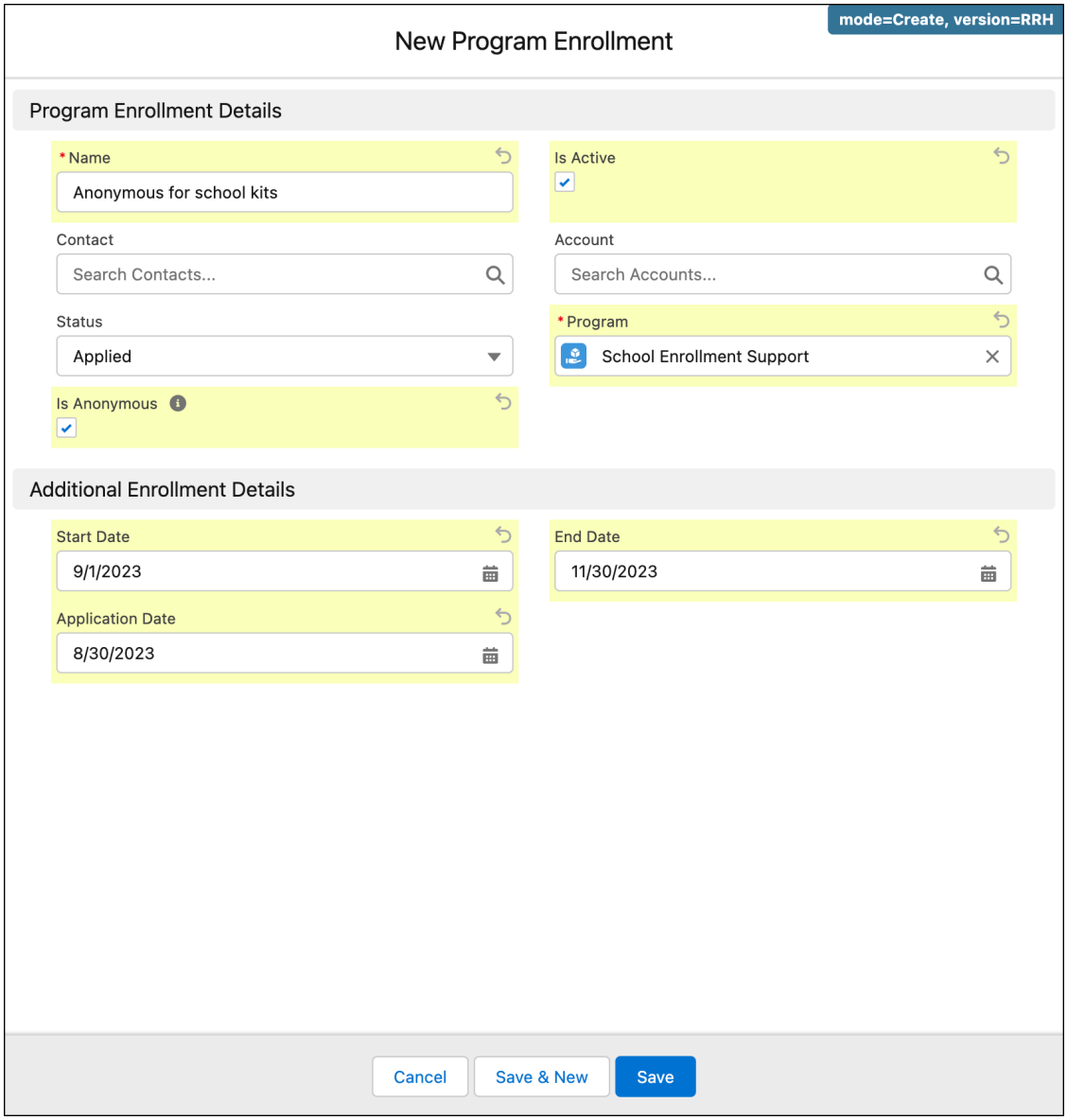


为每个参与者创建计划登记记录。

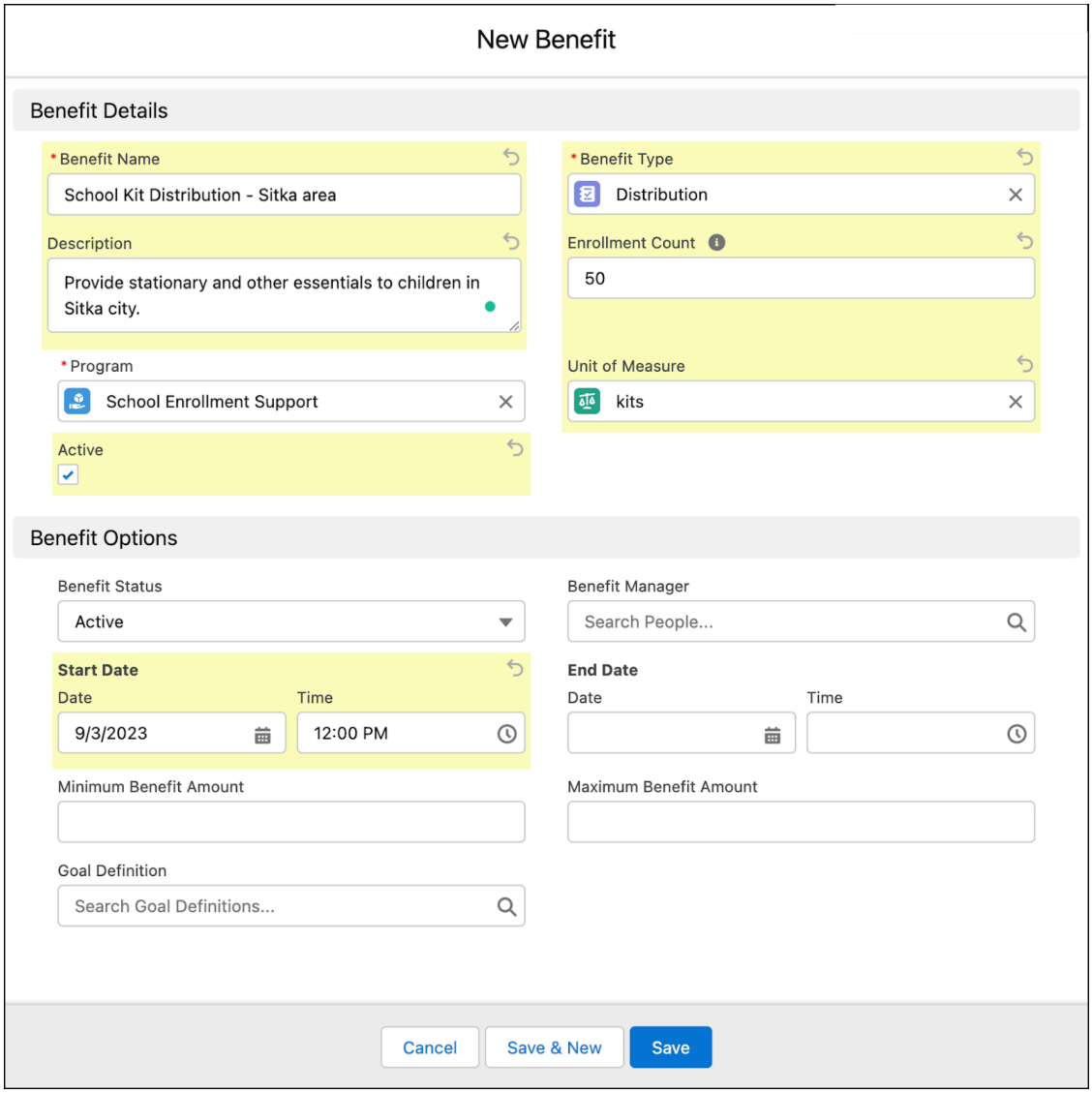


在过去的学校用品发放活动中，Ken 注意到，来自其他地方探亲的儿童可能会在最后一刻加入发放活动，他可能需要使用匿名发放工作流将用品发放给他们。

Ken 创建了一个与此类支出相关联的有效匿名计划登记记录。



Ken 使用计划模型中的详细信息创建了福利记录。他确保他将该福利标记为有效。

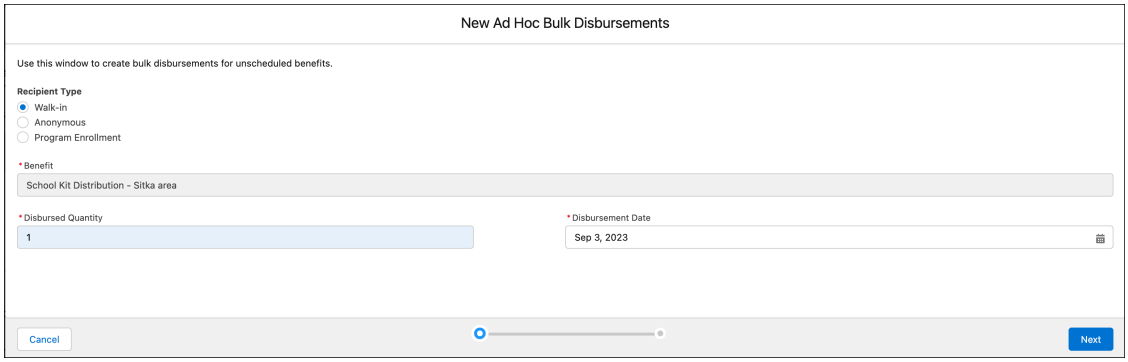


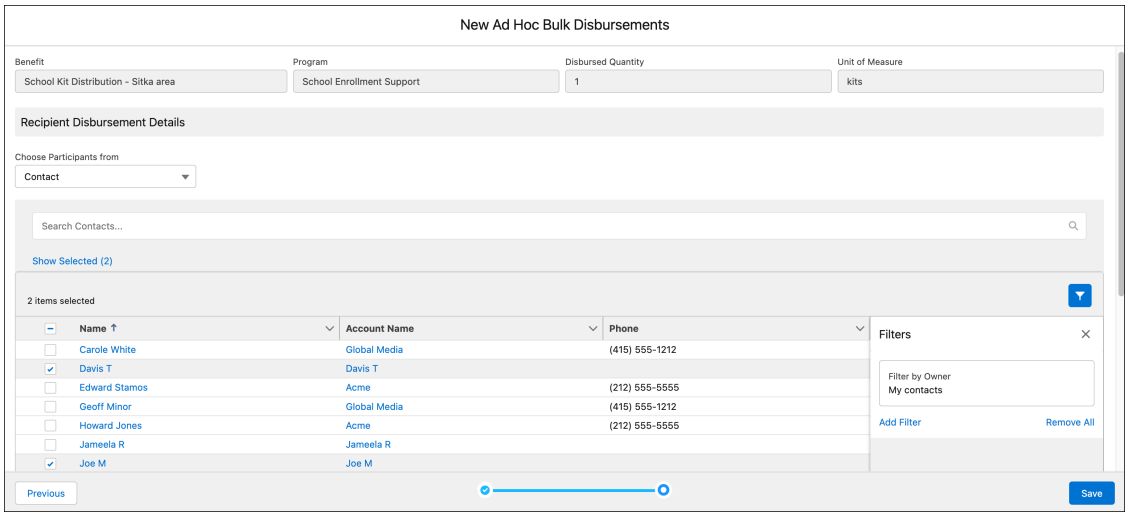
有关更多信息，请参见 向计划添加参与者、为匿名受益者创建计划登记 和 向计划添加福利。

支付福利

学校用品分发 - Sitka 福利是一次性活动，不需要计划。此外，虽然加入该计划的所有儿童都有资格获得这项福利，但 Ken 无法确定谁会出现在分发中心。

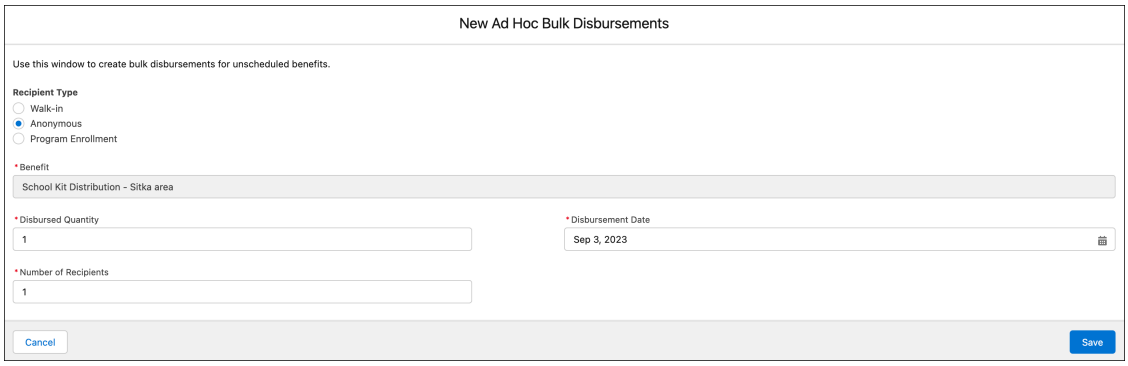
在福利开始日，Ken 和他的团队向没有预约分发活动的儿童分发用品。Ken 通过使用临时批量支出工作流来记录支出。



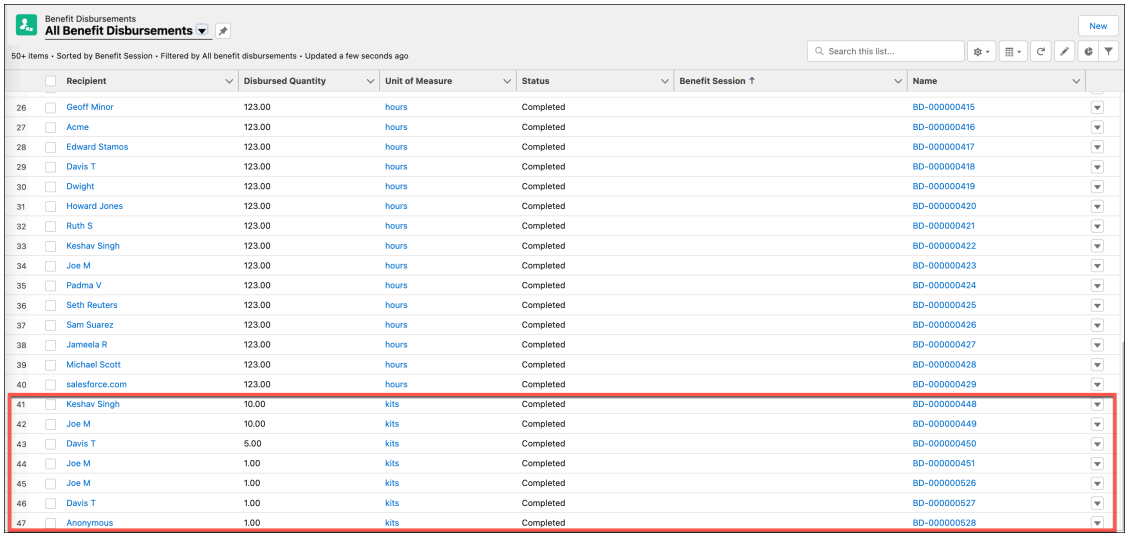


创建每个福利参与者的福利分配和支出记录。

不出所料，一个来自另一个地方的孩子来到分发中心领取用品。Ken 使用特殊批量支出工作流中的“匿名”选项标记对该孩子的支出。



最后，Ken 在福利支出列表视图中查看所有支出。



有关更多信息，请参见 特别福利支出跟踪。

个案管理

Nonprofit Cloud 个案管理包含各种用于管理护理计划、病例转诊和病例跟踪的功能。

了解适用于非营利组织的个案管理

Salesforce 个案管理可以帮助个案经理了解每个参与者的整体情况，提升参与者成就，提供个性化参与者体验并在支持方面进行广泛的协作。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

Salesforce 个案管理包括：

- 护理计划
- 动态评估
- 完整的参与者视图
- 事件
- 入站转介和入职
- 用于记录笔记的互动总结

了解个案管理时，您可能会遇到一些平时很少看到的术语。例如，从广义上讲，护理计划是一个个案计划，福利是服务，投诉是事件。

设置个案管理

启用设置并分配权限集，以便开始使用个案管理。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

设置基本功能并打开个案管理

打开个案管理和相关 Salesforce 功能。

打开计划和个案管理基本功能

打开可以增强计划和个案管理功能的 Salesforce 功能。

1. 为您正在使用的计划经理、个案管理和其他功能分配权限集。
2. 要在易于导航的图表中查看相关人员的关系，请设置可操作关系中心 (ARC)。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入可操作，然后在“指导设置”下选择可操作关系中心。
   b. 按照指导帮助配置可操作关系中心。

      有关详细配置步骤，请参阅可操作关系中心 (ARC)。
3. 要在操作启动器 Lightning Web 组件中添加操作，请设置操作启动器。
4. 要使用数据处理引擎，请设置数据管道。
5. 要定义完成业务流程所需的任务，请设置“操作计划”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入操作，然后在“指导设置”下选择操作计划。
   b. 按照指导设置来配置“操作计划”。

      有关详细配置步骤，请参阅 Salesforce 中的操作计划。
6. 要对计划流中的记录进行自动处理，请设置批次管理。
7. 要使用动态评估，配置动态评估。
8. 要记录和存储会议和对话的详细笔记，请设置“互动总结”。
   a. 在“设置”的快速查找框中输入互动，然后在“指导设置”下选择互动总结。
   b. 按照指导帮助配置“互动总结”。

      有关详细配置步骤，请参阅互动总结。

9. 要设置 OmniStudio 自动化，请安装或升级 OmniStudio 软件包。
10. 要查看与人员相关的重要事件，请设置时间线。

打开病例转诊

开始进行个案管理之前，启用一些设置。

1. 设置 Program Management。
2. 在“设置”中的快速查找框中输入计划和个案管理。在“计划和个案管理”中，启用这些设置：
   a. 选择护理计划设置，并启用创建和管理护理计划。
   b. 选择计划和个案管理，并启用创建和管理转诊。

个案管理的安全性和权限

了解个案管理中的权限集以及如何将它们分配给用户。

将权限集分配给单个用户或多个用户。请参阅管理权限集分配。

要为用户提供更多或更少的权限，请为特定于组织的权限创建自定义权限集。然后，将自定义权限集添加到权限集组中，该权限集组还包括适当的受管理权限集。以这种方式使用权限集组可以确保您的用户始终能够访问新的个案管理，并允许您根据用户的需求添加或删除特定的权限。请参阅权限集组。

个案管理包含用于不同个案管理功能的各种受管权限集。您还需要 Salesforce 中其他功能的权限。请查看 Nonprofit Cloud 的安全性和权限，了解更多信息。

护理计划访问权限
: 为用户授予“护理计划”对象和功能的访问权限。

病例转诊
: 为用户授予“转诊”功能的访问权限。

投诉管理访问权限
: 为用户授予“投诉管理”对象和功能的访问权限。

计划和福利管理访问权限
: 允许用户访问计划和福利管理对象和功能。

想了解不同权限集中有哪些权限？在“设置”中打开它们，以了解它们具体包含哪些权限。

Nonprofit Cloud 的安全性和权限

护理计划

护理计划包含个案经理帮助参与者所需的元素，可在参与者个案页面上查看。护理计划可以包括总体目标和子目标、福利或服务，以及帮助参与者实现其目标的具体任务或行动。

注:
Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

设置护理计划

通过将护理计划添加到个案页面布局，然后向其添加字段、福利、目标和行动来创建护理计划。

将护理计划相关列表添加到个案页面布局

让个案经理能够轻松访问他们管理的个案的护理计划。

1. 从“设置”的对象管理器中，单击个案。
2. 选择个案页面布局，然后单击个案布局。
3. 在组件面板中，单击相关列表。
4. 将护理计划拖至布局中的相关列表。
5. 保存更改。

向护理计划添加自定义字段

创建自定义字段并将其添加到您的护理计划中，以满足您的需求。

1. 从“设置”的对象管理器中，单击护理计划。
2. 在“字段和关系”页面中，单击新建。
3. 选择字段类型，然后单击下一步。
4. 为字段命名。
5. 配置字段设置，然后单击下一步。
6. 配置字段级安全性，然后单击下一步。
7. 在“添加到页面”布局中，确保选择了护理计划页面布局。
8. 保存更改。

确定护理计划福利

福利是向参与者提供的服务，帮助他们实现其护理计划目标。给个人或团体带来好处。

有关步骤，请参阅为计划定义福利和福利类型。虽然内容提到了公共部门解决方案的计划管理，但这些步骤也适用于个案管理。

为护理计划创建目标定义

为参与者成就里程碑创建目标定义，并在护理计划和护理计划模板中使用它们。

记住目标定义和目标之间的区别。目标定义是在整个组织中使用的通用目标，例如获得就业。目标是分配给参与者的特定实例，例如完整的面试培训。

有关步骤，请参见创建目标定义。

定义福利计划和期次

创建带有一个或多个福利期次的福利计划。根据参与者的需要设置一次性期次或重复期次。

有关步骤，请参阅在公共部门解决方案中定义福利计划和期次。

护理计划模板

根据模板创建护理计划，并根据参与者的独特需求进行个性化设置，从而节省时间并提高一致性。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

构建护理计划模板

在护理计划模板中包含可重复的福利和目标，以便您可以轻松地重复使用这些项目，将参与者与标准类型的服务和支持联系起来。

例如，如果您的工作培训计划为每个参与者提供相同的核心福利和目标，那么使用护理计划模板可以加快吸收过程。模板可自定义，因此您可以输入对贵组织最有意义的详细信息。

有关步骤，请参见创建护理计划模板。

向护理计划模板添加目标和福利

设置基本模板后，通过添加目标和福利信息来扩充模板。

有关步骤，请参阅创建护理计划模板中的“向护理计划模板添加目标和福利”部分。

为护理计划创建行动计划模板

创建包含福利分配、目标分配或护理计划的可重复任务的行动计划模板。然后将行动计划模板与适当的福利、目标定义或护理计划模板相关联。

继续我们的获得就业的例子，行动计划模板可以包含任务，例如提交草案简历和联系前雇主作为参考。然后，您可以将模板与相关的护理计划模板相关联。当新参与者注册并被分配护理计划时，行动计划任务会出现在护理计划中。

有关步骤，请参阅使用行动计划模板为护理计划创建任务。

授予个案工作者访问目标和福利分配的权限

根据父级护理计划的权限级别，为用户提供对目标和福利分配记录的访问权限。使用这种方法，个案工作者可以访问参与者个案的所有相关护理计划记录，并轻松协作或转移个案。

有关步骤，请参阅允许个案工作者访问与护理计划相关的目标分配和福利分配。

使用护理计划

准备好您的护理计划和护理计划模板后，您就可以将它们添加到个案中，添加参与者，并开始行动了。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

为个案创建护理计划并添加参与者

根据护理计划模板创建护理计划，并添加参与者的信息以使其个性化。如果您将行动计划与模板相关联，模板会将任务添加到护理计划中。

有关步骤，请参见为个案创建护理计划。

管理护理计划

更新您的护理计划，并使其符合您组织的需求。

有关步骤，请参阅查看和管理护理计划。

跟踪福利参与者的出席和支出情况

跟踪参与者的出席情况和提供给他们的福利单位支出。确定参与者的参与度，识别趋势，并调整即将到来的期次。

有关步骤，请参阅在公共部门解决方案中跟踪福利参与者的出席和支出情况。

个案转介

通过将参与者介绍给组织内部或外部的服务提供商，向他们提供服务和支持。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

例如，为了帮助参与者获得可雇佣的技能，推荐他们参加由培训和安置部门（提供商）提供的技能发展计划。

创建转介入职引导流

设置一个流来帮助指导转介和评估，并使新员工更容易照顾参与者。

> 注:
> 要下载此过程所需的数据包，您需要访问 Salesforce Industries 进程库。如果需要，请使用此表格申请访问权限。获得进程库访问权限可能需要几个工作日。

有关步骤，请参阅设置转介入职引导流。

启用个案转介

启用个案转介，以便您可以为参与者创建和管理转介。

1. 从“设置”中，在快速查找框中，输入社交计划设置，然后选择社交计划设置。
2. 启用个案转介。

创建转介字段值

作为一个选项，您可以为参与者个案转介创建类别。这些值可以包括转介类型（例如，内部或外部）或所需的帮助级别。完成后，请确保将类别字段添加到页面布局中，以便它显示在您的页面上。

有关步骤，请参阅为转介字段创建值。

为个案转介启用全方位

通过设置全方位，自动将您的个案转介路由给合适的人。

全方位集成到 Salesforce Classic 和 Lightning 体验的控制台中。有关步骤，请参见设置全方位。

使用个案转介

您可以为参与者创建个案转介，并获取将他们转介给内部或外部组织以获得更多帮助所需的所有信息。

有关步骤，请参阅在公共部门解决方案中创建个案转介。

将个案参与者添加到计划中

使用计划管理，您可以将参与者添加到最适合他们的计划中。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

有关步骤，请参阅将参与者添加到计划中。

参与者个案跟踪

使用出席和福利跟踪来查看您的参与者是否得到了他们需要的服务。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

有关步骤，请参见出席和福利支出跟踪。

投诉

创建记录，记录与个人福祉相关的事件或问题。

> 注:
> Salesforce 可提供 Nonprofit Cloud，它包含多种可用于资金募集、计划管理、个案管理和拨款的集成平台解决方案。此内容可提供有关这些解决方案的信息。请在 Salesforce for Nonprofits 中查找受管软件包文档。如果您不确定您的组织使用的是哪个版本，请与您的 Salesforce 管理管理员联系。

投诉或事件可以是任何数量的事情。也许一个参与者与另一个参与者发生了口角，或者没有认真对待模拟面试。创建一个名为“公共部门解决方案中的公共投诉”的投诉记录，可以帮助您跟踪这些事件并保留完整的参与者记录。

设置投诉引导流

创建引导流可以简化信息收集，有助于高效、准确地记录投诉。

有关步骤，请参见设置投诉接收引导流。

为投诉添加个案按钮

安装一个包含完成设置“投诉”所需组件的数据包，并在页面上添加一个“个案”按钮。

> 注:
> 要下载此过程所需的数据包，您需要访问 Salesforce Industries 进程库。如果需要，请使用此表格申请访问权限。获得进程库访问权限可能需要几个工作日。

有关步骤，请参见向公共投诉记录详细信息页面添加个案按钮。

配置个案和投诉参与者

定义个案和投诉参与者的角色和状态。

个案中的每个人都有您创建的角色和状态。角色可以是参与者、家庭成员、教师或管教人员。角色的状态可以是“有效”、“无效”和“未响应”。您可以决定什么最适合您的组织，并更改这些值以满足您的需求。

有关步骤，请参见配置个案和投诉参与者。

记录投诉

使用公共投诉记录来获取与参与者相关的投诉的详细信息。使用描述部分添加所有相关的详细信息。

有关步骤，请参阅在公共投诉记录中记录构成问题。

Outcome Management with Nonprofit Cloud

使用成果管理来定义影响策略或变更理论，收集数据，跟踪进度，并评估计划的有效性。

使用 Outcome Management with Nonprofit Cloud 跟踪：

- 为实现预期成果而实施的计划。
- 用于确保可以按计划交付计划的计划表现。
- 实施的工作是否可以实现预期成果。

另请参阅

- 成果管理
- 开发人员文档# 成果管理

Nonprofit Cloud for Grantmaking

简化资助人和申请人的赠款管理过程。Nonprofit Cloud for Grantmaking 建立在 Salesforce 平台上，包括提供赠款和管理非营利组织工作的各种工具。

使用 Nonprofit Cloud for Grantmaking：

- 对赠款和赠款申请涉及到的组织和人员进行跟踪。
- 创建包括申请详细信息的资助机会。
- 管理赠款申请和预算的审核和批准。
- 与 Experience Cloud 一起使用时，赠款寻求者可以了解并申请资助机会，提交预算，还可以上传支持文档。
- 通过计划和个案管理交付服务，以提升个人、家庭和社会福祉。

咨询您的客户主管，了解与 Nonprofit Cloud for Grantmaking 有关的更多信息。

另请参阅

- Grantmaking
- 开发人员文档# Grantmaking 开发人员指南

Nonprofit Cloud 和翻译

Salesforce 可为 Nonprofit Cloud 提供多种语言的翻译。

常见问题

获得本地化问题的答案，包括频率、语言和文档。

你们多久本地化一次 Salesforce.org 产品？
我们将产品标签和文字本地化，作为每个主要季节性发布的一部分。

你们本地化成什么语言？
Salesforce.org 通过软件包而不是产品进行本地化，所以语言各不相同。参阅 可用语言。Salesforce 提供三种级别的语言支持：完全支持的语言、最终用户语言和仅平台语言。有关更多信息，请参见支持的语言。

你们是否会本地化产品文档？

我们目前本地化了这些产品的文档：Accounting Subledger、Accounting Subledger Legacy、Case 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) 和 Student Success Hub (SSH)。请参见 可用语言，了解详细信息。有关文档链接的列表，请参见本地化文档。

我注意到翻译中出现错误或遗漏了什么。我在哪里报告它？

请记住，我们只为主要版本更新翻译，因此在次要版本之后，它们可能会不同步。要报告错误，请创建个案，主题设置为设置和安全性，类别设置为全球化和本地化。

我可以覆盖翻译吗？

当然可以。您可以使用翻译工作台来覆盖翻译。要了解更多信息，请参阅翻译工作台。

语言和区域设置有什么区别？

在 Salesforce 中，您将看到语言和区域设置。区域设置决定了日期和时间、地址、电话号码以及数字中逗号和句号的显示格式。语言决定了对象、字段、设置和用户界面文本的显示语言。

你们是否接受来自社区的翻译？

尽管我们的许多产品都是开源的，但我们目前不接受 GitHub pull 对本地化投稿的请求。本地化过程需要一定程度的维护，这对于社区投稿者来说是不现实或不可持续的，因此我们依靠自己的本地化计划来提供高质量、及时的翻译。

可用语言

请参阅用于下述项目的语言列表 Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy 。

Salesforce.org 提供这些语言的翻译。当您在用户（或组织范围）设置期间选择一种支持的语言时， Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy 对象、字段、设置和用户界面文本将以该语言显示。

Accounting Subledger Legacy

语言	UI	文档
加泰罗尼亚语	√	√
荷兰语	√	√
英语（英国）	√	√
芬兰语	√	√
法语	√	√
德语	√	√
日语	√	√

语言	UI	文档
西班牙语	√	√
西班牙语（墨西哥）	√	√

Nonprofit Cloud

请参阅 Salesforce 语言支持。

本地化文档

获取其他语言文档的链接。

使用这些链接访问每种可用语言的本地化文档。

Accounting Subledger Legacy

- 加泰罗尼亚语
- 荷兰语
- 英语（英国）
- 芬兰语
- 法语
- 德语
- 日语
- 西班牙语（西班牙）
- 西班牙语（墨西哥）

Nonprofit Cloud

- 中文（简体）
- 中文（繁体）
- 丹麦语
- 荷兰语
- 芬兰语
- 法语
- 德语
- 意大利语
- 日语
- 韩语

- 挪威语
- 葡萄牙语（巴西）
- 俄语
- 西班牙语（西班牙）
- 西班牙语（墨西哥）
- 瑞典语

启用语言

在 Salesforce 中为您的下述项目启用本地化 Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy product。

我们建议您完成以下步骤，以启用在以下位置中使用的语言： Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy ：

1. 在使用任何翻译的语言之前，请在设置中启用翻译工作台。有关信息，请参阅启用和禁用翻译工作台。
2. 如果您正在启用仅平台语言（例如，加泰罗尼亚语）：
   a. 从“设置”中，搜索然后选择启用仅平台语言。
   b. 将所需语言移至显示的语言列表中。
   c. 保存更改。