



Nonprofit Cloud



salesforce.org

copyright-template

目錄

Nonprofit Cloud	1
Nonprofit Cloud 包括的內容.....	1
建立 Nonprofit Cloud 試用組織.....	2
設定 Nonprofit Cloud.....	3
設定 Nonprofit Cloud.....	3
Nonprofit Cloud 的安全性與權限.....	5
個人帳戶和關係人關係群組.....	7
關係、事件和時間表.....	7
記錄注意事項的互動摘要.....	8
設定動態評估.....	9
設定 Nonprofit Cloud Experience 網站.....	11
適用於 Nonprofit Cloud 的銷售創新.....	11
適用於 Nonprofit Cloud 的服務創新.....	13
募款.....	14
瞭解適用於募款的 Nonprofit Cloud.....	14
設定募款.....	15
捐贈承諾.....	32
捐贈交易.....	38
捐贈指定.....	42
捐贈輸入與處理.....	44
使用累計的捐贈與捐贈者趨勢.....	48
外展原始程式碼.....	49
捐贈者設定檔.....	52
捐贈者支援設定檔.....	55
計畫管理.....	56
發現和探索.....	56
設定計畫管理.....	61
計畫和福利.....	70
福利排程和福利參與者.....	76
出席和福利支付追蹤.....	81
檢閱和報告計畫和福利.....	85
管理個案參與者的計畫.....	89
計畫管理實作範例.....	90
個案管理.....	103
瞭解非營利組織的個案管理.....	103
設定個案管理.....	104

照護計畫.....	105
個案轉介.....	108
將個案參與者新增至計畫.....	109
參與者個案追蹤.....	110
投訴.....	110
搭配 Nonprofit Cloud 使用的結果管理.....	111
適用於資助的 Nonprofit Cloud.....	111
Nonprofit Cloud 與翻譯.....	112

Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud 包括個案管理、計畫管理、募款與結果管理，這是您使用 Salesforce 平台強大功能建立的一站式功能。

Nonprofit Cloud 包括的內容

Nonprofit Cloud 包括使用 Salesforce 平台功能所開發的功能和產品。利用這項技術，我們可以讓使用者更快、更輕鬆地存取 Salesforce 的創新產品和服務組合。

Salesforce Platform

這個雲端型 Salesforce 平台 (包括 Service Cloud 和 Sales Cloud) 是 Nonprofit Cloud 的基礎，並包括在產品中。該平台提供關係管理、協作、整合和資料洞察功能，使您可以 360 度全方位瞭解關係人，以便您可以更有效地服務、管理他們並與他們互動。而且它遵守嚴格的資料安全法規，因此您可以快速部署和擴展。

Nonprofit Cloud 資料模型

Nonprofit Cloud 資料模型包含關係人管理、募款、計畫管理、個案管理與結果管理。關係人管理可為您提供以 360 度全方位瞭解關係人、管理其複雜關係及以視覺方式呈現他們之間彼此關係所需的資訊。透過募款，使用策略規劃與資料驅動的洞察工具與捐贈者交流、募款及達成結果。使用計畫管理，透過管理和交付計畫來增加生產力、消除資料孤島和讓您即時做出決策。個案管理透過幫助個案經理查看每個參與者的全貌及提供個性化的參與者體驗來推動參與者取得成就。使用結果管理來定義您的影響力策略或變更理論、收集您的資料、追蹤您的進度，以及評估計畫的有效性。

工具組

Nonprofit Cloud 中還包含一組元件和工具，可讓平台和資料模型發揮作用。OmniStudio、動作計畫、可動作關係中心 (ARC)、業務規則引擎以及其他元件、服務和工具可幫助您自動化繁瑣的紙上流程。例如，您可以建立動態的問卷以加速入院和轉介。

適用於非營利組織的 Experience Cloud 與適用於資助的 Nonprofit Cloud

使用適用於非營利組織的 Experience Cloud for Nonprofits 或適用於資助的 Nonprofit Cloud 超越 Nonprofit Cloud 資料模型。

使用適用於資助的 Experience Cloud，提供與外部使用者協同合作的安全線上入口網站。網站使用者可以執行例如檢視及使用個案、計畫與福利等工作。依企業的要求限制或授與使用者對物件與功能的存取權。

適用於資助的 Nonprofit Cloud 包含對贈款與預算管理功能的存取權。資助資料模型可協助您管理完整贈款生命週期。建立資金機會、管理申請與審核、追蹤贈款申請人預算與結果等。

與您的帳戶管理員交談以詳細瞭解。

另請參閱：

[資料保護及隱私權](#)

建立 Nonprofit Cloud 試用組織

在全功能試用體驗中獲得 Nonprofit Cloud 的實務經驗。

重要：

Nonprofit Cloud 預先建構的應用程式是非 SFDC 應用程式，該應用程式是在您與 Salesforce 之間的「主要服務協議」（之前名為「主要訂閱協議」）之下定義，並受該協議的條款約束。

註：

試用組織旨在用於概念性驗證及引導式自我探索。試用組織在 30 天後到期。

1. 前往[開發人員免費試用註冊頁面](#)的「行業試用」索引標籤上尋找「Nonprofit Cloud 免費試用」。您也可以直接前往以下其中一個試用組織註冊頁面。

[學習組織](#)

這個完整設定的組織包含豐富的範例資料，為您顯示運作中的 Nonprofit Cloud 功能。使用這些組織來查看綜合性啟用看起來像什麼樣子。

[發行前版本試用組織](#)

發行前版本試用包含即將推出的版本功能，僅在 Sandbox 預覽期間提供。

[基本組織](#)

這個未設定的組織是完全空白的，僅含必要的授權與權限。這些組織可用於快速概念性驗證專案或一般性測試。

2. 輸入您的連絡詳細資料。
3. 閱讀並同意服務協議。

- 按一下「提交」或「開始我的免費試用」。

建立您的組織後，您會收到含有登入詳細資料的電子郵件。您的試用組織包含預先啟用的 Nonprofit Cloud 功能及這些功能所需的產品。

設定 Nonprofit Cloud

在您的組織中設定 Nonprofit Cloud 功能。

設定 Nonprofit Cloud

設定包含銷售與服務創新及功能的 Salesforce Nonprofit Cloud 來管理非營利組織作業。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

設定適用於 Nonprofit Cloud 的 Salesforce 基本內容

開啟並設定 Salesforce 功能以與 Nonprofit Cloud 搭配使用。

- [啟用個人帳戶](#)。
- 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入計畫和個案管理。在「計畫和個案管理」中，啟用下列設定：
 - 選取「群組成員資格設定」，然後啟用「建立和管理家庭與群組」。
 - 選取「互動摘要設定」，然後啟用「以有效且合規的方式擷取和共用客戶互動摘要」。
- 設定 [個人帳戶和關係人關係群組](#)。

開啟募款的基本內容

開啟增強募款功能的 Salesforce 功能。

- 將 Fundraising_Admin 權限集群組指派給執行募款設定的管理員使用者。
- 若要定義完成業務流程所需的工作，請設定動作計畫。
 - 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入動作，然後在「引導式設定」下，選取「動作計畫」。
 - 遵循引導式設定來設定動作計畫。

如需詳細組態步驟，請參閱 [Salesforce 中的動作計畫](#)。

3. 若要區隔類似利害關係人設定檔，請設定可操作區隔。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可操作，然後在「引導式設定」下，選取「可操作區隔」。
 - b. 遵循引導式設定來設定可操作區隔。

如需詳細組態步驟，請參閱[啟用可操作區隔](#)。
4. 若要使用資料處理引擎，請設定[資料管道](#)。
5. 若要讓使用者將自訂標記新增至利害關係人記錄，請設定[興趣標記](#)。
6. 若要記錄並儲存會面和對話的詳細注意事項，請設定互動摘要。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入「互動」，然後在「引導式設定」下，選取「互動摘要」。
 - b. 遵循引導式說明來設定互動摘要。

如需詳細組態步驟，請參閱[互動摘要](#)。
7. 若要取得客戶生活事件或里程碑的一目瞭然檢視，請設定生活事件。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入生活，然後在「引導式設定」下，選取「生活事件」。
 - b. 遵循引導式設定來設定生活事件。

如需詳細組態步驟，請參閱[事件和里程碑](#)。
8. 若要協助使用者決定現在或即將需要注意哪些事項，請設定[記錄警示](#)。
9. 若要查看與人員相關的主要事件，請開啟[時間表](#)。在「設定」中設定時間表並設定募款步驟。

開啟計畫與個案管理的基本內容

開啟增強計畫與個案管理功能的 Salesforce 功能。

1. 為計畫管理、個案管理及您正在使用的其他功能指派權限集。
2. 若要以易於瀏覽的圖表檢視利害關係人關係，請設定可動作關係中心 (ARC)。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可動作，然後在「引導式設定」下，選取「可動作關係中心」。
 - b. 遵循引導式說明來設定可動作關係中心。

如需詳細組態步驟，請參閱[可動作關係中心 \(ARC\)](#)。
3. 若要在動作啟動器 Lightning Web 元件中新增動作，請設定[動作啟動器](#)。
4. 若要使用資料處理引擎，請設定[資料管道](#)。

5. 若要定義完成業務流程所需的工作，請設定動作計畫。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入動作，然後在「引導式設定」下，選取「動作計畫」。
 - b. 遵循引導式設定來設定動作計畫。

如需詳細組態步驟，請參閱 [Salesforce 中的動作計畫](#)。
6. 若要自動處理排程流程中的記錄，請設定 [批次管理](#)。
7. 若要使用動態評估，[設定動態評估](#)。
8. 若要記錄並儲存會面和對話的詳細注意事項，請設定 [互動摘要](#)。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入互動，然後在「引導式設定」下，選取「互動摘要」。
 - b. 遵循引導式說明來設定 [互動摘要](#)。

如需詳細組態步驟，請參閱 [互動摘要](#)。
9. 若要設定 OmniStudio 自動化，請安裝或升級 [OmniStudio 封裝](#)。
10. 若要查看與人員相關的主要事件，請設定 [時間表](#)。

開啟 Nonprofit Cloud 功能

開啟 Nonprofit Cloud 中包含的功能。

- [設定募款](#)。
- [設定計畫管理](#)。
- [設定個案管理](#)。
- 設定 [搭配 Nonprofit Cloud 使用的結果管理](#)。
- 如果您有適用於資助的 Nonprofit Cloud，請設定 [適用於資助的 Nonprofit Cloud](#)。

Nonprofit Cloud 的安全性與權限

瞭解 Nonprofit Cloud 中包含的權限集和如何將其指派給使用者。

將權限集指派給單一使用者或多位使用者。請參閱 [管理權限集指派](#)。

若要為使用者提供額外或更少的權限，請為您的組織特定權限建立自訂權限集。然後，將您的自訂權限集新增至權限集群組，其中也包含適當的受管理權限集。以此方式使用權限集群組，可確保您的使用者一律能夠存取新 Nonprofit Cloud 權限，並協助您根據使用者的需求新增或移除特定權限。在 [權限集群組](#) 中詳細瞭解。

Nonprofit Cloud 包含各種 Nonprofit Cloud 功能的受管理權限集，包括 [適用於 Nonprofit Cloud 的服務創新](#) 與 [適用於 Nonprofit Cloud 的銷售創新](#)。詳細瞭解功能並為您的使用者指派適當權限。

募款

若要使用募款功能，請將這些權限集指派給使用者。請參閱 [募款的安全性與權限](#)。

計畫管理

若要使用計畫管理，請將下列權限集指派給使用者。請參閱 [計畫管理的安全性與權限](#)。

個案管理

若要使用個案管理，請將下列權限集指派給使用者。請參閱 [個案管理的安全性與權限](#)。

結果管理

若要使用結果管理，請將權限集指派給使用者。請參閱 [搭配 Nonprofit Cloud 使用的結果管理](#)。

資助

如果您擁有適用於資助的 Nonprofit Cloud，請將這些權限集指派給使用者。請參閱 [適用於資助的 Nonprofit Cloud](#)。

Accounting Subledger

Accounting Subledger 可以整合 Salesforce 與您的會計系統之間的資料，以協助您管理您的會計部門。此整合可協助您瞭解接收、支付及配置基金的方式與位置。

動作計畫

動作計畫定義了完成業務流程所需的工作及其他項目。每一個工作都包含優先順序、指派給它的人員，以及人員何時需要完成工作的資訊。建立動作計畫範本以擷取重複工作。

可操作區隔

透過可操作區隔區隔類似的利害關係人設定檔、對其進行精密設計，並及時設計及個人化利害關係人外展計畫。可操作清單定義和可操作清單是可操作區隔功能的關鍵元素。

ARC 存取

可動作關係中心 (ARC) 透過在便利及互動式顯示元件中呈現人員與企業間的關係，協助使用者瞭解這些關係。

業務里程碑與生活事件存取權

業務里程碑與生活事件顯示了個人帳戶的生活事件與公司帳戶的業務里程碑。建立事件類型與里程碑類型或將其停用，並使其為唯一。

資料管道庫使用者

資料處理引擎可協助您轉換可在 Salesforce 組織中使用的資料，並使用結果來建立或更新記錄。使用資料處理引擎定義來轉換標準與自訂物件，以及 Analytics 資料集的資料。

動態評估存取權

將「動態評估」功能與物件的存取權提供給內部使用者。

群組成員資格

啟用組織中的家庭與群組功能。

產業傑出服務

產業傑出服務權限集為使用者提供對於記錄警示、識別驗證及參與物件的存取權。

互動摘要

個案工作者與其他使用者使用互動摘要來記錄詳細注意事項。

OmniStudio 使用者

將此權限集指派給執行 OmniScript、DataRaptor、整合程序與 FlexCard 的使用者。例如，在個案管理中，具備此權限集的使用者可建立福利排程、檢視即將到來的課程、以及在執行 DPE 工作後檢視彙總資料。

資料管道使用者的查詢

此權限集可允許使用者在可操作區隔中建立新區隔。

個人帳戶和關係人關係群組

帳戶和連絡人是組織企業對企業運營的好方法，但如果您的連絡人也是您的帳戶呢？此外，如果您想查看與個人相關的所有人員和組織資訊怎麼辦？為了解決此問題，Nonprofit Cloud 使用個人帳戶來代表個人，使用關係人關係群組來代表家庭與其他群組，以及使用關係物件來將個人與組織彼此之間聯繫在一起。

「個人帳戶」是一種不同類型的帳戶記錄，結合了連絡人和帳戶的概念。傳統模型假設公司或組織是帳戶，而人是帳戶的連絡人。「個人帳戶」將一些帳戶和連絡人欄位合併到單一記錄中，該記錄使用了兩種記錄類型的優勢。如需詳細資訊，請參閱[個人帳戶](#)。

關係人關係群組可協助共用普遍特性的群組人員，例如家庭。例如當事人角色關係、帳戶連絡人關係、連絡人-連絡人關係及帳戶-帳戶關係等關係物件可追蹤個人與組織之間的關係。例如，建立連絡人-連絡人關係來追蹤母親與兒子之間的關係，建立帳戶連絡人關係可追蹤參與者與醫療照護機構之間的關係。所有這些聯繫都使用可動作關係中心 (ARC) 來顯示及管理，它建立了聯繫的圖形表示。

如需詳細資訊，請參閱[管理關係人關係群組](#)。儘管內容涉及公共部門解決方案，但它也適用於 Nonprofit Cloud。如需有關 ARC 的詳細資訊，請參閱[透過可動作關係中心 \(ARC\) 針對客戶關係採取行動](#)。

另請參閱

[Trailhead](#) : Nonprofit Cloud 中的利害關係人管理

關係、事件和時間表

使用圖表、事件和時間表來建立利害關係人互動的視覺呈現，這牽涉到與利害關係人相連的人員及改變利害關係人人生的時刻。

設定和檢視關係的圖表

使用可動作關係中心 (ARC) 「關係圖表」元件，從標準和自訂物件建立顯示利害關係人關係的圖表，並在頁面版面配置上顯示這些關係。檢視可協助募款者、個案工作者及其他人員在與利害關係人會面時，輕鬆檢視、編輯、建立和刪除記錄。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可動作，然後選取「可動作關係中心」。
2. 遵循引導式設定來設定使用 ARC 檢視利害關係人關係。

另請參閱：

- [可動作關係中心 \(ARC\)](#)
- [設定可動作關係中心](#)

擷取和檢視利害關係人的生活事件

使用「事件」擷取和視覺化利害關係人生活中的主要事件與里程碑，例如結婚和換工作。使用詳細資料來通知募款、照護計畫和其他服務。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入生活，然後選取「生活事件」。
2. 遵循引導式設定來設定生活事件。

另請參閱：

- [事件與里程碑](#)
- [將事件與里程碑元件新增至記錄頁面](#)

設定和使用時間表

有了時間表，個案工作者可查看參與者的所有過去互動、個案、投訴、轉介及照護計畫。按一下事件以查看更多資訊和相關詳細資料。

請參閱[在公共部門解決方案中設定時間表](#)。

記錄注意事項的互動摘要

使用「互動摘要」記錄並儲存會面和對話的詳細注意事項。您可指定注意事項的保密層級，新增動作項目或後續步驟，以及快速搜尋和篩選摘要，來尋找過去互動中的注意事項。

互動摘要可協助建立與捐贈者、參與者及其他利害關係人之間更深入、更有意義的關係。個案工作者與募款使用者可以使用結構化筆記記錄與合規的角色式資料共用來管理他們所有方面的互動。

將互動摘要元件新增至首頁或帳戶頁面，讓使用者可以建立與互動連結的互動摘要。將互動出席者元件新增至互動摘要以快速檢視及新增互動參與者。

如需瞭解步驟，請參閱 Financial Services Cloud 文件中的[互動摘要](#)。雖然是為財務服務所撰寫，但是指示也適用於個案管理。

啟用並使用互動摘要

啟用互動摘要並授與募款者、個案工作者及其他人對於筆記的存取權，讓他們能夠更輕鬆地協同合作，以便為您的利害關係人提供最佳的協助。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入互動，然後在「引導式設定」下，選取「互動摘要」。
2. 遵循引導式設定與組態步驟。

在您設定互動摘要之後，授與使用者對互動摘要的存取權。請參閱[在公共部門解決方案中設定和使用互動摘要](#)。

另請參閱：

- [互動摘要](#)
- [啟用並設定互動摘要](#)
- [為互動與互動摘要進行共用設定](#)

設定動態評估

在引導式「動態評估」工作流程中，快速填寫評估，並上傳支援檔案。

透過使用包含條件邏輯和相依性的詳細評估問題和工作來設計引導式問卷，以評估參與者。接著根據評估結果，指派提供服務的照護計畫與參與者需要的支援。

例如在入院期間，您的動態評估可詢問參與者在過去六個月內是否工作。如果回答為是，則會開啟新的問題集以擷取就業資訊。

評估可用於測量成果。例如，教育計畫可在計畫的開始、中間與結束時對學生的參與執行評估，以追蹤參與者成果進度。

針對適用於資助的 Nonprofit Cloud，評估可用於後獎勵合規性與監視，例如網站造訪與稽核。

啟用探索架構

進行設定並指派權限集來使用動態評估。

為動態評估開啟探索架構

「動態評估」使用 OmniStudio 來使用「探索架構」以收集和管理表單資料。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入探索架構，然後選取「探索架構」節點中的「一般設定」。
2. 開啟「探索架構」。

建立和指派動態評估的權限集

建立行業評估權限集並指派權限，以便您或您的管理員可以設定動態評估。

請參閱[建立和指派權限集以設定動態評估](#)。

設定動態評估

建立問題種類、問題與 OmniScript 來收集評估。使用動作計畫範本與動作計畫來將評估與記錄相關聯。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

設定評估問題種類

建立評估問題前，請先建立您計畫將問題分入的種類。例如，為您用來決定過去就業的問題建立「工作歷程記錄」種類，或為與參與者教育背景相關的問題建立「學校」種類。

請參閱[建立評估問題種類](#)。

設定評估問題

建立符合您種類的評估問題，協助您為參與者尋找最合適的解決方案。

針對「工作歷程記錄」種類，您可包含各種問題，例如最近的雇主、在職結束日期、離職原因及可用建議。

建立問題的步驟會逐步引導您瞭解特定範例。請務必變更輸入以符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[建立評估問題](#)。

設定 Omni 評估工作

現在您已設定種類和問題，是時候建立「Omni 評估工作」。「Omni 評估工作」可儲存評估問題以及排序問題的 OmniScript 邏輯。

建立工作的步驟會逐步引導您瞭解特定範例。請務必變更輸入以符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[建立 Omni 評估工作](#)。

將問題新增至 Omni 評估工作

建立 OmniScript，將您的評估問題新增至 Omni 評估工作。

新增問題的步驟會逐步引導您瞭解特定範例。請務必變更輸入以符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[將評估問題新增至 Omni 評估工作](#)。

建立 OmniScript

建立 OmniScript 來設計使用條件邏輯的流程，以根據先前問題的回答來顯示評估問題。

例如，如果參與者回答在過去六個月內就業，則流程邏輯將針對回答「是」開啟關於最近就業的新問題集。

建立 OmniScript 的步驟會逐步引導您瞭解特定範例。請務必變更輸入以符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[建立和啟用 Omni 評估工作的 OmniScript](#)。

為動態評估建立動作計畫範本

透過建立動作計畫範本來避免重複作業，動作計畫範本可擷取常用動作，並讓您輕鬆重複使用計畫。

建立範本的步驟會逐步引導您瞭解特定範例。請務必變更輸入以符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[在公共部門解決方案中為動態評估建立動作計畫範本](#)。

為動態評估建立動作計畫

建立包含動作計畫範本的動作計畫，並將其與記錄（例如工作準備評估）相關聯。

建立動作計畫的步驟會逐步引導您瞭解特定範例。請務必變更輸入以符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[在公共部門解決方案中為動態評估建立動作計畫](#)。

將動態評估新增至照護計畫

將「動態評估」新增至「照護計畫」頁面，讓您能夠在使用照護計畫時啟動評估。

如需瞭解步驟，請參閱[在公共部門解決方案中啟動動態評估](#)。

設定 Nonprofit Cloud Experience 網站

與 Experience Cloud 中的社群使用者（例如服務提供者、志工和受益人）合作。

若要設定網站，請在您的組織中啟用和設定 Experience Cloud。Nonprofit Cloud 包含為您的網站使用者設定的 Experience Cloud 權限集的計畫和個案管理。檢閱此權限集以瞭解 Experience Cloud 中可用的 Nonprofit Cloud 物件。

您可以透過以下幾種方式使用 Experience Cloud 與利害關係人進行協作。

- 讓服務提供者管理他們分配到的計畫和福利、新增福利課程、建立支付並追蹤福利參與者的支付與出席。
- 鼓勵志工追蹤出席、建立支付及從課程中新增或移除參與者。
- 為受益人提供一種檢視和註冊計畫和福利以及存取和檢閱指派給他們的註冊和各案資訊的方法。

另請參閱

- [Experience Cloud](#)

適用於 Nonprofit Cloud 的銷售創新

使用 Nonprofit Cloud 中的銷售元件，協助您的使用者主動發展與利害關係人之間有意義的關係。建立及管理您的利害關係人與未來利害關係人的可操作清單，並外展您的小組完成的交流成果。

使用動作計畫標準化工作

動作計畫使用擷取重複工作的範本並在標準 Salesforce 工作清單與檢視上顯示這些工作。使用者會記錄標準工作介面或動作計畫詳細資料檢視中工作的狀態與詳細資料。

例如，募款者可為與工作人員進行的行銷活動審查會議建立動作計畫。此動作計畫的工作包括：排程會議、收集行銷活動的資料及撰寫分析。當建立此工作的範本時，募款者可以根據該範本設定動作計畫以快速計畫必要工作。

使用可操作區隔定義外展策略

區隔類似的利害關係人設定檔、對其進行精密設計，並及時設計及個人化外展計畫。可操作清單定義和可操作清單是可操作區隔功能的關鍵元素。

例如，募款者可以區隔類似捐贈者設定檔、對其進行精密設計，並及時設計及個人化行銷活動或外展。

使用可操作清單交流來簡化互動

協助您的使用者與對捐贈、贈款或服務感興趣的利害關係人交流。可讓使用者完成交流而不用離開 Sales Console。他們可以透過記錄注意事項及排程後續會議來記錄利害關係人的回應、完成交易及總結交流。

使用可操作清單成員指派未來利害關係人與利害關係人

協助清單建立者檢視可操作清單成員或未來成員，包括現有利害關係人。讓清單建立者設定可操作清單及將可操作清單指派給計畫經理或個案經理與募款者。然後員工可與未來利害關係人和利害關係人交流並建立與他們之間的信任關係。

使用興趣標記將您的資料分段

在 Salesforce 中設定興趣標記以建立、分類自訂標記並將自訂標記新增至記錄。使用這些標記來擷取您要一目瞭然查看的項目，並從其種類中建立報告與顯示面板。例如，您可以自訂興趣標記來識別捐贈者偏好設定、關係或興趣，以指示行銷活動優先順序或標記要注意的記錄。

使用外展清單改善利害關係人交流

透過外展清單協助您的使用者充分利用其未來利害關係人交流。讓您的使用者輕鬆有效地為利害關係人提供諮詢服務。

另請參閱

[設定 Nonprofit Cloud](#)

適用於 Nonprofit Cloud 的服務創新

協助您的使用者使用 Nonprofit Cloud 中的服務創新提供有意義的服務。確認利害關係人的身分、確保其隱私權，以及保護其資訊不受詐騙。保持接收到警示及其依時間順序排列的互動時間表。您也可以為您的使用者建立動作以直接從利害關係人記錄執行。

保護 Nonprofit Cloud 參與者的身分

使用身分驗證來確認參與者或其授權代表的身分。身分驗證可在處理要求時協助非營利組織保護參與者的個人可識別資訊 (PII)、防止未經授權的使用，以及遵循資料法規。使用者可以驗證參與者的身分，方法是要求他們重設問題並找到他們在資料庫中的設定檔。選擇個人可以提供來證明其身分的詳細資料，例如社會安全號碼、生日、電子郵件或電話號碼。

身分驗證程序依賴身分驗證物件與流程，其可針對您的業務需求自訂。

某些身分驗證記錄會在組織中自動建立。這些記錄儲存了有關在身分驗證流程中所使用物件與欄位的中繼資料。

- 身分驗證流程定義：範例驗證流程
- 身分驗證流程詳細資料：範例帳戶搜尋與範例個人帳戶搜尋
- 身分驗證流程欄位：
PhoneSearch、EmailSearch、ContactNameResult、AccountNameResult、ContactName、Account
與 Email。

使用稽核追蹤確保參與者的隱私權

稽核追蹤可讓您的使用者檢查參與者身分驗證記錄、偵測潛在的驗證詐騙個案，以及符合稽核合規性標準。稽核追蹤可與參與者身分驗證記錄搭配使用，這些記錄在使用者使用驗證客戶身分流程驗證參與者的身分時建立。

在 Nonprofit Cloud 中的時間表上檢視利害關係人活動

時間表在單一位置提供完整、依時間順序排列，以及互動的利害關係人相關活動檢視。例如，當利害關係人與您的非營利組織互動時，您的使用者可以建立交流互動來包含在時間表中。這樣一來，當其他使用者與利害關係人合作時，他們就可以輕鬆看見已經討論到的項目。

時間表依在一段時間中發生事件的順序顯示來自物件的資料。您可以透過選擇基底 (或主要) 物件與相關物件來決定什麼資訊要顯示在時間表上。您可以使用標準物件或自訂物件。

使用者的設定檔權限決定了對時間表的存取權。您可為使用者指派多個時間表組態。

在您開始設定時間表之前，請確定您的業務需求。請至少決定時間表需要的物件，以及您希望它顯示的資訊。

掌握與利害關係人相關的變更

記錄警示可協助您的使用者持續關注與利害關係人相關的變更。例如，如果參與者會定期錯過課程，則您可以設定警示來提醒您確認不會錯過課程。

使用動作啟動器來啟動解決利害關係人查詢的動作

動作啟動器可讓使用者輕鬆尋找及執行例如排程約會或升級個案的動作。針對您的業務使用個案，使用流程、OmniScript 或快速動作來設定動作。

建立服務流程定義

使用設定架構來建立服務流程定義。Service Process Studio 可帶您完成從提供詳細資料到關聯履行流程的一系列步驟。例如，地址變更服務流程要求可透過服務流程協調。

連線至外部系統及存取目前資料

讓您的使用者從外部系統存取完整及目前資料，而不用離開 Salesforce。此架構可增強 FlexCard 與 OmniScript 中的資料連續性架構，方法是為其提供整合定義能力以達到最佳的即時效能。此外，管理員可以使用此架構來開始非同步流程，大規模呼叫 API 以同時支援更多使用者。

另請參閱

[設定 Nonprofit Cloud](#)

募款

透過適用於募款的 Nonprofit Cloud，使用策略規劃與資料驅動的洞察工具與捐贈者交流、募款及達成結果。

瞭解適用於募款的 Nonprofit Cloud

適用於募款的 Nonprofit Cloud 又稱為募款，透過專用工具與資料驅動的洞察，提供與捐贈者交流、募款及達成結果的全新簡單方式。

募款是 Salesforce Nonprofit Cloud 不可或缺的一部分。其設計為適用於所有規模的組織，從小型社群組織到國際性與企業規模非營利組織。其中一些功能包括：

- 主要捐贈與贈款募款
- 大眾市場募款
- 適用於複雜及協力廠商捐贈的工具
- 批次與單一捐贈輸入的引導式流程

- 摘要列出捐贈者、家庭、行銷活動與指定資料的捐贈累計
- 最常見捐贈者支援需求的引導式流程

使用這些功能來在一套產品中對募款資料、策略與作業等全部功能進行控制。

募款應用程式與功能

使用募款應用程式來執行通用非營利組織責任與工作。

募款策略

此應用程式提供有關募款活動與資料的頂級知識。主管與頂級經理可以使用它來檢查其組織的募款進度。它也提供規劃未來募款成果的高層級資料。

捐贈者交流

此應用程式可讓您快速存取以追蹤及管理大眾市場募款成果。它可將例如行銷活動、原始程式碼、捐贈承諾與報告等交流資料分組，以便更快速、更有效地達成管理外展成果。

Philanthropy 與合作關係

此應用程式是主要授與及贈款徵詢的一站式應用程式。研究主要捐贈者與資助者並記錄與他們之間的互動。使用此應用程式來建立基礎及管理培養及徵詢大型捐贈所需的步驟。

募款作業

此應用程式適用於執行募款業務的基本工作。使用此應用程式來進行例行捐贈輸入與處理，以及在常見工作中支援捐贈者，例如記錄其承諾、更新承諾排程及暫停或繼續承諾。

設定募款

啟用募款、設定使用者設定檔、使用者與權限，並設定主要功能與自動化，讓使用者可以開始使用募款。

設定募款

啟用設定並指派權限集以開始使用募款。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

開啟募款的基本內容

開啟增強募款功能的 Salesforce 功能。

1. 將 Fundraising_Admin 權限集群組指派給執行募款設定的管理員使用者。

2. 若要定義完成業務流程所需的工作，請設定動作計畫。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入動作，然後在「引導式設定」下，選取「動作計畫」。
 - b. 遵循引導式設定來設定動作計畫。
如需詳細組態步驟，請參閱 [Salesforce 中的動作計畫](#)。
3. 若要區隔類似利害關係人設定檔，請設定可操作區隔。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可操作，然後在「引導式設定」下，選取「可操作區隔」。
 - b. 遵循引導式設定來設定可操作區隔。
如需詳細組態步驟，請參閱 [啟用可操作區隔](#)。
4. 若要使用資料處理引擎，請設定資料管道。
5. 若要讓使用者將自訂標記新增至利害關係人記錄，請設定興趣標記。
6. 若要記錄並儲存會面和對話的詳細注意事項，請設定互動摘要。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入「互動」，然後在「引導式設定」下，選取「互動摘要」。
 - b. 遵循引導式說明來設定互動摘要。
如需詳細組態步驟，請參閱 [互動摘要](#)。
7. 若要取得客戶生活事件或里程碑的一目瞭然檢視，請設定生活事件。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入生活，然後在「引導式設定」下，選取「生活事件」。
 - b. 遵循引導式設定來設定生活事件。
如需詳細組態步驟，請參閱 [事件和里程碑](#)。
8. 若要協助使用者決定現在或即將需要注意哪些事項，請設定記錄警示。
9. 若要查看與人員相關的主要事件，請開啟時間表。在「設定」中設定時間表並設定募款步驟。

開啟募款

募款是 Nonprofit Cloud 的一部分。若要使用募款，您應先設定 Nonprofit Cloud。

1. [#unique_47](#)。
2. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入募款，然後選取「募款設定」。

3. 開啟募款。

註:

當您開啟募款後，就無法將其關閉。

4. 設定募款設定。

- a. 針對「分期付款延長日計數」，指定將捐贈承諾的未付款交易之前或之後的天數標記為承諾排程中的另一次分期付款。

此寬限期內的未付款交易會被視為捐贈交易。

- b. 針對「已經過的未付款交易計數」，指定將捐贈承諾之前允許的循序未付款分期付款數目變更為「失敗」。

- c. 針對「失敗交易計數」，指定將捐贈承諾狀態之前允許的循序失敗分期付款數目變更為「失敗」。

- d. 若要讓 Nonprofit Cloud 在定期排程中建立下一筆交易，請選取「建立定期排程交易」。

- e. 若要在沒有進行中或未來排程且無未付款交易的情況下關閉定期承諾，請選取「自動關閉定期承諾」。

- f. 儲存您的變更。

5. 為適當的使用者指派募款權限集群組。

6. 針對建立及管理行銷活動的募款者，為其指派「行銷使用者」權限。

7. 為 DPE 整合使用者指派 FundraisingAccess 權限集。

8. 設定募款。

設定募款功能

在您開啟 Fundraising 並完成設定步驟之後，請設定這些功能以充分利用 Fundraising。

複製募款資料累計與清單的範本

使用資料管道與資料處理引擎建立可操作清單與募款累計和摘要。

註:

為 DPE 整合使用者提供 FundraisingAccess 權限集。

若要建立及執行「資料處理引擎」定義，請啟用「資料管道」。「資料處理引擎」可提升處理能力與資料操作。

若要設定搭配 DPE 使用的募款，請複製

DonorGiftSummary、GiftDesignation、OutreachSummary 與募款帳戶可操作清單範本並予以執行。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入資料處理，然後選取「資料處理引擎」
2. 在「資料處理引擎定義」清單中，找到 DonorGift 摘要範本並將其開啟。
3. 按一下「」並選取「另存新檔」。
4. 為範本取一個新名稱並確保從「名稱」欄位填入 API 名稱。
5. 儲存複製的範本。
6. 按一下「啟用」。
7. 按一下「執行定義」，然後按一下「下一步」。
8. 輸入輸入變數的值，然後按一下「下一步」。
9. (選擇性) 為了保留記錄供疑難排解，請選取「顯示節點的輸出記錄計數」。
您最多可以選取追蹤 10 個節點。
10. 按一下「執行定義」。
11. 針對捐贈指定、OutreachSummary 與募款帳戶可操作清單範本重複這些步驟。

您可以設定讓「流程」自動執行「資料處理引擎」定義。

保持會計系統的準確

Accounting Subledger 可以整合 Salesforce CRM 與您的會計系統之間的資料，以協助您管理您的會計。使用 Accounting Subledger (隨附於 Fundraising) 可協助您在會計系統中追蹤募款會計。

1. 將這些 Accounting Subledger 權限集指派給包含 Fundraising_Admin 權限集群組的募款管理員。
 - 存取 Accounting Subledger 成長
 - 管理 Accounting Subledger
 - 執行 Accounting Subledger 工作
2. (選擇性) 建立自訂欄位以在交易日誌上產生除了資料欄位以外的會計資料。
3. 開啟會計資料產生。

設定完成後，您可以建立會計集與 Account Subledger 工作來保持會計系統的最新狀況。

從不同來源存取資料並區隔行銷活動受眾

捐贈者與合作夥伴資料可能來自所有種類的來源並儲存在多個位置。若要從 Salesforce 組織中的不同來源存取資料，請使用資料套件將物件從募款對應至 Data Cloud。

1. 完成 Data Cloud 檢查清單和考量事項以[開始使用 Data Cloud](#)。
2. 使用 Data Cloud 設定為您的組織設定 Data Cloud 功能。
3. 設定 Data Cloud 與 Salesforce 之間的 Salesforce CRM 連線。
4. 安裝 Salesforce 的資料套件。

5. 建立並部署 Salesforce CRM 資料串流。

在您將物件對應至 Data Cloud 後，可以使用 Data Cloud 來區隔行銷活動的受眾。

使用流程自動處理募款記錄

設定批次管理以簡化您的募款作業。

若要自動處理排程流程中的記錄，請設定[批次管理](#)。

排程捐贈承諾批次處理工作

執行批次工作以根據交易、已排程及其他參數更新捐贈承諾記錄。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入流程，然後選取「流程」。
2. 開啟「協調捐贈承諾處理」流程。
3. 按一下「另存新檔」並輸入所複製流程的名稱。
4. 編輯開始元素並設定執行流程的排程。
5. 啟用複製的流程。
6. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入程序自動化設定，然後選取「程序自動化設定」。
7. 將預設工作流程使用者指派給執行流程的管理員使用者。

複製的流程會在「所有已排程工作」頁面上顯示為已排程工作。您可以使用「監視工作流程服務」監視批次工作的狀態與健康狀況。在您處理大量捐贈承諾時，請考慮增加「逾時」欄位的值。

另請參閱

- [為募款設定會計集](#)
- [資料處理引擎 \(DPE\)](#)
- [使用排程觸發的流程來排程資料處理引擎定義](#)
- [開始使用 Accounting Subledger](#)
- [規劃您的 Accounting Subledger 實作](#)
- [為募款設定會計集](#)
- [開始使用 Data Cloud](#)
- [設定 Salesforce CRM 連線](#)
- [安裝由資料套件技術提供的標準資料搭售方案](#)
- [建立 Salesforce CRM 資料串流](#)
- [資料套件](#)
- [批次管理工作流程](#)

- [募款流程](#)
- [自動化捐贈作業流程](#)

自訂募款版面配置

量身打造募款頁面來符合您的需求。例如，在「捐贈承諾」頁面上包含非貨幣資產區段或新增欄位以指示承諾是口頭還是書面。


可以將付款工具欄位新增至版面配置

更新版面配置以包含新的「付款工具」欄位。

更新「捐贈交易」和「捐贈承諾排程」Lightning 版面配置以包含「付款工具」欄位。

請參閱個人帳戶頁面上的捐贈者捐贈摘要

在個別個人帳戶頁面上新增「捐贈者捐贈摘要」以便更輕鬆追蹤捐贈。

1. 在 Philanthropy 與合作關係應用程式中，前往個人帳戶頁面。
2. 按一下「」，然後選取「編輯頁面」。
3. 按一下「儲存」。
4. 按一下「啟用」。
5. 在「組織預設值」索引標籤上，按一下「指派為組織預設值」。
6. 選取「桌面版」或「桌面版與手機版」。
7. 按一下「下一步」。
8. 儲存您的工作。

在募款中建立快速動作

若要在募款應用程式中建立快速動作，請建立「動作啟動器」部署。例如，在包含這些流程之「募款作業」應用程式中的「帳戶」物件上建立部署。

- [關閉捐贈承諾](#)
- [管理捐贈承諾排程](#)
- [暫停 | 繼續](#)
- [更新定期捐贈承諾排程](#)
- [升級 | 降級承諾](#)

1. 編輯「帳戶」記錄頁面以顯示「募款作業」動作啟動器。
2. 儲存變更。
3. 在「募款作業」應用程式上啟用變更。

現在您在動作啟動器上已有啟動流程的按鈕了。

同樣地，在任何記錄頁面上及任何募款應用程式中將流程或其他動作新增至動作啟動器。

在捐贈者設定檔上顯示帳戶關係

新增圖表以在捐贈者設定檔上顯示帳戶關係。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可動作，然後選取「可動作關係中心」。
2. 按一下「新關係圖表」。
3. 在「預設範本」下，選取「募款公司帳戶關係」或「募款個人帳戶關係」。

您一次只能建立一個圖表。若要建立兩個圖表，請重複這些步驟。

4. 按一下「建立圖表」。
5. 針對「標籤」，輸入描述圖表的名稱，並按一下「開發人員名稱」欄位以將其自動填入。
6. 儲存您的工作

設定資料摘要累計

「相關記錄詳細資料顯示」是為您的資料提供摘要元件的 Lightning 應用程式。

「相關記錄詳細資料顯示」可為您提供一目瞭然的彙總或摘要資料。此元件有一個例子，即募款應用程式中「外展原始程式碼」或「行銷活動」頁面上的「外展摘要」。「外展摘要」顯示了行銷活動的彙總資料。若要設定「相關記錄詳細資料顯示」，請選擇要放置元件的首頁或記錄頁面。然後請選取要從中提取摘要資料的物件。最後，請選取您要在累計中顯示的特定資料並對其進行分組。

1. 編輯您要新增「相關記錄詳細資料顯示」的頁面。
2. 在 Lightning 應用程式產生器中，將「相關記錄詳細資料顯示」元件拖曳至您希望它顯示在頁面上的位置。
3. 針對「詳細資料面板名稱」，輸入摘要的名稱。

例如，如果您正在建立捐贈歷程記錄累計，請將其命名為捐贈者捐贈歷程記錄。

4. 針對「相關實體」，選取您要從中建立摘要的來源物件。

最常用的是「捐贈者捐贈摘要」。

5. 若要讓使用者建立及編輯此摘要，請選取「允許建立和編輯」。
6. 按一下「新增群組」以開啟「新增群組」窗格。
7. 輸入群組名稱，其描述您將包含在群組中的欄位其之間關係。

例如，行銷活動摘要描述了包含開始日期、捐贈計數、回應率、行銷活動中的實際成本與平均捐贈金額的欄位群組。

8. 選取要包括在群組中的欄位。
9. 若要確保特定欄位顯示在元件的預覽中，請將其拖曳至清單頂部。

清單頂部的欄位會優先預覽。頁面上的元件寬度決定了顯示在預覽中的欄位數目。

10. 針對您所建立的每個群組重複這些步驟。

11. 若要為摘要元件新增篩選條件，請開啟「設定元件可見性」窗格並按一下「新增篩選條件」來設定篩選參數。
12. 儲存您的工作。
13. 若已準備就緒，請啟用頁面。您也可以透過編輯頁面來隨時啟用頁面。

若要讓使用者可以立即看見頁面，請將其啟用為「組織預設值」或「應用程式預設值」。

如果您選擇「行銷活動」或「帳戶」作為此元件的物件，請將其啟用為「應用程式預設值」並選取您要在其中顯示元件的募款應用程式。如果啟用為「組織預設值」，則不會顯示「行銷活動」與「帳戶」首頁自訂項目。

在摘要卡片中顯示捐贈者資訊

「摘要卡片」列出了個人或合作夥伴的相片、姓名與關鍵資訊。您可以包含自訂欄位。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入 `Lightning`，然後選取「Lightning 應用程式產生器」。
2. 在您要放置摘要卡片的頁面上，按一下「編輯」。
3. 從「元件」清單中，將「摘要卡片」元件拖曳至您希望它顯示在頁面上的位置。
4. 如有需要，在元件中輸入將取代記錄名稱之此摘要的名稱。
5. 按一下「選取」並將您要包含在「摘要卡片」中的欄位移至選取的清單。

建議欄位包含「名字」、「姓氏」、「帳單地址」與「帳單城市」。

6. (選擇性) 若要新增篩選條件來決定摘要何時為可見，請在「設定元件可見性」下，按一下「新增篩選條件」。
7. 儲存您的工作。
8. 當已準備就緒時，請啟用頁面。

您也可以透過編輯頁面來隨時啟用頁面。

若要讓使用者可以看見頁面，請將其啟用為「應用程式預設值」。

如果您選擇「行銷活動」或「帳戶」作為此元件的物件，請將其啟用為「應用程式預設值」並選取您要在其中顯示元件的募款應用程式。如果您將頁面啟用為「組織預設值」，則不會顯示「行銷活動」與「帳戶」首頁自訂項目。

另請參閱

- [版面配置](#)
- [建立記錄類型](#)
- [將版面配置指派給設定檔或記錄類型](#)
- [動作啟動器](#)
- [可動作關係中心](#)

- [可動作關係中心](#)

募款的安全性與權限

瞭解募款中的權限集與權限集群組以及要將其指派給誰。

FundraisingAccess 權限集

將存取權授與募款權限集授權、系統權限與所有物件和欄位。

Fundraising_User 權限集群組

指派給使用募款功能的人員。將存取權提供給所有募款功能與相關頁面。某些功能需要啟用。

Fundraising_Admin 權限集群組

指派給 Salesforce 管理員。將存取權提供給所有募款功能與相關頁面，外加「資料管道庫使用者」權限集以設定 DPE 與 Omnistudio 管理員權限集來將例如記錄警示功能等 Flexcard 新增至 FlexiPage。僅用於設定與組態。

您是否好奇不同的權限集中各有哪些內容？在「設定」中開啟它們以瞭解其中包含哪些權限的詳細資料。

若要減少 Fundraising_User 權限集群組中的權限，請複製權限集群組，然後新增停用所選權限的靜音權限集。

另請參閱：

- [Nonprofit Cloud 權限集](#)
- [管理權限集指派](#)
- [權限集群組](#)
- [正在將權限集靜音](#)

自動化捐贈作業流程

針對適用於募款的 Nonprofit Cloud，Salesforce 提供能夠量身打造來符合特定業務需求的流程、可呼叫動作與 Lightning Web 元件。

募款流程

瞭解 Nonprofit Cloud 中包含的募款流程。

除非特別註明，否則流程為啟用中且在您的組織中使用。若要自訂任何流程，請複製、進行變更，然後啟用複製的流程。例如，您可將自訂捐贈批次範本新增至管理捐贈輸入流程，或將自訂欄位新增至捐贈承諾流程中的畫面。

自動化捐贈輸入與處理

瞭解建立及處理捐贈輸入的 Nonprofit Cloud 流程。

管理捐贈輸入

建立及更新捐贈輸入。

處理捐贈批次

處理指定捐贈批次中的捐贈輸入。

處理捐贈輸入

處理捐贈輸入並產生輸入的捐贈交易、捐贈交易指定與捐贈軟信用記錄。

自動化捐贈承諾處理

瞭解能夠輕鬆管理捐贈承諾的 Nonprofit Cloud 流程。

關閉捐贈承諾

將捐贈承諾的狀態更新為「已關閉」，並更新關聯捐贈交易的狀態。

協調捐贈承諾處理

執行根據關聯捐贈承諾排程與捐贈交易更新捐贈承諾的批次工作。

取得捐贈承諾

擷取捐贈者的啟用中捐贈承諾或捐贈承諾。

管理捐贈承諾排程

建立及更新定期與自訂捐贈承諾排程。

管理捐贈指定

將捐贈指定指派給關聯捐贈承諾或捐贈交易。

處理捐贈承諾

處理與捐贈承諾排程或捐贈交易相關聯的捐贈承諾。「處理捐贈承諾」會從根據您的 Salesforce 管理員設定的排程執行的「協調捐贈承諾處理」流程觸發。若要立即處理捐贈承諾，請將自訂動作新增至承諾並使動作與「處理捐贈承諾」流程相關聯，或從自訂記錄觸發的流程呼叫流程。

暫停 | 繼續

暫停捐贈承諾排程一段固定的期間或無限期暫停，以及繼續暫停的捐贈承諾排程。

更新定期排程

更新定期捐贈承諾排程。

另請參閱

- [Flow Builder](#)
- [關於捐贈指定](#)
- [捐贈承諾](#)
- [設定募款](#)

募款可呼叫動作

瞭解在適用於募款的 Nonprofit Cloud for Fundraising 中使用可呼叫動作的物件級存取權。

關閉捐贈承諾

物件	讀取	建立	更新
捐贈承諾	是	否	是

物件	讀取	建立	更新
捐贈交易	是	否	是

建立及管理捐贈輸入的捐贈預設指定

物件	讀取	建立	更新
捐贈承諾	是	否	否
捐贈指定	是	否	否
捐贈預設指定	是	是	是

建立及管理捐贈交易的捐贈交易指定

物件	讀取	建立	更新
捐贈指定	是	否	否
捐贈交易	是	否	否
捐贈交易指定	是	是	是

建立或更新自訂捐贈承諾排程

物件	讀取	建立	更新
帳戶	是	否	否
捐贈承諾	是	否	是
捐贈承諾排程	是	是	是
捐贈交易	是	是	否
捐贈交易指定	是	否	否

建立或更新定期捐贈承諾排程

物件	讀取	建立	更新
捐贈承諾	是	否	是
捐贈承諾排程	是	是	是
捐贈交易	是	是	否
捐贈交易指定	是	否	否

暫停捐贈承諾排程一段指定的期間

物件	讀取	建立	更新
捐贈承諾	是	否	是
捐贈承諾排程	是	是	是
捐贈交易	是	是	否

物件	讀取	建立	更新
捐贈交易指定	是	否	否

處理捐贈承諾

物件	讀取	建立	更新
帳戶	是	否	否
捐贈承諾	是	否	是
捐贈承諾排程	是	否	否
捐贈交易	是	是	否
捐贈交易指定	是	是	否

處理單一或一批捐贈輸入

物件	讀取	建立	更新
帳戶	是	是	是
捐贈指定	是	否	否
捐贈軟信用	是	是	是
捐贈交易	是	是	是
捐贈交易指定	是	是	是

繼續捐贈承諾排程

物件	讀取	建立	更新
捐贈承諾	是	否	是
捐贈承諾排程	是	是	是
捐贈交易	是	是	否
捐贈交易指定	是	否	否

更新已處理捐贈輸入的狀態

物件	讀取	建立	更新
帳戶	是	否	否
捐贈輸入	是	是	是
捐贈交易	是	否	否

募款 Lightning Web 元件

適用於募款的 Nonprofit Cloud 提供畫面元件以擴充流程畫面中可用的輸入欄位類型。

流程畫面輸入元件：自訂排程

讓使用者將最多 30 個自訂排程記錄新增至捐贈承諾並在自訂排程記錄上選擇性指定使用者定義欄位的值。

註：

此畫面元件需要 Lightning 執行階段。

屬性	描述
捐贈承諾識別碼	與捐贈承諾排程相關聯的捐贈承諾記錄的識別碼。
其他欄位	顯示在自訂排程上的其他欄位集合。
已刪除的捐贈承諾排程識別碼	從捐贈承諾排程中刪除的識別碼集合。
相關聯的捐贈承諾排程	與捐贈承諾相關聯的捐贈承諾排程記錄集合。

流程畫面輸入元件：捐贈指定

讓使用者將最多 10 個捐贈指定記錄配置給捐贈輸入或捐贈交易，以使總指定百分比等於或小於 100。

註：

此畫面元件需要 Lightning 執行階段。

屬性	描述
指定類型	指示捐贈指定記錄是否要與捐贈輸入、捐贈承諾或捐贈交易相關聯。有效值有 GIFT_ENTRY_DESIGNATION、GIFT_DEFAULT_DESIGNATION 與 GIFT_TRANSACTION_DESIGNATION。
捐贈指定計數	一開始，為要顯示在上限為 10 之元件中的捐贈指定記錄數量上限。更新至使用者指定的捐贈指定記錄數目。
總捐贈指定金額	一開始，為捐贈輸入之所有捐贈指定的總金額。更新至使用者指定之捐贈指定的總和。
捐贈指定資訊	捐贈交易指定或捐贈預設指定記錄，包含例如要配置捐贈金額之捐贈指定的名稱、金額與百分比資訊。
捐贈指定 1	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第一個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的組織範圍預設指定名稱，或預設指定或交易指定記錄名稱。更新至使用者為第一個捐贈指定所指定的名稱。

屬性	描述
捐贈指定 1 百分比	一開始，對組織範圍預設指定為 100，或對要配置給捐贈輸入之第一個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易為預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第一個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 1 金額	一開始，對組織範圍預設指定為總捐贈金額，或對要配置給捐贈輸入之第一筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易為預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第一個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 2	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第二個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第二個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 2 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第二個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第二個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 2 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第二筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第二個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 3	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第三個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第三個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 3 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第三個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第三個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 3 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第三筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第三個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 4	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第四個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第四個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 4 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第四個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第四個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 4 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第四筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第四個捐贈指定所指定的指定金額。

屬性	描述
捐贈指定 5	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第五個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第五個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 5 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第五個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第五個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 5 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第五筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第五個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 6	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第六個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第六個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 6 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第六個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第六個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 6 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第六筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第六個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 7	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第七個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第七個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 7 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第七個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第七個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 7 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第七筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第七個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 8	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第八個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第八個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 8 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第八個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第八個捐贈指定所指定的百分比。

屬性	描述
捐贈指定 8 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第八筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第八個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 9	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第九個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第九個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 9 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第九個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第九個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 9 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第九筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第九個捐贈指定所指定的指定金額。
捐贈指定 10	一開始，為要配置給捐贈輸入作為第十個捐贈指定之關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易之預設指定或交易指定記錄的名稱。更新至使用者為第十個捐贈指定所指定的名稱。
捐贈指定 10 百分比	一開始，為要配置給捐贈輸入之第十個捐贈指定的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的百分比。更新至使用者為第十個捐贈指定所指定的百分比。
捐贈指定 10 金額	一開始，為要配置給捐贈輸入之第十筆金額的關聯行銷活動、承諾、機會或捐贈交易的預設指定或交易指定記錄的金額。更新至使用者為第十個捐贈指定所指定的指定金額。

流程畫面輸入元件：對應記錄欄位
讓使用者對應記錄並顯示所選記錄的欄位。

註：
此畫面元件需要 Lightning 執行階段。

屬性	描述
物件擷取動作	要執行以取得捐贈承諾交易記錄的動作類型。有效值為： <ul style="list-style-type: none"> GET_COMMITMENT_MATCHING：根據捐贈接收日期與捐贈者的帳戶識別碼擷取承諾詳細資料 GET_DEFAULT_DESIGNATIONS：根據承諾識別碼擷取捐贈指定詳細資料 GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS：根據交易識別碼擷取捐贈指定詳細資料 GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION：擷取與行銷活動或交易相關的捐贈指定。如果交易關聯的行銷活動與已過的行銷活動不同，則傳回行銷活動指定，否則傳回交易相關捐贈指定
輸出物件 API 名稱	元件傳回的記錄類型標籤。有效值為： <ul style="list-style-type: none"> 捐贈交易 捐贈預設指定 捐贈交易指定
捐贈者識別碼	與捐贈者記錄相關聯的帳戶識別碼。
承諾識別碼	選擇性。用來擷取捐贈指定詳細資料之捐贈承諾記錄的識別碼。
行銷活動識別碼	選擇性。要用來擷取捐贈指定詳細資料的行銷活動識別碼。
捐贈接收日期	選擇性。用來確定要擷取哪些與捐贈承諾相關聯之交易的接收日期。
捐贈交易記錄	與所擷取捐贈承諾相關聯的捐贈交易記錄集合。
捐贈指定資訊	與捐贈承諾、捐贈交易或行銷活動相關聯之捐贈交易指定或捐贈預設指定記錄的集合。

流程畫面輸入元件：記錄詳細資料對應讓使用者擷取所選對應記錄的所有欄位。

註：
此畫面元件需要 Lightning 執行階段。

屬性	描述
所選物件 API 名稱	使用者選取之對應記錄的物件 API 名稱。
欄位 API 名稱	物件 API 名稱所指定物件上對應欄位的 API 名稱。
物件 API 名稱	用於對應之來源物件的 API 名稱。

屬性	描述
標籤	在執行階段用於流程畫面上之對應欄位的標籤。
記錄識別碼	用於對應的預設記錄識別碼。
必要	要求使用者在前往下個畫面前先輸入值。

流程畫面輸入元件：軟信用

讓使用者將最多 50 筆軟信用記錄與捐贈輸入相關聯。

註：

此畫面元件需要 Lightning 執行階段。

屬性	描述
軟信用資訊	一開始，為用於填入歸屬於捐贈交易的個人或組織之預設軟信用資訊的 JSON 字串。更新至包含使用者所選歸屬於捐贈交易的個人或組織之軟信用資訊的 JSON 字串。
捐贈金額	個別捐贈輸入的金額。

捐贈承諾

使用募款應用程式來管理所有類型的捐贈承諾，包括金錢與實物。您可以追蹤特殊機會與行銷活動的捐贈、變更交易排程及更新捐贈金額。自動化工作可簡化定期捐贈的處理。您也可以輕鬆監視即將到來的、錯過的、失敗的與目前已支付及退款的交易。

新增捐贈承諾



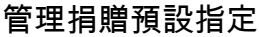
為多次付款承諾或承諾的捐贈建立記錄，包括排程和金額。您可將捐贈連接至行銷活動或機會，並為特殊指定配置捐贈。

您現在可以排程捐贈承諾並將捐贈金額配置給捐贈者選擇的捐贈指定。

1. 進入 App Launcher (📱)，尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 按一下「新增」。
3. 輸入承諾的必填捐贈者詳細資料與名稱。
4. 如果這是捐贈者透過一期或多期分期付款支付的非定期捐贈承諾，請選取「自訂」頻率。排程選項會根據您選取的排程類型變更。
5. 或者，輸入行銷活動與履行資訊。
6. 儲存您的變更。

將指定新增至捐贈承諾

將與捐贈承諾相關聯的捐贈金額配置或重新配置至捐贈者選擇的捐贈指定。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 開啟捐贈承諾。
3. 按一下「」，然後選取「」。

「捐贈預設指定」區段列出了關聯機會或行銷活動中的捐贈預設指定。如果沒有捐贈預設指定，則會以 100% 的配置列出組織範圍的預設指定。



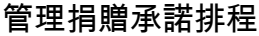
4. 若要新增指定，請按一下「新增列」。或者修改現有項目，例如變更其配置率。所有捐贈預設指定的百分比值總和都必須等於或小於 100。
5. 儲存您的變更。

註：

若要為行銷活動與機會配置或修改捐贈預設指定，請將「捐贈預設指定」相關清單新增至「行銷活動」與「機會」物件。

排程捐贈承諾

排程捐贈者的定期或自訂捐贈承諾付款。排程選項會根據您在建立捐贈承諾時選取的排程類型變更。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 選取您要排程的捐贈承諾。
3. 按一下「」，然後選取「」，或在「捐贈承諾設定」下方的「管理捐贈承諾排程」旁，按一下「管理」。

當您在「捐贈承諾」頁面上建立及管理捐贈排程時，募款會自動建立或更新捐贈交易。如果您不使用此頁面，則必須手動建立或更新交易。

4. 如果捐贈是定期捐贈，請提供此資訊。

- a. 選取付款開始日期，以及選擇性選取結束日期。
- b. 選取交易期間，例如「每月」。
- c. 如果您選取「每月」作為交易期間，請輸入執行排程的一個月中的某一天。
例如，輸入 1 即可在一個月中的第一天執行排程，或輸入 15 在一個月中的第 15 天執行排程。
- d. 輸入您想要執行排程的時間間隔。例如，如果交易期間為每月，則輸入 3 可每 3 個月執行一次排程。
- e. 輸入定期交易金額。
- f. 選取付款方式並輸入任何相關的付款工具資訊，例如末 4 碼和到期日期。

註：

ACH 或信用卡付款方式，並且至少填入了最後 4 個欄位，將付款工具對應新增到排程中。如果先前不存在付款工具記錄，則此對應會建立一筆付款工具記錄。

- g. 如有需要，請選取行銷活動。

5. 如果捐贈是非定期捐贈，請提供此資訊。

您可將最多 30 個非定期捐贈新增至捐贈者記錄，且排程可以重疊。例如，一個捐贈的到期日期可介於另一個排程捐贈的開始與結束日期之間。

- a. 按一下「新增捐贈承諾排程」，然後選取開始日期，其為交易到期日期。
- b. 選取付款方式。
- c. 輸入交易金額。
- d. 選取付款方式並輸入任何相關的付款工具資訊，例如末 4 碼和到期日期。

註：

ACH 或信用卡付款方式，並且至少填入了最後 4 個欄位，將付款工具對應新增到排程中。如果先前不存在付款工具記錄，則此對應會建立一筆付款工具記錄。

- e. 如有需要，請選取行銷活動。
- f. 如果您要排程另一個捐贈承諾，請選取「新增捐贈承諾排程」。

註：

當對排程上的一或多個標準或自訂欄位進行修改時，會為您建立或更新的每一個排程建立捐贈交易。如果您要為沒有變更任何欄位的現有排程建立交易，請要求您的

Salesforce 管理員建立一個名為「管理捐贈承諾排程」可叫用動作的流程。然後，將此流程與關聯捐贈承諾上的新自訂動作相關聯。

6. 儲存您的變更。

另請參閱

[捐贈承諾](#)

捐贈承諾

您可以變更捐贈承諾的捐贈金額、排程與付款工具詳細資料。當您更新捐贈承諾記錄時，募款會自動處理承諾及其關聯記錄，例如交易與排程。

當對定期捐贈承諾進行排程變更時，如果已更新排程的生效日期與排程開始與結束日期相符，則完整排程的更新都會生效。否則，排程會依此方式分割：

- 原始排程的結束日期會變更為有效開始日期的前一天。
- 會建立排程，開始與結束日期會變為失效與生效日期。
- 如果有效結束日期早於原始結束日期，則會建立另一個排程。新排程的開始日期比有效結束日期晚一天，原始結束日期不變。

註：


若要變更捐贈承諾，您必須具有關聯捐贈交易記錄的刪除權限。

當您變更捐贈承諾時，變更記錄將新增到「捐贈承諾變更歸因日誌」中。此部分位於「捐贈承諾」或「帳戶」頁面的「相關」索引標籤上，包含變更的詳細資料。日誌中的「每日變更量」欄位表示排程中每天細分的升級或降級量。日誌中還捕獲了變更的行銷活動和外展原始程式碼。

如果捐贈承諾升級是為了向其他行銷活動捐贈，則「捐贈預設指定」會自動將承諾（和交易）按照影響捐贈金額的比例分配給多個行銷活動。當您確定捐贈者的終身價值並分析每個行銷活動的 ROI 計算時，這種歸因可以提供巨大的價值。

升級或降級定期捐贈承諾

您可以變更定期捐贈承諾的金額、排程或配置捐贈的目標。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 選取您要變更的捐贈承諾。
3. 在記錄頂端，按一下「升級 | 降級」。
4. 選取您要變更的捐贈承諾排程。
5. 視需要更新資訊。



6. 如果您要將變更套用至完整排程，請在「生效日期」與「失效日期」欄位中輸入開始與結束日期。

會移除到期日期在生效日期之內的現有未付款捐贈交易。

7. 儲存您的變更。

變更定期捐贈承諾的日期

變更捐贈承諾排程的開始與結束日期。



1. 進入 App Launcher (), 尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 選取您要變更的捐贈承諾。
3. 按一下「」，然後選取「更新日期」。
4. 選取您要變更的排程。
5. 選取新日期，並選擇性輸入原因。

會在處理承諾之後移除到期日期在生效日期之內的未付款捐贈交易。

6. 或者，輸入更新原因。
7. 儲存您的變更。

變更定期捐贈承諾的付款方式

您可為承諾排程內的特定期間指定不同付款方式。

1. 進入 App Launcher (), 尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 選取您要變更的捐贈承諾。
3. 按一下「」，然後選取「更新付款方式」。
4. 選取您要變更的排程。
5. 選取付款方式並輸入任何相關的付款工具資訊，例如末 4 碼和到期日期。

註:

ACH 或信用卡付款方式，並且至少填入了最後 4 個欄位，將付款工具對應新增到排程中。如果先前不存在付款工具記錄，則此對應會建立一筆付款工具記錄。

6. 選取生效開始日期。
7. 如有需要，選取承諾適用的生效結束日期、更新原因與行銷活動。



如果新付款方式適用於完整排程，請在生效開始與結束日期欄位中，選取排程開始與結束日期。

會在處理承諾之後移除到期日期在生效日期之內的未付款捐贈交易。


8. 儲存您的變更。

暫停或繼續定期捐贈承諾

暫停定期捐贈承諾以暫時中斷或跳過關聯捐贈承諾排程中的某些分期付款。您可在捐贈者準備好重新開始付款時繼續承諾。如果您在排程的開始日期之前暫停排程，則會移除到期日期在暫停期間之內的未付款捐贈交易。



1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 選取您要變更的捐贈承諾。
3. 若要暫停排程，請按一下「」，然後選取「暫停」。
 - a. 選取捐贈承諾排程。
 - b. 選取暫停日期。

如果您在排程的開始日期之後暫停排程，則排程會分割，並為指定期間建立類型為「暫停交易」的新排程。

- c. 儲存您的變更。
4. 若要繼續排程，請按一下「」，然後選取「繼續」。
 - a. 選取暫停的排程。
 - b. 選取要繼續承諾的日期。
 - c. 儲存您的變更。

關閉捐贈承諾

當您不再需要追蹤捐贈承諾時，關閉捐贈承諾。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈承諾」。
2. 選取您要關閉的捐贈承諾。
3. 按一下「」，然後選取「關閉捐贈承諾」。

在您關閉捐贈承諾後，未付款或失敗捐贈交易的狀態會根據「正式承諾類型」欄位的值更新。

正式承諾類型欄位的值	未付款或失敗交易的狀態
口頭	已取消
書面	已註銷

若要包括「正式承諾類型」欄位，請自訂承諾版面配置。

捐贈承諾處理

募款提供結構化與自動化方法來根據關聯捐贈承諾排程與捐贈交易管理及處理捐贈承諾。

當您建立捐贈承諾記錄時，募款會自動執行相關流程，根據您為流程定義的排程觸發這些動作。

- 根據目前或下一個排程識別下一次即將到來的分期付款，並更新「下一個交易日期」與「下一個交易金額」欄位
- 針對定期承諾，如果選取「建立定期排程交易」設定，則為排程中的下一次即將到來的分期付款建立捐贈交易。
- 根據目前的排程更新「目前的排程」、「生效期間」與「生效間隔」欄位

根據以下條件更新承諾狀態：

條件	承諾類型	更新的承諾狀態
目前排程的類型為「暫停交易」。	定期	已暫停
承諾上的最近過去連續未付款交易數符合「已經過的未付款交易計數」設定中的值。 當「已經過的未付款交易計數」設定為 0 時，狀態不會更新。	定期、自訂	已經過
承諾的最近過去或目前連續失敗交易數符合「失敗交易計數」設定中的值。 當「失敗交易計數」設定為 0 時，狀態不會更新。	定期、自訂	失敗
承諾的初始排程會在目前承諾狀態為「草稿」時開始。	定期、自訂	啟用中
目前排程的類型為「建立交易」。	定期	啟用中
目前承諾狀態為「已經過」，但承諾上的過去連續未付款交易數與「已經過的未付款交易計數」設定中的值不符。	定期、自訂	啟用中
目前承諾狀態為「失敗」，但承諾的過去或目前連續失敗交易數與「失敗交易計數」設定中的值不符。	定期、自訂	啟用中
承諾沒有進行中或未來的排程，且沒有未付款的交易，且選取了「自動關閉定期承諾」設定。	定期	已結束

捐贈交易

使用捐贈交易來追蹤您接收作為一次性捐贈或作為分期付款來履行承諾的捐贈。

透過募款，您可以有效將捐贈交易歸屬於承諾、行銷活動與捐贈者。您能夠以捐贈者指定的百分比將交易金額輕鬆配置給指定。輕鬆管理捐贈交易的退款與軟信用。

捐贈者可以透過多種方式支付交易，包括現金、股票或資產。當您處理捐贈輸入時，募款會自動建立或更新關聯捐贈交易。此外，當您排程及處理捐贈承諾時，募款會自動建立關聯捐贈交易。例如，當您設定從 2023 年 1 月開始，於 15 日到期的 200 美元每月捐贈承諾時，會為交易到期日期為 2023 年 1 月 15 日的第一次分期付款建立捐贈交易。

如有必要，您可為承諾手動建立捐贈交易。使用捐贈承諾記錄的詳細資料頁面檢閱即將到來的、錯過的或失敗的，以及最近已付款或退款的交易。

更新捐贈交易的狀態以指示其目前狀態。只允許這些狀態更新。

原始狀態	更新的狀態
未付款	<ul style="list-style-type: none"> 已取消 失敗 已付 待處理 已註銷
已付	<ul style="list-style-type: none"> 失敗 已完全退款
失敗	<ul style="list-style-type: none"> 已取消 待處理 已付 已註銷
已完全退款	#
已註銷	<ul style="list-style-type: none"> 已取消 待處理
已取消	<ul style="list-style-type: none"> 已註銷 待處理
待處理	<ul style="list-style-type: none"> 未付款 已付 失敗 已註銷 已取消

重要：


在多重貨幣組織中，變更捐贈交易的貨幣 ISO 代碼並不會更改關聯記錄的貨幣 ISO 代碼。因此，變更捐贈交易的貨幣 ISO 代碼可能會導致交易金額值與關聯記錄金額值之間的不一致。

另請參閱

- [捐贈輸入與處理](#)
- [捐贈指定階層](#)
- [捐贈承諾](#)

將指定新增至捐贈交易

將與捐贈交易相關聯的捐贈金額配置或重新配置至捐贈者選擇的捐贈指定。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈交易」。
2. 開啟捐贈交易。
3. 按一下「管理捐贈交易指定」。
4. 若要新增指定，請按一下「新增列」。或者修改現有項目，例如變更其配置率。所有指定的百分比值總和都必須等於或小於 100。
5. 儲存您的變更。


檢視相關清單中的捐贈交易指定。如果配置總計小於 100%，會自動將剩餘捐贈金額配置給組織範圍預設指定。

註：

若要確保準確的記錄累計，請勿在將其與捐贈交易指定相關聯之後更新捐贈交易的貨幣。

將捐贈軟信用新增至捐贈交易

建立軟信用以表彰捐贈者以外的某人協助引入捐贈者的捐贈。例如，將此軟信用新增至捐贈者的捐贈交易以追蹤捐贈的影響者。您也可以將貢獻領取人表彰為軟信用收件者。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈交易」。
2. 開啟您要關聯軟信用的捐贈交易。
3. 選取「相關」索引標籤。
4. 選取收件者。
5. 定義要為其記錄軟信用之捐贈交易的部分百分比或部分金額。

6. 選取軟信用收件者的角色。例如，選取「相符捐贈者」。
7. 儲存您的變更。

提供完整或部分退款

建立退款以確保關聯捐贈交易中包含完整交易歷程記錄。將完整或部分捐贈金額退還給捐贈者。使用退款來解決捐贈輸入錯誤或遵守捐贈者對於回復其捐贈的要求。

1. 進入 App Launcher (📱)，尋找並選取「捐贈交易」。
2. 按一下您要處理退款的已付款捐贈交易。
3. 按一下「相關」，並在「捐贈退款」區段中，按一下「新增」。
4. 輸入退款金額與退款日期。
5. 選取退款狀態。

註：

當您選取「已完成」並儲存退款時，Salesforce 會更新相關捐贈交易上的退款金額與目前金額欄位。相關捐贈交易上的原始金額不會改變。

6. 儲存您的變更。
7. 在捐贈交易記錄中，視需要更新狀態欄位。

您的 Salesforce 管理員可以新增驗證狀態更新準確性的驗證規則。

例如，如果退款金額與原始金額不符，則驗證規則可確保狀態無法設定為「已完全退款」。

建立捐贈交易

為一次性捐贈付款或捐贈承諾的分期付款建立捐贈交易 (如果不存在)。當您建立捐贈輸入或排程捐贈承諾時，募款會自動建立捐贈交易。

1. 進入 App Launcher (📱)，尋找並選取「捐贈交易」。
2. 按一下「新增」。

3. 指定下列詳細資料。
 - a. 指定交易記錄的名稱。
 - b. 從「捐贈類型」中，選取「個人」或「組織/家庭」。
 - c. 選取捐贈者。

註：

針對「個人」捐贈類型，選取個人帳戶作為捐贈者。針對「組織/家庭」，選取公司帳戶。

- d. 完成捐贈交易的付款資訊。

註：

ACH 或信用卡付款方式，並且至少填入了最後 4 個欄位，將付款工具對應新增到排程中。如果先前不存在付款工具記錄，則此對應會建立一筆付款工具記錄。

- e. 在「原始金額」中，輸入捐贈交易的金額。

4. 儲存您的變更。

捐贈指定

使用捐贈指定來將收到的捐贈配置給特定基金。

關於捐贈指定

捐贈指定是代表捐贈特定目的的基金，例如地震重建基金或災後社區的課後輔導基金。

選取捐贈指定以與捐贈承諾、行銷活動和機會相關聯，使所有相關收到的捐贈自動配置給這些指定。針對需要多個指定的捐贈，定義配置的百分比。這些配置稱為「捐贈預設指定」。每個捐贈都需要至少一個配置的指定。

依預設，捐贈交易會繼承在關聯捐贈承諾中（若有）定義的捐贈預設指定。您也可以配置新捐贈指定或覆寫捐贈交易的現有配置。這些配置稱為「捐贈交易指定」。

針對所有收到的未受限制捐贈金額，將一個捐贈指定標記為組織範圍預設指定。在您開始在募款中輸入捐贈之前設定此指定。

只有一個捐贈指定可以作為組織範圍預設值。如果您變更組織範圍預設指定，現有捐贈配置不受影響。新配置使用更新後的組織範圍預設指定。

募款提供自動化、有效及準確的方法來與指定調節捐贈。根據配置，捐贈輸入、捐贈承諾、捐贈交易與捐贈指定記錄中的資料會同步以向捐贈者提供準確的影響報告。捐贈交易指定是更新捐贈指定記錄累計的真實來源。

捐贈指定階層

階層邏輯可決定如何針對捐贈承諾繼承捐贈預設指定，以及如何針對捐贈交易繼承捐贈交易指定。您可以手動覆寫這些指定。

若未定義捐贈預設指定或捐贈交易指定，則會將捐贈金額自動配置給組織範圍指定。如果任何階層層級上配置的總百分比小於 100%，則也會將剩餘百分比配置給組織範圍指定。

捐贈預設指定繼承階層

捐贈預設指定會依其可用性順序繼承自這些來源。

1. 與承諾相關聯的機會
2. 與承諾相關聯的行銷活動
3. 組織範圍預設指定

捐贈交易的捐贈交易指定繼承階層

捐贈交易指定會依其可用性順序繼承自為這些來源定義的捐贈預設指定。

1. 與捐贈交易相關聯的行銷活動
2. 承諾
3. 與承諾相關聯的機會
4. 與承諾相關聯的行銷活動
5. 組織範圍預設指定

用於捐贈輸入的捐贈交易指定繼承階層

針對一次性捐贈輸入，預設捐贈交易指定繼承自行銷活動（如果有）。否則，會在捐贈處理期間將捐贈金額配置給組織範圍預設指定。

針對與相符承諾相關聯的捐贈輸入，預設捐贈交易指定會依其可用性繼承自這些來源。

1. 針對所選捐贈交易定義的捐贈交易指定

2. 針對以下項目定義的捐贈預設指定：
 - a. 與捐贈交易相關聯的行銷活動
 - b. 相符承諾
 - c. 與相符承諾相關聯的機會
 - d. 與相符承諾相關聯的行銷活動
 - e. 組織範圍預設指定

註：


如果您在建立捐贈輸入時覆寫行銷活動，則會繼承捐贈輸入的捐贈預設指定，且階層邏輯不適用。

另請參閱

[募款流程](#)

建立指定

建立捐贈指定以指定捐贈者想要如何花費其捐贈。您可以識別用於所有未受限制捐贈的捐贈指定，並在您開始在募款中輸入捐贈之前將其設定為組織範圍預設值。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈指定」。
2. 按一下「新增」。
3. 針對「名稱」，輸入指定的名稱。例如，輸入地震救濟基金。
4. 如果想要在處理捐贈輸入時配置捐贈指定，請選取「啟用」。

註：

即使您沒有選取「啟用」，也會將新捐贈指定儲存為啟用。

5. 若要針對所有未受限制捐贈使用指定，請選取「預設值」。
6. 儲存變更，並視需要建立其他捐贈指定。

捐贈輸入與處理

個別輸入捐贈或將其新增至捐贈批次。捐贈批次使用捐贈批次範本，其可讓您快速建立具有相同欄位集的捐贈輸入。

建立捐贈批次

透過建立捐贈批次來快速新增使用相同欄位集的多個捐贈輸入，並一起處理捐贈輸入的集合。每一個捐贈批次都有關聯捐贈批次範本，可定義欄位集與其在捐贈輸入中的顯示順序。募款提供預設捐贈批次範本，您可以視需要建立自訂範本。

1. 進入 App Launcher (📱)，尋找並選取「捐贈批次」。
2. 按一下「新增」。
3. 如果您有自訂捐贈批次範本，請針對「螢幕範本名稱」，選取範本。否則，請保持預設選取項目。
4. 若要在捐贈批次處理期間執行驗證檢查，請在「預估捐贈計數」與「預估批次值」中指定值，然後選取「總計捐贈值相符」。
5. 儲存您的變更。

另請參閱

- [募款流程](#)

建立捐贈輸入

建立單一捐贈輸入或建立捐贈輸入以新增至捐贈批次。當您建立捐贈輸入時，如有資料，募款會根據捐贈者詳細資料與捐贈接收日期自動填入捐贈輸入記錄的這些區段。

在您開始之前，請確保：

- 存在啟用中組織範圍預設指定記錄。
- 在您的組織中啟用個人帳戶。
- 存在您要與捐贈輸入相關聯的任何捐贈指定、行銷活動與外展原始程式碼記錄。

以下是為使用預設捐贈批次範本的批次建立單一捐贈輸入或輸入的方法。

1. 在募款作業應用程式中，開啟捐贈輸入表單。
 - a. 針對單一捐贈批次，進入 App Launcher (📱)，尋找並選取「捐贈輸入」。
 - b. 若要將捐贈輸入新增至捐贈批次，請前往「捐贈批次」，然後選取捐贈批次。
2. 按一下「新捐贈批次」。
3. 針對「捐贈類型」，選取「個人」或「組織/家庭」。
4. 選取或新增捐贈者。

註：

針對「個人」捐贈類型，選取個人帳戶作為捐贈者。針對「組織/家庭」，選取公司帳戶。


5. 針對「捐贈接收日期」，選取接收捐贈的日期。
6. 如果捐贈與捐贈承諾相關聯，請針對「承諾資訊」，選取輸入。
「承諾資訊」表格列出了具有未付款交易的承諾。列出的交易數目取決於「分期付款延長日計數募款」設定的值。日期範圍以捐贈接收日期與「分期付款延長日計數」設定為基礎。例如，如果「分期付款延長日計數」為 10 且捐贈接收日期為 3 月 11 日，則日期範圍為 3 月 1 日至 21 日。「承諾資訊」顯示了交易到期日期在日期範圍之內的所有未付款捐贈交易。
7. 如果捐贈是為了回應徵詢所接收，請輸入「外展原始程式碼」與「行銷活動」名稱。
8. 針對「付款方式」，選擇此捐贈付款的方式。
9. 針對「捐贈金額」，輸入捐贈的金額。
10. 檢閱任何預先填入之捐贈指定的「指定資訊」區段，並視需要更新。
11. 在「軟信用資訊」區段中，為與捐贈相關聯之具有軟信用資格的任何個人、公司或家庭成員指定詳細資料。
12. 若要在捐贈批次的下一個捐贈輸入中使用在此頁面上指定的值作為預設值，請選取「設定為預設值」。
13. 儲存您的變更。

另請參閱

- [關於捐贈指定](#)

處理捐贈批次

將捐贈輸入新增至捐贈批次以一次全部處理。如果希望成功處理捐贈批次，則每個捐贈輸入都必須在不發生任何錯誤的情況下處理。

1. 進入 App Launcher ()，尋找並選取「捐贈批次」。
2. 按一下未處理的捐贈批次。
3. 若要模擬批次處理，請按一下「批次模擬執行」。否則，請按一下「處理批次」。
4. 若要檢閱處理的狀態，請重新整理您的瀏覽器。
5. 根據批次的狀態，採取以下其中一個動作。

捐贈批次狀態	描述	下一個動作
未處理	捐贈批次待處理。	模擬執行或處理捐贈批次。
進行中	捐贈批次處理進行中。您無法開始模擬執行或實際處理進行中的捐贈批次。	請定期重新整理瀏覽器以檢查更新的狀態。

捐贈批次狀態	描述	下一個動作
已處理	捐贈批次處理已完成且未發生任何錯誤。	在「相關」索引標籤中，檢閱每個捐贈輸入的處理詳細資料。在「詳細資料」索引標籤中，檢閱更新的欄位值，例如上次處理日期時間。 您無法在處理批次後將輸入新增至捐贈批次或編輯捐贈批次中的輸入。
已部分處理；失敗	已處理批次中的部分或所有捐贈輸入但發生錯誤。	若要查看哪一個或哪些捐贈輸入失敗及其原因，請在「相關」索引標籤中，檢閱每個捐贈輸入的「捐贈處理狀態」與「捐贈處理結果」值。解決問題，然後再次處理捐贈批次。

捐贈處理的考量事項

不屬於捐贈批次一部分的捐贈輸入會在您儲存這些輸入時處理。針對捐贈批次，完成批次模擬執行，然後明確處理批次中的捐贈輸入。

在一段時間之後將捐贈新增至批次並非罕見。您可於今日輸入一些捐贈，並於週末時完成全部捐贈的輸入。在此之間，募款中的資料可能會變更。手動追蹤這些變更很麻煩。為了協助防止在您處理批次時發生錯誤，請開始批次模擬執行。

批次模擬執行會模擬批次處理，驗證資料並給您更正錯誤的機會。但是，它們不會認可資料庫中的任何項目或建立任何記錄。您可以解決錯誤，然後實際處理您的批次。

例如，模擬執行會警示您批次中的捐贈輸入總計數與捐贈輸入的預估計數不符。您可以檢閱捐贈批次並檢查任何遺漏的輸入，或更正預估計數，或全部跳過此檢查，然後繼續實際處理批次。

在批次模擬執行期間，您無法新增或編輯捐贈輸入。模擬執行完成後，您可以新增、編輯或處理捐贈輸入。

在捐贈批次中，您一次可以處理最多 50,000 個捐贈輸入。當您處理捐贈批次時，會針對批次中的每個捐贈輸入建立或更新這些記錄：

- 捐贈交易
- 捐贈交易指定。若將捐贈輸入配置給多個指定，則會根據配置百分比與在捐贈輸入中指定的金額分割捐贈，並建立多筆捐贈交易指定記錄。
- 捐贈軟信用。如果捐贈輸入有多個軟信用收件者，則會為每筆捐贈交易建立多筆捐贈軟信用記錄。
- 新捐贈者的帳戶

使用累計的捐贈與捐贈者趨勢

使用募款 Philanthropy 與合作關係應用程式來一目瞭然地查看與捐贈者捐贈及捐贈指定相關的度量。

註：

使用此功能需要將個人帳戶頁面設定為組織範圍預設值。

兩個元件顯示了捐贈者與捐贈相關度量。「捐贈者捐贈摘要」位於 Philanthropy 與合作關係應用程式中的捐贈者公司帳戶頁面上的「概觀」索引標籤中。「捐贈者指定摘要」位於 Philanthropy 與合作關係應用程式中的「捐贈指定頁面」上。

如果您在 Philanthropy 與合作關係應用程式中沒有看見「捐贈者捐贈摘要」或「捐贈者指定摘要」，請參閱 [複製募款資料累計與清單的範本](#)。

捐贈者捐贈摘要累計

「捐贈者捐贈摘要」位於 Philanthropy 與合作關係應用程式中的捐贈者帳戶頁面上。您可在 Lightning 應用程式產生器中編輯它來變更哪些資料會顯示在摘要中。

當從相關物件接收到資料時，「捐贈者捐贈摘要」會自動更新。

定期捐贈摘要

從「捐贈者捐贈摘要」物件中累計下列資料：總已付款定期分期付款、總已付款定期分期付款金額、第一個定期捐贈開始日期、目前定期捐贈開始日期與最後一個定期捐贈付款日期。

軟信用摘要

從「捐贈者捐贈摘要」物件中累計下列資料：軟信用計數、最後一筆軟信用金額、最後一個軟信用日期、第一個軟信用日期、第一筆軟信用金額、最高軟信用日期、最高軟信用金額、硬信用與軟信用總數、硬信用與軟信用總金額。

值得注意的捐贈度量

從「捐贈者捐贈摘要」物件中累計下列資料：最佳捐贈年度、捐贈計數、第一筆捐贈金額、第一個捐贈行銷活動、最高捐贈金額、最高捐贈年度金額與平均捐贈金額。

捐贈歷程記錄

從「捐贈者捐贈摘要」物件中累計下列資料：第一個捐贈日期、第二個捐贈日期、最後兩年的捐贈計數、兩年前的捐贈金額、最後一年的捐贈計數、最後一年的捐贈金額、最低捐贈金額與總捐贈金額。

捐贈年度摘要

從「捐贈者捐贈摘要」物件中累計下列資料：今年捐贈金額、目前年度捐贈計數、自上次捐贈以來的天數、最後捐贈金額與最後捐贈日期。

捐贈指定累計

Philanthropy 與合作關係應用程式中的「捐贈指定」頁面會在您記錄指定時更新捐贈資料。您可在 Lightning 應用程式產生器中編輯它來變更哪些資料會顯示在摘要中。

整體統計資料

從「捐贈指定」物件中列出下列度量：第一個已付款交易日期、最後一個已付款交易日期、總交易計數、總交易金額、最低交易金額、最高交易金額與平均交易金額。

按年度的統計資料

從「捐贈指定」物件中列出下列度量：目前年度交易計數、目前年度交易金額、最後年度交易計數、最後年度交易金額、最後兩年交易金額與最後兩年交易金額。

外展原始程式碼


使用外展原始程式碼來識別搭配您的行銷活動使用的外展方法，以協助確定哪些方法是成功的。

募款包含對於行銷活動與外展原始程式碼的存取。行銷活動是標準 Salesforce 行銷活動，但您能夠以外展原始程式碼對其進行促進。外展原始程式碼可協助您追蹤及評估行銷、通訊與外展成果在數位與非數位空間中是否成功。這些程式碼可讓行銷活動經理或募款者追蹤與行銷活動相關的捐贈。工作人員可以使用從外展原始程式碼追蹤衍生的資訊來精簡、定標及強化對捐贈者、成員和公眾的通訊。

例如，您可為一個行銷活動建立三個外展原始程式碼。一個程式碼可識別您所寄出的大量傳送郵件，一個程式碼可識別 Web 廣告，一個程式碼可識別您所舉辦的募款活動。當接收到捐贈時，推廣捐贈的原始程式碼可手動套用至捐贈交易。在行銷活動過程中，您可以檢閱哪些原始程式碼最成功，然後決定要針對目前行銷活動，甚至未來行銷活動維持哪些方法。

為行銷活動建立外展原始程式碼

以有關受眾與外展方法的詳細資料追蹤行銷活動的每個訴求。

1. 建立行銷活動或開啟現有行銷活動。
2. 從行銷活動頁面中，按一下「」，然後選取「新外展原始程式碼」。或者，前往「外展原始程式碼」，然後按一下「新增」。

3. 輸入新外展原始程式碼的詳細資料。
 - a. 提供描述性名稱。
 - b. 輸入唯一的原始程式碼。
 - c. 在「行銷活動」中，搜尋並選取與原始程式碼相關聯的行銷活動。
 - d. 在「使用類型」中，指定外展原始程式碼的使用狀況。
此欄位預設為「募款」。
 - e. 指示原始程式碼是否為啟用中。
 - f. 在「受眾計數」中，輸入受眾中個人帳戶、連絡人與公司的數目。

註：

如果您在 Data Cloud 中執行區隔，則「專注區段」會顯示在「外展原始程式碼」中，並且會顯示「市場區隔」的對應。

4. 儲存您的工作。

外展原始程式碼現在已可供套用至透過此募款成果接收的捐贈。

另請參閱

- [建立行銷活動](#)
- [行銷活動欄位](#)
- [瞭解 Salesforce 行銷活動](#)

外展原始程式碼 URL


使用外展原始程式碼 URL 追蹤和評估數位管道中行銷、通訊和外展工作的成功。

自動產生的外展原始程式碼 URL 可以節省募款者的時間，並提供有關推動有效數位募款和外展的來源、媒體和行銷活動的寶貴見解。這些獨特的網路連結會在各個領域共享

建立外展原始程式碼 URL

在捐贈者交流應用程式中快速建立唯一的外展原始程式碼 URL。

自訂的外展原始程式碼 URL 會顯示在「外展原始程式碼」頁面上。使用與此外展原始程式碼關聯的所有外展中的連結。

1. 在需要 ^{URL} 的「外展原始程式碼」頁面中，按一下「^{產生 URL}」，或按一下「」並選取「產生 URL」。
2. 在外展原始程式碼 ^{ase URL} 中，輸入 giving page 或目標 URL。
3. 按一下「儲存 URL」。

將捐贈歸屬於外展原始程式碼

從任何捐贈輸入頁面中將捐贈歸屬於外展原始程式碼。

1. 開始新捐贈輸入或捐贈交易。
2. 輸入捐贈詳細資料，然後選取行銷活動與程式碼。
3. 在「外展原始程式碼」中，選取徵詢捐贈的程式碼。
「行銷活動」欄位會根據選取的原始程式碼自動填入。
4. 儲存您的工作。

「外展原始程式碼」頁面中包含程式碼的詳細資料與「外展摘要」，其中顯示了外展成果的主要外展、捐贈者與捐贈度量。「外展摘要」會在開啟「資料管道」及設定「資料處理引擎」(DPE) 時顯示。

另請參閱

- [設定募款功能](#)

將興趣標記指派給行銷活動

將興趣標記新增至行銷活動以提供有關行銷活動目的之一目瞭然的資訊。

您的管理員可以為您設定興趣標記。如果您有 Fundraising_User 權限集群組，則可自行建立興趣標記。將興趣標記新增至行銷活動以提供有關行銷活動目的之一目瞭然的資訊。

1. 在行銷活動頁面上的「標記」窗格中，按一下「瀏覽標記」。
2. 搜尋並選取與您的行銷活動相關的標記。
3. 儲存標記。

註：

如果您在行銷活動上沒有看見「標記」窗格，請要求您的管理員開啟及設定興趣標記。

另請參閱

- [興趣標記](#)
- [設定募款功能](#)

使用累計追蹤外展趨勢

在募款中取得有關個別行銷活動的資料。

使用募款行銷活動與外展原始程式碼來一目瞭然地查看與行銷活動相關的度量。

註:

如果您在募款應用程式的「行銷活動」與「外展原始程式碼」頁面上沒有看見「外展摘要」，請參閱 [複製募款資料累計與清單的範本](#)。

「外展摘要」資料累計可在「行銷活動」與「外展原始程式碼」物件上找到。

「行銷活動摘要」可在四個募款應用程式的任何其中一個中的「行銷活動」頁面上找到。「外展原始程式碼摘要」可在四個募款應用程式的任何其中一個中的「外展原始程式碼」頁面上找到。當元件從其相關物件接收到資料時，「行銷活動」與「外展原始程式碼」摘要會自動更新。您可在 Lightning 應用程式產生器中編輯顯示在「外展摘要」中的資料來對這些資料進行變更。這些摘要包括下列行銷活動資料的累計。

行銷活動摘要或外展原始程式碼摘要

從「行銷」物件的「捐贈計數」、「回應率」與「總捐贈交易金額」中累計資料。

捐贈者計數

從「行銷」物件的「捐贈者計數」、「一次性捐贈者計數」與「定期捐贈者計數」中累計資料。

捐贈平均

從「行銷活動」物件的「平均捐贈金額」、「平均一次性捐贈金額」與「平均定期捐贈金額」中累計資料。

捐贈者設定檔

捐贈者設定檔將關於您所有捐贈者的關鍵資訊集中在一個地方。

捐贈者設定檔是募款 Philanthropy 與合作關係應用程式中的帳戶頁面，其可自訂為包含捐贈者或未來捐贈者的相關財務、人口統計與關係資訊。此全方位檢視有助於募款者瞭解其捐贈者。財務與人口統計資訊會從連絡人設定檔物件中提取，關係資訊會使用可動作關係中心圖表建立。您可以自訂個人帳戶（針對個人捐贈者）與公司帳戶（針對家庭與合作夥伴）。

設計捐贈者設定檔

自訂捐贈者設定檔以符合您的需求。

我們建議您對捐贈者設定檔的帳戶頁面進行以下自訂。

- 新增捐贈者摘要卡片
- 新增記錄警示
- 新增捐贈者詳細資料累計
- 新增可動作關係中心圖表
- 新增快速動作

捐贈者摘要卡片是顯示連絡人的姓名、地址、相片及其他主要傳記詳細資料的元件。您可以使用 Lightning 應用程式產生器自訂卡片並將其置於帳戶頁面上。

瞭解捐贈者何時與您的組織互動，可以產生更穩固、更個人化的關係。瞭解捐贈者的活動有一個簡單的方法，就是接收有關它的警示。若要接收有關捐贈者活動的記錄警示：

1. 設定記錄警示。
2. 使用 Lightning 應用程式產生器將元件新增至帳戶頁面。


捐贈者詳細資料是您可以使用 Lightning 應用程式產生器設計及置於頁面上的相關記錄詳細資料顯示累計。若要設定捐贈者詳細資料：

1. 使用 Lightning 應用程式產生器編輯帳戶頁面。
2. 將相關記錄詳細資料顯示元件拖曳至您希望它顯示在頁面上的位置。
3. 輸入面板的名稱，例如捐贈者詳細資料。
4. 從「相關實體」中選取「連絡人設定檔」。
5. 若要讓使用者從捐贈者設定檔中更新連絡人設定檔資訊，請選取「允許建立和編輯」。
6. 建立您要顯示在捐贈者詳細資料上的資料群組。

要包含的常見資料群組有財務或資產資料、人口統計資訊和對其他非營利組織的捐贈歷程記錄。

7. 針對每個群組選取要累計的欄位資料。
8. 儲存您的變更然後啟用該頁面。
9. 針對 Philanthropy 與合作關係應用程式將其指派為應用程式預設值。

在捐贈者設定檔上使用捐贈者詳細資料累計來建立或更新帳戶的連絡人設定檔。

1. 在帳戶頁面的「捐贈者詳細資料」累計中，按一下  並選取「新增」或「編輯」。
2. 輸入或更新資訊。
3. 儲存您的變更。

帳戶關係圖表會隨使用募款範本的可動作關係中心圖表建立。若要設定帳戶關係圖表：

1. 在募款 Philanthropy 與合作關係應用程式中編輯帳戶頁面。
2. 在 Lightning 應用程式產生器中，將「ARC 關係圖表」拖曳至頁面畫布上的新索引標籤。
3. 針對「圖表名稱」，選取您在募款組態期間從募款範本中建立的個人帳戶圖表。
4. 按一下「新增篩選條件」。

5. 定義篩選條件。
 - a. 從「篩選類型」中選取「記錄欄位」。
 - b. 從「欄位」中選取「是個人帳戶」。
 - c. 從「運算子」中選取「等於」。
 - d. 針對「個人帳戶」圖表，從「值」中選取「True」。針對「公司帳戶」圖表，選取「False」。
6. 同樣，使用您從「募款」範本建立的公司帳戶圖表建立 ARC 關係圖，並將「是個人帳戶」欄位設定為「False」。
7. 儲存您的變更然後啟用該頁面。
8. 針對 Philanthropy 與合作關係應用程式將其指派為應用程式預設值。

使用捐贈者設定檔

有效並全面評估捐贈者是否適合主要捐贈要求。

捐贈者設定檔可簡化識別未來捐贈者、判定其資格及管理其資訊的流程。當您研究未來捐贈者時，捐贈者設定檔會為您顯示量測個人或合作夥伴進行主要捐贈的可能性所需要的資訊。

使用捐贈者設定檔來：

- 透過評估未來捐贈者的捐贈歷程記錄，確定捐贈者是否符合特定要求的資格，以及其捐贈意願。
- 透過熟悉捐贈者的背景來量身打造討論與外展交流。
- 透過檢閱捐贈者的捐贈歷程記錄來瞭解捐贈的捐贈理念。
- 追蹤及慶祝捐贈者的里程碑–例如生日、畢業與紀念日–使用這些里程碑來個人化通訊並建立與捐贈者之間更穩固的關係。
- 接收有關捐贈者通訊與活動的警示，可讓您展開相關與及時的互動，進一步建立您們之間的關係。
- 建立互動摘要來記錄您與捐贈者之間的通訊與交流。
- 在「備註與檔案」索引標籤上上載相關備註與檔案。
- 透過檢視捐贈者的興趣標記來快速熟悉捐贈者的興趣。

另請參閱：

- [設定募款](#)
- [互動摘要](#)
- [興趣標記](#)
- [事件與里程碑](#)
- [記錄警示](#)

捐贈者支援設定檔

「捐贈者支援設定檔」為您的捐贈者提供快速和個人化的支援。

「捐贈者支援設定檔」是募款作業應用程式中的自訂帳戶頁面，包含有關捐贈者或潛在客戶的捐贈承諾、一次性捐贈、承諾分期付款、警示和事件時間表的相關資訊。這種全面的觀點有助於支援人員瞭解並幫助他們的捐贈者。您可以自訂個人帳戶（針對個人捐贈者）與公司帳戶（針對家庭與合作夥伴）。自訂設定檔以滿足您組織的獨特需求和支援人員的偏好。使用「捐贈者支援設定檔」作為一站式服務，幫助民眾處理他們的帳戶、捐贈和承諾。

設計捐贈者支援設定檔

自訂「捐贈者支援設定檔」以滿足您組織和支援人員的獨特需求。

您可以按照自己想要的方式設定捐贈者設定檔。然而，我們建議此組態。

1. 在募款作業應用程式上，使用 Lightning 應用程式產生器編輯帳戶頁面。
2. 將版面配置範本變更為三個區域。
3. 將「重點面板」替換為頁面左上角的「摘要卡片」。
4. 使用對您組織的支援人員最有幫助的欄位來自訂「摘要卡片」。
5. 在「摘要卡片」下方新增「時間表」元件。
6. 自訂「時間表」或使用包含在內的「募款時間表」組態。
7. 在中央窗格頂端，新增「動作啟動器」。
8. 選取包含對支援人員最有用之快速動作的「動作啟動器部署」。建議包含「暫停分期付款」、「升級/降級」和「取消分期付款」等動作。

註：

如果您需要的動作啟動器部署尚不存在，請要求您的管理員建立。

9. 在「頁面索引標籤」元件上，新增並設定「概觀」、「捐贈承諾」、「一次性捐贈」、「個案」、「捐贈者家庭」和「捐贈者詳細資料」的索引標籤。
10. 在頁面右上角，新增 Flexcard 元件並將其設定為顯示最近的記錄警示。
11. 在「最近的項目」窗格下方，新增「相關記錄詳細資料顯示」元件並將其設定為顯示即將到來的和逾期的捐贈承諾分期付款。

如何使用捐贈者支援設定檔

透過易於導覽的頁面快速解決民眾的要求。

民眾支援官員可以使用「捐贈者支援設定檔」以高效、準確的方式為捐贈者、潛在捐贈者、志工或其他民眾執行服務流程。可從「捐贈者支援設定檔」取得的支援流程包括：

- 接收並回應現有或潛在捐贈者的要求。

- 搜尋資訊以回答現有或潛在捐贈者的疑問。
- 使用「最近的项目」Flexcard 元件以查看並解決民眾所需採取行動的警示。
- 使用時間表查看或建立新個案、捐贈承諾、捐贈交易、機會和電子郵件訊息。
- 使用頁面索引標籤來：

更新捐贈者記錄以包含傳呼互動。

更新民眾的直線資訊

更新民眾通訊偏好設定

驗證捐贈交易的付款具有詳細資料。

- 使用動作啟動器按鈕執行要求的支援動作，例如：

更新民眾付款方式和付款資訊

更新捐贈承諾排程的金額或日期

暫停和恢復捐贈承諾排程

取消或多個捐贈承諾分期付款

關閉捐贈承諾

另請參閱：

- [動作啟動器](#)
- [設定 Lightning Experience 中的記錄警示](#)
- [在募款中建立快速動作](#)
- [記錄警示](#)
- [在摘要卡片中顯示捐贈者資訊](#)
- [時間表](#)

計畫管理

透過使用「計畫管理」來管理和交付計畫，以增加生產力、消除資料孤島和讓您即時做出決策。

發現和探索

查看「計畫管理」如何支援非營利組織管理並交付計畫。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

開始使用計畫管理

非營利組織執行計畫以達成任務並為目標群體提供服務。例如，作為女性賦權任務的一部分，非營利組織執行城市就業準備計畫，讓女性能夠增強就業能力並做好就業準備。

「計畫管理」是以 Salesforce 平台為基礎建立，可讓組織有效定義、計畫、交付和追蹤計畫進度。「計畫管理」作為主要計畫和福利詳細資料的一站式中心，協助組織深入瞭解最新的資訊。

若計畫對應至組織的目標或任務，則福利會對應至協助達成該任務的活動。例如，女性就業準備計畫中的福利可包含履歷撰寫研討會、指導課程、面試技巧課程。

誰可使用「計畫管理」？

「計畫管理」協助組織推動計畫，不論任務為何，都將使世界更加美好。以下僅是一些範例：

- 自然保育組織，提供棲息地清理服務
- 動物福利組織，監視動物救援和收容服務
- 癌症關懷組織，安排家庭和病患支援小組
- 無家者倡導組織，發放食品作為社區外展服務計畫的一部分
- 兒童福利機構，執行家庭支援計畫
- 提供計畫與倡議來支援學習者的教育機構

組織的企業社會責任 (CSR) 部門也可使用「計畫管理」來定義和追蹤慈善計畫。

「計畫管理」使用者主要包含管理員和計畫經理。

- 管理員會設定「計畫管理」並設定功能。
- 計畫經理會定義並監視計畫中的計畫和福利，以及管理參與者註冊和追蹤計畫進度。

個案經理涉及的計畫包含參與者福利的個人交付，例如一對一指導，並將計畫與個案管理整合以簡化工作流程和管理個人個案管理。

「計畫管理」的重要字詞

檢閱此應用程式中重要字詞清單和其定義。

字詞	定義
計畫	<p>主題區域，其組成非營利組織的任務。</p> <p>您可將參與者和福利新增至計畫。</p> <p>例如：野火紓困、青年就業準備、環境清理、動物救援、病患支援和無家者食物發放。</p>
計畫經理	專注於組織計畫規劃、資源分配和交付的人員。
個案經理	管理計畫中個案參與者註冊和追蹤計畫進度和參與的人員。個案經理是個案參與者的主要連絡窗口。
計畫註冊	儲存計畫和參與者之間關聯的記錄。使用計畫註冊清單檢視以瞭解在計畫中註冊的所有參與者。
福利類型	包含福利類型相關資訊的記錄。分組類型可廣泛分類為服務、商品和貨幣。您可建立研討會、指導等福利類型。
福利	<p>計畫向您社區或個人提供作為計畫一部分的活動。計畫可包含多個福利。每個福利有量化活動的測量單位。例如，指導課程的小時數、項目數量或其他對組織有意義的度量。</p> <p>福利可分類為三種類型：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 服務：涵蓋活動的參與類型，例如課程、研討會 • 商品：涵蓋活動的發放類型，例如食物發放、醫療包發放 • 貨幣：涵蓋捐贈或貨幣發放 <p>您可將參與者新增至福利，並建立福利週期性實例的福利排程或建立個人福利課程。</p> <p>例如：野火紓困計畫中的福利可包含飲用水發放並提供緊急避難所；癌症支援計畫中的福利可包含病患支援小組和照護人員教育資源。</p>
福利排程	<p>要提供的福利排程實例，例如課程或研討會。排程可為單一福利課程或課程的週期性排程。</p> <p>例如：英文課程在每個星期三下午 6 點至 8 點舉行，為期 6 週。</p>
福利課程	<p>福利排程的實例，包含特定開始和結束日期和時間。在為期 6 週的課程福利排程中，每節課都是福利課程。</p> <p>例如：HTML 基礎課程上課時間為星期一上午 10 點至下午 5 點、衣物捐贈舉辦時間為星期六上午 9 點至下午 5 點。</p>

字詞	定義
參與者或註冊者或收件者	<p>註冊計畫的連絡人或帳戶為計畫參與者。註冊福利排程或福利課程的連絡人或帳戶為福利參與者。</p> <p>註： 針對其他實體（例如動物或河床）為受益人的個案，您可建立自訂物件或包含該實體作為參與者。</p> <p>新增至計畫或福利的參與者為註冊者。 收件者為接收福利的參與者。</p>

「計畫管理」的功能

您可使用「計畫管理」執行下列項目，而無須使用試算表：

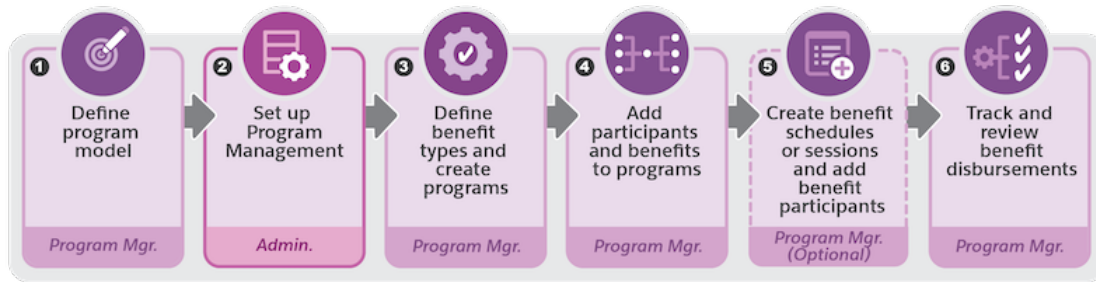
- 建立計畫和福利以定義組織計畫。
- 根據業務需求，排程週期性和個人福利課程。
- 將參與者註冊至計畫和福利。
- 追蹤和管理參與者註冊。
- 追蹤和管理每個計畫或每位參與者的福利支付。
- 容納和追蹤未計畫的參與和支付。
- 彙總計畫和福利洞察，以利輕鬆向利害關係人報告。
- 將個案參與者註冊至計畫。

另請參閱

- [計畫管理工作流程](#)
- [開發人員文件：計畫管理資料模型](#)
- [個案管理](#)

計畫管理工作流程

在您實作或使用「計畫管理」前，請先瞭解一般的端到端工作流程。



1. 定義計畫模型

計畫定義非營利組織必須提供以達成任務的內容。在使用「計畫管理」應用程式之前，計畫經理必須設計計畫模型以詳盡說明計畫提供的內容、對象、頻率和包含的福利。結構完整的計畫模型可讓計畫經理調整和達成較佳影響力，其提供計畫的即時洞察、進度，並協助對計畫進行即時調整以保持在交付影響力目標的軌道上。

2. 設定計畫管理

管理員會啟用「計畫管理」並設定使用者設定檔、使用者和權限集。管理員接著會在「計畫管理」組織中啟用資料處理工作範本並定義自訂報告類型。

3. 定義福利類型和建立計畫

計畫經理會根據計畫是否提供福利參與類型、商品或福利貨幣類型來建立福利類型，接著建立計畫。

4. 將參與者和福利新增至計畫

計畫經理會將參與者新增至計畫。針對每個計畫-參與者配對，系統會建立計畫註冊記錄。計畫經理接著會將福利新增至計畫。針對福利，計畫經理可指定參與者可接收的福利數量。

5. (選用) 建立福利排程或課程和新增福利參與者

計畫經理會定義交付福利的頻率，例如每週、每月、每年。針對交付福利的每個實例，系統會建立福利課程記錄。計畫經理接著可將參與者新增至福利排程，以便可受益於排程中每個課程的福利。計畫經理可選擇建立個人福利課程並將參與者新增至其中。

計畫經理可使用未遵循交付參與模型的福利進行計畫。這類計畫沒有相關聯的排程或課程。例如，緊急食物包發放、一次性心理意識課程、報稅課程。計畫經理也可追蹤這些福利的支付。

6. 追蹤和檢閱福利支付

針對每個福利課程，計畫經理會檢閱參與者的出席並以實際已接收福利的支付數量來標記。系統會使用福利的支付數量來更新對應的福利支付記錄。例如，福利參與者 Robin 接收 30 分鐘的財務諮詢。計畫經理可在福利支付清單檢視中檢閱每個收件者的支付總數量和狀態。

另請參閱

[計畫和福利](#)

[福利排程和福利參與者](#)

[出席和福利支付追蹤](#)

[檢閱和報告計畫和福利](#)

[非營利組織的個案管理](#)

設定計畫管理

啟用設定並指派權限集以開始使用計畫管理。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

另請參閱

[計畫管理工作流程](#)

開啟計畫與個案管理的基本內容

開啟增強計畫與個案管理功能的 Salesforce 功能。

1. 為計畫管理、個案管理及您正在使用的其他功能指派權限集。
2. 若要以易於瀏覽的圖表檢視利害關係人關係，請設定可動作關係中心 (ARC)。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可動作，然後在「引導式設定」下，選取「可動作關係中心」。
 - b. 遵循引導式說明來設定可動作關係中心。
如需詳細組態步驟，請參閱 [可動作關係中心 \(ARC\)](#)。
3. 若要在動作啟動器 Lightning Web 元件中新增動作，請設定 [動作啟動器](#)。
4. 若要使用資料處理引擎，請設定 [資料管道](#)。
5. 若要定義完成業務流程所需的工作，請設定動作計畫。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入動作，然後在「引導式設定」下，選取「動作計畫」。
 - b. 遵循引導式設定來設定動作計畫。
如需詳細組態步驟，請參閱 [Salesforce 中的動作計畫](#)。

6. 若要自動處理排程流程中的記錄，請設定[批次管理](#)。
7. 若要使用動態評估，[設定動態評估](#)。
8. 若要記錄並儲存會面和對話的詳細注意事項，請設定[互動摘要](#)。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入[互動](#)，然後在「引導式設定」下，選取「[互動摘要](#)」。
 - b. 遵循引導式說明來設定[互動摘要](#)。
如需詳細組態步驟，請參閱[互動摘要](#)。
9. 若要設定 OmniStudio 自動化，請安裝或升級 [OmniStudio 封裝](#)。
10. 若要查看與人員相關的主要事件，請設定[時間表](#)。

啟用計畫管理

若要存取和使用計畫管理功能，請開啟「計畫和福利管理」。

1. 設定 Nonprofit Cloud。
2. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入計畫和個案管理，然後選取「計畫和福利管理設定」。
3. 在「計畫和福利管理」下，啟用下列設定：
 - 建立和管理您的計畫、福利和目標。
 - 當使用者具有福利指派和目標指派的父系記錄存取權時，允許使用者存取所有福利指派和目標指派記錄。

註：

若您要計畫經理檢視其他計畫管理員建立的所有福利指派記錄，請啟用此設定。

建立計畫管理的使用者

建立使用「計畫管理」的計畫經理和個案經理使用者記錄。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入使用者，然後選取「使用者」。
2. 建立使用者並將 Salesforce 使用者授權指派給使用者。
3. 根據使用者角色，指派適當的設定檔，例如「計畫經理」或「個案經理」。
4. 儲存您的變更。

計畫管理的安全性與權限

瞭解計畫管理中的權限集和如何將其指派給使用者。

將權限集指派給單一使用者或多位使用者。請參閱[管理權限集指派](#)。

若要為使用者提供額外或更少的權限，請為您的組織特定權限建立自訂權限集。然後，將您的自訂權限集新增至權限集群組，其中也包含適當的受管理權限集。以此方式使用權限集群組，可確保您的使用者一律能夠存取新計畫管理權限，並讓您根據使用者的需求新增或移除特定權限。請參閱[權限集群組](#)。

計畫管理包含不同計畫管理功能的受管理權限集。您也需要 Salesforce 中其他功能的權限。檢閱 [Nonprofit Cloud 權限集](#) 以取得更多資訊。

進階計畫管理

授與使用者福利排程、投訴管理和相關物件的存取權。

個案管理權限集

若要搭配使用計畫管理與個案管理，請將個案管理權限集指派給使用者。在 [個案管理的安全性與權限](#) 中詳細瞭解。

計畫和福利管理存取權

授與使用者「計畫和福利管理」物件和功能的存取權。

您是否好奇不同的權限集中各有哪些內容？在「設定」中開啟它們以瞭解其中包含哪些權限的詳細資料。

另請參閱

[Nonprofit Cloud 的安全性與權限](#)

啟用計畫管理資料處理引擎定義範本

複製可用的計畫管理資料處理引擎定義範本，並在執行定義之前啟用。

資料處理引擎會在 Salesforce 中轉換資料，並使用結果以建立或更新記錄。使用這些現成的資料處理引擎定義範本以轉換「計畫管理」物件的資料。

表 1: 資料處理引擎定義範本

定義範本	描述
彙總計畫註冊	彙總所有計畫中的計畫註冊總計和啟用中計畫總計。
彙總福利指派和福利支付	彙總本年和上一年每個福利的福利指派和支付總數量。

在您開始前，請先啟用資料銷售管道。如需指示，請參閱[啟用資料銷售管道與功能](#)。

以下是複製和啟用彙總計畫註冊定義範本的方式。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入資料處理，然後選取「資料處理引擎」
2. 選取「彙總計畫註冊」
3. 按一下「另存新檔」。
4. 針對名稱，輸入資料處理引擎定義的名稱。
5. 針對流程類型，選取「計畫管理累計」。

6. 儲存您的變更。
7. 按一下「啟用」。

同樣地，複製和啟用下一個工作範本。

您現可執行儲存的資料處理引擎定義。使用 Flow Builder 協調流程，定期執行資料處理引擎定義。流程會觸發資料處理引擎定義以更新彙總記錄。

您可使用「監試工作流程服務」追蹤每個定義執行。

另請參閱

[資料處理引擎](#)

[監視您的批次工作](#)

使用排程觸發的流程來排程資料處理引擎定義

將「資料處理引擎」定義與排程觸發的流程相關聯，並啟用流程以根據設定排程執行。

流程會根據設定排程執行。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入流程，然後選取「流程」。
2. 按一下「新流程」、選取「排程觸發的流程」並按一下「建立」。
3. 在「開始」節點中，按一下「設定排程」並指定執行流程的日期、時間和頻率。
4. 按一下「新增元素」(⊕)並選取「動作」。
5. 在「種類」區段中，選取「資料處理引擎」。
6. 在「動作」欄位中，選取您要排程並執行的資料處理引擎定義。
7. 輸入流程的標籤和 API 名稱。
8. 輸入適當的輸入變數值。

註：

針對「彙總福利指派和福利支付」定義，指定目前日期、目前月份、目前年度開始日期和上個月和上一年開始日期的輸入值。

9. 按一下「完成」。
10. 輸入流程標籤、儲存您的變更，然後啟用流程。

另請參閱

[在流程中執行資料處理引擎定義](#)

[流程](#)

[APEX 排程器](#)

設定自訂報告類型

若要產生業務所需的報告，請建立計畫和福利管理物件的自訂報告類型。

例如，您可建立自訂報告類型以查看帳戶已註冊的計畫。選取「帳戶」作為主要物件。指定「計畫註冊」作為物件關係階層中的下一個物件。

另請參閱

[設定自訂報告類型](#)

設定計畫管理的測量單位

根據您組織的需求和使用個案，設定測量單位類型。例如，小時期間測量單位或套組數量測量單位。

測量單位會分類為各類型以用於不同情境。類型會實作為「測量單位」物件上的選項清單欄位。「計畫管理」提供「期間」預設類型。

1. 進入「設定」，在「物件管理員」中選取「測量單位」。
2. 按一下「欄位與關係」，然後按一下「類型」。
3. 在「類型選項清單值」區段中，按一下「新增」。
4. 新增選項清單值並儲存您的變更。

另請參閱

[定義計畫管理的測量單位](#)

在福利支付物件上建立欄位集

在福利支付上建立具有福利特定欄位的欄位集，然後將欄位集新增至必要福利，以便計畫經理能夠檢視欄位集中的其他欄位，同時追蹤參與者出席。

1. 進入「設定」，在「物件管理員」中搜尋並選取「福利支付」。
2. 建立欄位集。

註：

不支援以下資料類型的欄位：地理位置、選項清單多重選擇、文字區域

3. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利」。
4. 選取您要與欄位集相關聯的福利，然後按一下「編輯」。
5. 在「福利支付欄位集」中，選取欄位集。
6. 儲存您的變更。

另請參閱

[建立和編輯欄位集](#)

在個案物件相關清單中新增個案計畫

自訂「個案」物件的版面配置以在相關清單中新增「個案計畫」，讓個案經理可輕鬆在計畫中存取和註冊個案參與者。

1. 進入「設定」，在「物件管理員」中搜尋並選取「個案」。
2. 按一下「個案版面配置」，並按一下「個案版面配置」。
3. 按一下「相關清單」。
4. 將「個案計畫」拖放至「相關清單」區段。
5. 儲存您的變更。或者，按一下「快速儲存」以儲存並繼續編輯版面配置。

另請參閱

[自訂相關清單](#)

使用欄位級安全性修改使用者存取權

您可以限制使用者對以下物件上欄位的存取權：計畫、計畫註冊、福利支付。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入物件管理員，然後選取「物件管理員」。
2. 選取物件。例如，計畫。
3. 在左側面板中，選取「欄位與關係」。
4. 按一下您要更新的欄位。
5. 按一下「設定欄位級安全性」並根據您的需求設定或清除讀取與編輯存取權。
6. 儲存您的變更。

另請參閱

[欄位級安全性](#)

為計畫與福利啟用及設定時間表

使用時間表元件來追蹤與計畫、參與者或福利相關，並在依時間順序、直覺化及視覺時間表上整合的活動。

時間表可讓使用者依在一段時間中發生事件的順序查看來自物件的資料。您可以透過選擇基底(或主要)物件與相關物件來決定什麼資訊要顯示在時間表上。您可以使用標準物件或自訂物件。

例如，您可為計畫經理設定針對計畫參與者(計畫註冊物件)檢視所有支付(福利支付物件)的時間表。您可以設定時間表來顯示出席狀態。透過檢閱時間表，計畫經理可以得知參與者是否出席。如果出席狀態或支付資料中有任何不一致之處，他們可以連絡參與者或服務提供者來進一步調查。

使用者的設定檔權限決定了對時間表的存取權。您可為使用者指派多個時間表組態。例如，使用者設定檔可能可以存取代表計畫註冊與福利支付資料的時間表。

在您開始設定時間表之前，請確定您的需求。請至少決定時間表需要哪些物件，以及您希望其顯示的資訊。

另請參閱

時間表

設定時間表

啟用時間表元件，然後根據您的需求建立或設定時間表。您可以選取要為每個時間表項目顯示的欄位，甚至顯示來自其他相關物件與自訂物件的欄位。

讓我們在帳戶記錄上建立時間表以顯示參與者（個人帳戶）已註冊的計畫，以及註冊開始日期。此外，設定其他欄位來檢視關聯福利支付、其支付狀態及目前年度支付計數。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入時間表，然後選取「時間表」。
2. 啟用「時間表組態」。

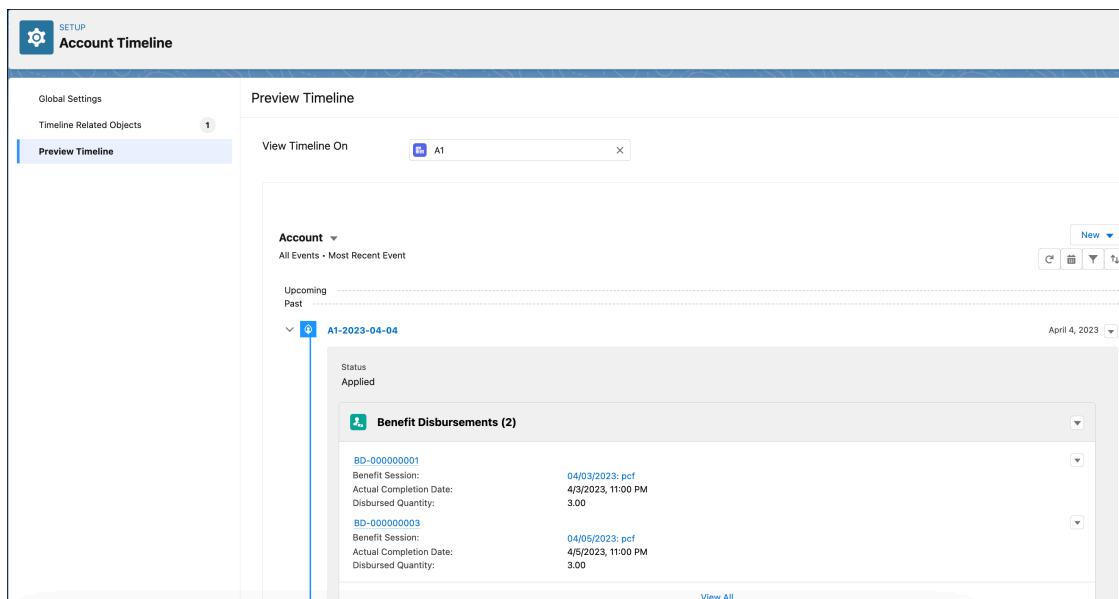
註：

啟用時間表是一個一次性工作。在組織中啟用它之後，便無法停用。

3. 按一下「新增時間表」。
 - a. 輸入帳戶計畫註冊作為時間表的名稱。
 - b. 輸入時間表的 API 名稱，或接受自動產生的名稱。
 - c. 選取「帳戶」作為當成時間表基礎使用的主要物件。

您可使您的時間表以任何 Salesforce 物件（標準或自訂）為基礎。您可於稍後將相關物件新增至時間表。
 - d. 儲存您的變更。
4. 按一下「下一步」。

5. 在「時間表相關物件」頁面上，按一下「新增相關物件」。
 - a. 選取「計畫註冊」作為相關物件（標準或自訂），因為它包含您要顯示在時間表上的資訊，這些資訊全都與計畫註冊有關。
 您的每個基底物件可以新增最多五個相關物件。如果物件有記錄類型，您可以選取最多五個記錄類型。
 - b. 選取將相關物件與基底時間表物件相關聯的預設欄位，然後按一下「下一步」。
 如果相關物件只有一個對於基底物件的對應，則會自動選取欄位並且無法變更。
 - c. 按一下「下一步」。
 - d. 針對時間表事件，選取「名稱」作為「標題」，並選取「開始日期」作為「時間戳記」欄位，然後按一下「下一步」。
 時間表上的每個事件都有一個標題、一個選用于標題，以及一個時間戳記，它們都源自相關物件中的欄位。
 - 針對標題，您可以使用類似「主旨」欄位之類的項目。例如「名稱」。
 - 針對子標題，您可以使用類似「描述」欄位之類的項目。例如「狀態」。
 - 時間戳記顯示了事件沿著時間表上的事件發生時的日期與時間。
 - e. 在欄位中，選取「狀態」與「本年已支付計數」，並在相關清單中，選取「福利支付」，然後按一下「新增」。
6. 若要儲存時間表並使其可供使用，請按一下「啟用」。
7. 選取「檢視時間表時間」欄位中的帳戶記錄以預覽您已設定的時間表。



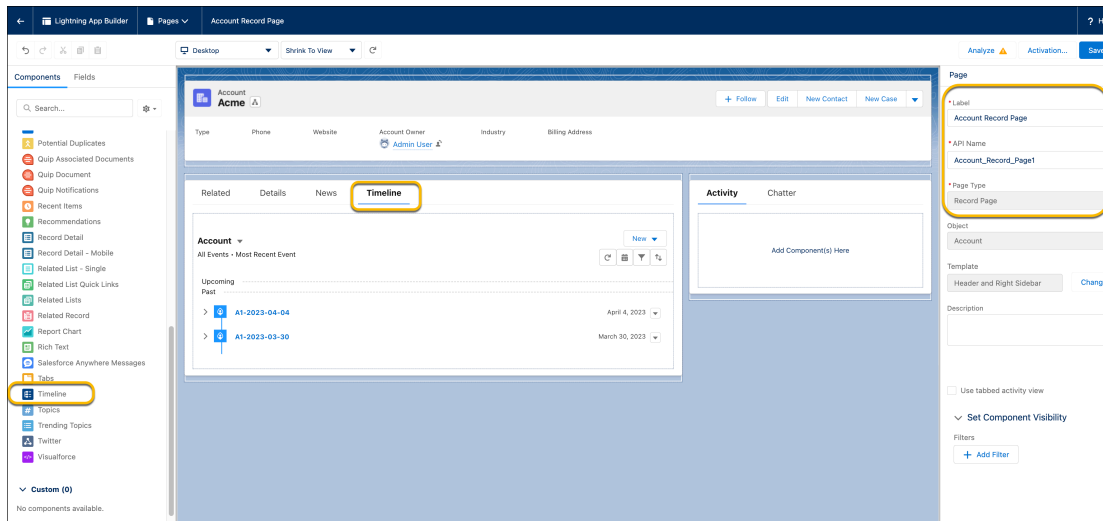
另請參閱

[在 Salesforce 中設定時間表](#)

在記錄頁面上顯示時間表

若要讓您的計畫管理使用者查看時間表及其資料，請將其新增至相關 Lightning 記錄頁面。您可將多個時間表新增至頁面。例如，您可以建立個別時間表來顯示有關計畫註冊、福利支付與出席的資訊，並將其新增至頁面。

1. 前往您在其上建立時間表之物件的記錄頁面。例如，帳戶物件。
2. 選取頁面右上角的齒輪圖示，然後按一下「編輯頁面」。
3. 將時間表元件拖曳至可編輯內容區域。
4. 若要選取您要讓使用者使用的時間表組態，請按一下元件內容面板中的「選取」。您將只能選取啟用中時間表組態。
5. 在「時間表」視窗中，選取必要組態，然後按一下「確定」。您最多可以選取五個時間表組態。
6. 儲存並啟用您的變更。



另請參閱

將時間表新增至記錄頁面

Winter '24 升級考量事項

瞭解您必須先執行才能使用您的升級後計畫管理應用程式的工作。

- 再次將現有福利排程參與者新增至福利排程以建立對應福利排程指派記錄。福利指派與福利支付記錄不會重複。
- 在您從福利排程中移除參與者之前，請確保存在啟用中福利排程指派記錄。
- 在標準使用者設定檔的複製版本中，或在管理員設定檔中，將「福利排程指派」物件的「標準索引標籤設定」設定為「預設開啟」。

- 福利排程指派的清單檢視僅顯示了「最近檢視」清單。您可以根據您的需求新增其他清單檢視。
- 如果您的帳戶記錄具有自訂頁面版面配置，則新參與者設定檔版面配置便不可供使用。請刪除自訂頁面版面配置來使用參與者設定檔版面配置。
- 如果帳戶記錄頁面上的時間表元件並未自動顯示福利支付資料，請手動配置元件以將其新增至帳戶記錄頁面。請參閱 [為計畫與福利啟用及設定時間表](#)。

計畫和福利

建立計畫來追蹤和管理非營利組織方案，並有效提供參與者福利。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

透過「計畫管理」，您便可定義計畫模型，其中包含計畫詳細資料、其福利、交付計畫和接收的參與者。

例如，計畫經理 Sui 建立計畫從 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日的「青年工作準備計畫」，目標為提升青年就業能力技能並讓青年準備好就業。她進一步定義履歷撰寫研討會、面試技巧課程和個人儀容課程等福利，並將參與者新增至計畫。透過「計畫管理」，Sui 便可輕鬆追蹤和管理計畫和其整體進度。

另請參閱

[計畫管理工作流程](#)

定義計畫管理的測量單位

新增測量單位以指定福利數量的預先定義單位。

測量單位會分類為各類型以用於不同情境。「計畫管理」提供預設測量單位(小時)，其類型為期間。在您定義其他測量單位之前，請與 Salesforce 管理員合作以在「測量單位」物件上新增更多類型值。

考量已使用其他類型值(數字)設定「測量單位」物件。讓我們建立套組的測量單位。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「測量單位」。
2. 按一下「新增」。

3. 指定下列詳細資料。
 - a. 針對「名稱」，輸入套組。
 - b. 針對「單位代碼」，輸入套組。
 - c. 針對「類型」，選取「數字」。
4. 儲存您的測量單位。

另請參閱

[設定計畫管理的測量單位](#)

建立計畫的福利類型

建立福利類型以分組計畫中的福利。分組類型可廣泛分類為服務、商品和貨幣類型。

福利類型記錄可用於在多個計畫下新增福利。例如，讓我們建立青年就業準備計畫的服務類型以將分組履歷研討會提供為其中一項福利。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利類型」。
2. 按一下「新增」。
3. 指定下列詳細資料：
 - a. 針對「福利類型名稱」，輸入研討會。
 - b. 針對「流程類型」，確保已選取「計畫管理」。
 - c. 針對「類型」，選取「服務」。
 - d. 針對「測量單位」，搜尋並選取「小時數」。
 - e. 或者，輸入服務類型的描述。
4. 儲存您的變更。

建立計畫

建立計畫以追蹤和管理非營利計畫，並將福利提供給您的參與者。

倡導組織的計畫可包含當地學校和其他社區事件的募款。公共服務組織的計畫可包含住房協助和食品發放。

以下是建立「青年就業準備」計畫的方式。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「計畫」。
2. 按一下「新增」。

3. 指定下列詳細資料。
 - a. 針對「名稱」，輸入青年就業準備計畫。
 - b. 或者，提供下列欄位的值。

欄位	描述
狀態	<p>計畫狀態。您可按其狀態追蹤計畫。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 啟用中 • 已計畫 • 已完成 • 已取消 <p>若您正在準備即將到來的計畫，請將其狀態標記為「已計畫」。針對準備開始使用的計畫，將其標記為「啟用中」。</p>
開始日期	計畫開始日期。
結束日期	計畫結束日期。
摘要	輸入計畫的簡短描述。

4. 儲存您的變更。

將參與者新增至計畫

將參與者新增至您的計畫。

參與者為潛在受益人，必須先在您的 Salesforce 組織中新增為連絡人或帳戶。系統會為您新增至計畫的每位參與者建立計畫註冊記錄。您一次最多可將 20 位參與者新增至計畫。以下是將參與者新增至計畫的方式：

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「計畫」。
2. 選擇計畫並按一下「新增參與者」。
3. 針對「選擇參與者來源」，選取「帳戶」或「連絡人」。
4. 從清單選取參與者。

您可使用清單檢視來搜尋特定名稱或篩選可用清單。如果清單檢視未顯示，請重新整理頁面並再試一次。

5. 儲存您的變更。

註：

您可使用「新增計畫註冊」頁面，一次將一位參與者新增至計畫。在此情況下，請確保將計畫註冊記錄明確標示為啟用中。

將福利新增至計畫

將福利新增至計畫以詳細說明計畫提供的活動。

針對旨在為參與者做好工作準備的計畫，福利可為分組履歷撰寫研討會。其他福利可為面試技巧相關的後續課程。

所有福利皆有相關福利類型且必須可量化。從定義測量單位開始，接著建立福利類型，然後建立福利。

將福利新增至「青年就業準備」計畫，如下所示：

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利」。
2. 按一下「新增」。
3. 指定下列詳細資料：
 - a. 針對福利名稱，輸入分組履歷研討會。
 - b. 針對福利類型，搜尋並選取「指導」。
 - c. 選取「啟用」核取方塊。

重要：

系統僅會建立啟用中福利的福利指派記錄。此外，若要將參與者新增至排程，相關記錄必須為啟用。

- d. 針對計畫，搜尋並選取「青年就業準備計畫」。您也可建立計畫。
 - e. 針對註冊計數，輸入 6，這是研討會的總時間(小時)。
 - f. 或者，也可指定福利的其他詳細資料，例如欄位集、日期範圍、最小和最大福利金額、福利狀態、福利經理、測量單位和目標定義。
4. 儲存您的變更。

追蹤您的計畫與福利的工作與文件

使用動作計畫範本定義重複工作檢查清單與文件需求或計畫與福利的必要核准。動作計畫是範本的執行階段例項，可讓您自動化您在範本中定義的工作順序。

您可設定動作計畫範本一次，並在您的組織需要變更時予以更新。

重要：

在您開始之前，請與您的 Salesforce 管理員一起確定：

- 您具有動作計畫、動作計畫範本與文件檢查清單項目的必要物件權限。
- 會建立必要文件類型。

- 會完成必要設定工作。

若要建立動作計畫範本來追蹤人力準備計畫的工作與文件：

1. 建立動作計畫範本的基礎。
 - a. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「動作計畫範本」。
 - b. 按一下「新增」。
 - c. 針對「名稱」，輸入人力準備計畫計畫。
 - d. 選取範本擁有者。
 - e. 確保未選取「讓使用者將項目新增至動作計畫」。
 - f. 在「動作計畫類型」欄位中，保持預設值「產業」。
 - g. 在「目標物件」欄位中，選取「計畫」。此物件會在使用者啟動動作計畫時更新。
 - h. 儲存您的變更。

2. 在「項目」索引標籤中，新增工作以追蹤預算批准，並新增文件檢查清單項目以追蹤提供者的有效政府識別碼。
 - a. 按一下「新增工作」。
 - b. 輸入主旨。此值為工作的名稱。
 - c. 將優先順序設定為「高」。
 - d. 輸入 5 作為工作完成的天數。工作的到期日期可透過將此值新增至開始動作計畫時的日期與時間來計算。
 - e. 選取「必要」，因為此工作是必要動作。
 - f. 在「工作指派」區段中，選取「動作計畫建立者」。
 - g. 選取「在到期日期的以下時間傳送提醒給工作指派對象」並選擇時間來設定工作提醒。
 - h. 儲存您的工作。

註：

您可以建立多個工作並記錄檢查清單項目。

- i. 按一下「新文件檢查清單項目」。
- j. 在「名稱」欄位中，輸入提供者的有效政府識別碼。
- k. 選取「識別證明」作為文件類型。

註：

與您的 Salesforce 管理員合作，根據您的需求新增文件類型。

- l. 選取「必要」。
- m. 儲存您的變更。

The screenshot shows the 'Action Plan Template' interface for 'Workforce Readiness Program Plan'. It includes a header with 'Publish Template', 'Clone Template', and 'Delete Template' buttons. Below the header, there is a 'Status' section showing 'Draft', 'Created By' (Admin User), and 'Created Date' (Apr 18, 2023). The main content area is divided into two sections: 'Tasks' and 'Document Checklist Items'. The 'Tasks' section has a table with columns: SUBJECT, PREREQUISITES, PRIORITY, DAYS TO COMPLETE, ASSIGNED TO, REQUIRED, and REMINDER TIME. The 'Document Checklist Items' section has a table with columns: NAME, DOCUMENT TYPE, INSTRUCTIONS, and REQUIRED.

SUBJECT	PREREQUISITES	PRIORITY	DAYS TO COMPLETE	ASSIGNED TO	REQUIRED	REMINDER TIME
Budget approval		High	10	Program Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	8:00 AM

NAME	DOCUMENT TYPE	INSTRUCTIONS	REQUIRED
Valid government IDs of providers	Identification_Proof		<input checked="" type="checkbox"/>

3. 按一下「發佈範本」，然後按一下「發佈」。

現在您的範本已經準備就緒，請根據此範本將動作計畫新增至「青年工作準備計畫」計畫記錄。

SUBJECT	STATUS	DUE DATE	PREREQUISITES	PRIORITY	REQUIRED	REMINDER	ASSIGNED TO
Budget approval	Not Started	Apr 13, 2023		High	<input checked="" type="checkbox"/>	Apr 13, 08:00 AM	Program Manager
Provider training	Not Started	Apr 19, 2023		High	<input checked="" type="checkbox"/>	Apr 19, 08:00 AM	Program Manager

NAME	STATUS	DOCUMENT TYPE	INSTRUCTIONS	FILE PERTAINS TO	REQUIRED
Valid government IDs of providers	New	Identification Proof			<input checked="" type="checkbox"/>

另請參閱

[建立動作計畫範本](#)

[從範本建立個別、特定動作計畫](#) [設定動作計畫](#)

[建立文件類型](#)

福利排程和福利參與者

透過建立福利排程及為其新增參與者來簡化福利交付。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

福利課程為福利排程內的實例或事件。根據所選福利，排程可有一或多個福利課程。您可將參與者新增至排程中的所有福利課程或所選課程。

針對您新增至福利排程的每一位參與者，會建立福利排程指派記錄。使用福利排程指派記錄的清單識別新增至福利排程的參與者，並更詳盡地計畫排程的後勤。清單也可協助您區分排程參與者與新增至福利課程的參與者。

註：

福利排程工作流程是以 OmniScript 為基礎。如果您要對其進行修改，請與您的 Salesforce 管理員一起合作。

另請參閱

[計畫管理工作流程](#)

OmniScript

排程一次性或週期性福利課程

排程可具有一或多個週期性福利課程的福利。

針對分組履歷研討會福利，一天的福利課程已足夠。但面試技巧福利可包含多個主題，例如個人儀表、標準 HR 問題準備、非言語溝通。計畫經理可排程一系列的課程以涵蓋這些主題。

當您建立福利排程記錄時，系統會建立福利排程中每個事件的福利課程記錄。

您可從一組週期性頻率選項（例如每週、每兩週、每季、每半年、每年）中進行選擇以排程週期性課程。若要排程僅具有一個課程的福利或具有每日課程的福利，您必須在福利排程上選擇正確的選項組合。

排程一次性福利課程

作為範例，以下是排程「分組履歷研討會」一次性課程的方式。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利」。
2. 選擇福利「分組履歷研討會」並按一下「新增福利排程」。
3. 指定下列詳細資料：
 - a. 針對「名稱」，輸入 ResumeWorkshopNov。
 - b. 針對「福利數量」，輸入 6，考量「分組履歷研討會」的一個福利課程執行 6 小時。
 - c. 針對「課程日期」，輸入 10/11/22。
 - d. 針對「課程開始時間」和「課程結束日期時間」，個別選取「11 am」和「5 pm」。
4. 若要排程一次性課程：
 - a. 在「課程週期頻率」中，選取「每週」。
 - b. 在「星期幾」中，選取「星期一」。

註：

確保「第一個課程日期」的日子符合您所選的第一個星期幾。若不相符，則所選日子為優先。

- c. 選取「之後」並在「課程數目」中輸入 1。或者，您也可選取「在最後課程日期」，並指定最後課程的日期。
5. 此外，也可輸入最大參與者計數。
 6. 按一下「下一步」。
 7. 檢閱「預覽福利課程」下列出的福利課程。
 8. 儲存您的變更。

排程每週福利課程

若要將排程變更為持續一個月（4 個課程）的每週課程，請在[排程步驟](#)中指定下列值：

1. 在「課程週期頻率」中，選取「每週」。
2. 在「星期幾」中，選取「星期一」。
3. 選取「之後」並在「課程數目」中輸入 4。或者，您也可選取「在最後課程日期」，並指定最後課程的日期。

排程每日福利課程

若要將排程變更為在工作日執行且持續一個月（20 個課程）的每日課程，請在[排程步驟](#)中指定下列值。

1. 在「課程週期頻率」中，選取「每週」。
2. 在「星期幾」中，選取「星期一、星期二、星期三、星期四、星期五」。
3. 選取「之後」並在「課程數目」中輸入 20。或者，您也可選取「在最後課程日期」，並指定最後課程的日期。

排程具有非週期性或不定期福利課程的福利

建立福利排程並個別新增福利課程以排程非週期性、非經常性和不定期的福利課程。

我們建議您僅針對非週期性課程或具有不定期模式的課程使用此方法。例如，照護人員諮詢福利應根據諮詢師的可用性進行排程。因此，建議個別排程每個福利課程。在您新增福利排程之後，請將參與者個別新增至每個課程。

若要排程福利課程，請先建立福利排程，然後將福利課程新增至福利排程。

作為範例，以下是建立「照護人員諮詢」福利的福利排程方式。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利」。
2. 選擇福利「照護人員諮詢」並按一下「相關」。
3. 在「福利排程」區段中，按一下「新增」。
4. 指定下列詳細資料：
 - a. 針對名稱，輸入 `Counselling2023`。
 - b. 針對第一個課程開始日期時間和課程結束日期時間，個別選取「10/01/23 10 am」和「10/01/23 2 pm」。
 - c. 針對「預設福利數量」，輸入 4。

由於測量單位為「小時」，因此此值表示福利排程的一個課程為 4 小時。

5. 儲存您的變更。

接下來，將福利課程新增至排程。

另請參閱

[將福利課程新增至現有排程](#)

將福利課程新增至現有排程

將福利課程新增至已建立的福利排程。

已新增至現有福利排程的參與者不會自動與新福利課程相關聯。您必須將其個別新增至每個福利課程。

例如，讓我們新增「照護人員諮詢」福利的福利課程。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利排程」。
2. 選擇福利排程、「Counselling2023」，並按一下「相關」。
3. 在「福利課程」區段中，按一下「新增」。
4. 指定下列詳細資料：
 - a. 針對名稱，輸入 Jan2023。
 - b. 針對課程開始日期時間和課程結束日期時間，個別選取「10/01/23 10 am」和「10/01/23 2 pm」。
 - c. 輸入名稱。
 - d. 針對狀態，選取「已排程」。
5. 儲存您的變更。

另請參閱

[將參與者新增至福利課程](#)

將參與者新增至福利排程

將參與者新增至福利排程，以讓這些參與者自動新增至該排程中的所有福利課程。

您一次最多可將 20 位參與者新增至福利排程。系統會建立福利排程中每位參與者-福利課程配對的記錄：

- 若未存在，則為福利指派。
- 若未存在，則為計畫註冊。
- 福利支付
- 福利排程指派

註：

確保您具有對關聯計畫與福利記錄，以及排程中至少一筆課程記錄的讀取存取權。

若要將參與者新增至福利排程：

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利排程」。
2. 選擇福利排程並按一下「新增福利參與者」。
3. 針對「選取參與者」來源，選取「帳戶」、「連絡人」或「計畫註冊」。

註：

確保您的使用者設定檔具有以下存取權限：

- 若要從帳戶或連絡人選取參與者，您需要計畫註冊、福利指派與福利支付上的建立物件權限。
- 若要從計畫註冊中選取參與者，您需要福利指派與福利支付上的建立物件權限，以及計畫註冊上的讀取物件權限。

4. 搜尋並選取特定參與者，或從清單選取參與者。
5. 儲存您的變更。

將參與者新增至福利課程

根據可用性和偏好設定，將參與者新增至個別福利課程。

您一次最多可將 20 位參與者新增至福利課程。系統會建立福利排程中每位參與者-福利課程配對的記錄：

- 若未存在，則為福利指派。
- 若未存在，則為計畫註冊。
- 福利支付

註：

確保您具有對關聯計畫，福利與福利排程記錄的讀取存取權。

若要將參與者新增至福利課程：

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利課程」。
2. 選擇福利課程並按一下「新增參與者」。

3. 針對「選取參與者」來源，選取「帳戶」、「連絡人」或「計畫註冊」。

註：

確保您的使用者設定檔具有以下存取權限：

- 若要從帳戶或連絡人選取參與者，您需要計畫註冊、福利指派與福利支付上的建立物件權限。
- 若要從計畫註冊中選取參與者，您需要福利指派與福利支付上的建立物件權限，以及計畫註冊上的讀取物件權限。

4. 搜尋並選取特定參與者，或從清單選取參與者。
5. 儲存您的變更。

從福利排程或福利課程移除參與者

從福利課程或福利課程移除參與者以容納其參與計畫中的任何變更。

若要從福利排程移除福利參與者，請使用「從排程 API 移除參與者」。即會刪除參與者的相關福利支付記錄，並且會更新福利排程指派記錄以包含其排程參與結束日期。

若要從福利課程移除福利參與：

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利課程」。
2. 選擇福利課程，並按一下「移除參與者」。
3. 使用特定名稱搜尋參與者，或從清單選取參與者。
4. 按一下「移除」。

即會移除參與者，並刪除對應福利支付記錄。

另請參閱

[開發人員指南：Nonprofit Cloud 開發人員指南](#)

出席和福利支付追蹤

追蹤每個福利課程的出席和交付給參與者的實際福利數量單位。此外，也追蹤臨時支付，其中包含收到福利且未註冊的收件者支付和受益於沒有與其相關聯排程或課程的收件者支付。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

出席協助您評估福利課程的有效性。您可分析課程的出席以判斷參與者的參與、識別趨勢和調整即將到來的課程，以及考量相似福利的變更。

系統會建立您新增至福利排程或福利課程的每位參與者福利指派和福利支付記錄。針對排程參與者，也會建立福利排程指派記錄。在對應的福利支付記錄中會更新對參與者的支付數量和出席狀態的任何變更。

另請參閱

[計畫管理工作流程](#)

追蹤福利參與者的出席和支付


追蹤福利課程中參與者的出席和支付福利數量。

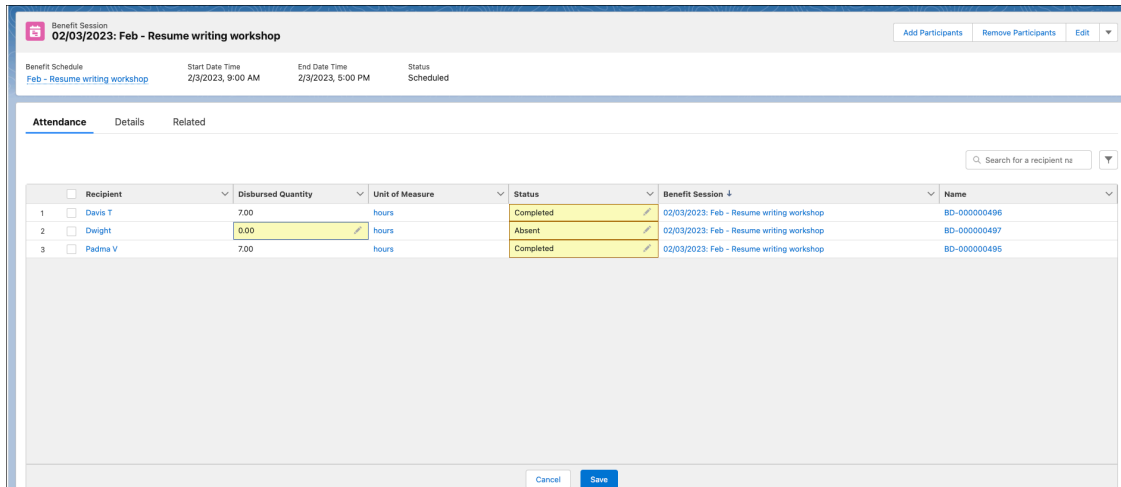
福利課程記錄上的「出席」索引標籤會報告所有參與者的出席狀態和支付數量。在對應的福利支付記錄中會自動更新這些福利課程值。更新支付數量以根據出席狀態報告參與者接收的實際福利。例如，若參與者僅出席 4 小時的福利課程（共 8 小時），則您必須將支付數量更新為 4。

若要檢視福利特定的其他詳細資料，同時追蹤出席，請與您的 Salesforce 管理員一起在福利支付物件上建立欄位集，然後將欄位集與福利記錄相關聯。例如，如果您正在執行諮詢課程，且參與者之前有過任何出席例如研討會之類的經驗，則可擷取例如參與者心理健康之類的其他詳細資料。欄位集中的欄位也會顯示在「出席」索引標籤上。

作為範例，以下是追蹤無法出席福利課程的參與者出席和支付數量方式。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「福利課程」。
2. 選擇福利課程，並按一下「出席」。
3. 若要更新無法出席福利課程的參與者出席狀態，請在「出席狀態」欄中選取「缺席」。

4. 若要更新多位參與者的相同出席狀態：
 - a. 選取參與者。
 - b. 在「出席狀態」欄中，按一下  並選取適當的狀態。例如，「已完成」。



Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session	Name
<input type="checkbox"/> Davis T	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496
<input type="checkbox"/> Dwight	0.00	hours	Absent	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000497
<input type="checkbox"/> Padma V	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496

- c. 選取「更新選取的項目」，然後按一下「套用」。
5. 針對每位參與者，在「支付數量」欄中，檢閱預設值並視需要更新。
預設值是衍生自參與者福利指派記錄上的預設福利數量欄位。
6. 儲存您的變更。

臨時福利支付追蹤

您可以追蹤受益於福利之前未註冊的收件者臨時支付。例如，走進心理健康意識講座的人。您也可以追蹤沒有排程或課程的福利收件者支付。例如，來自受水災影響區域且接收急救箱作為一次性醫療包發放福利的人。

收件者為下列其中一個類型：

計畫註冊

參與至少一個計畫的收件者。

無需提前預約

具有 Salesforce 帳戶或聯絡人記錄但未在計畫中新增為參與者的收件者。

匿名

沒有 Salesforce 帳戶或聯絡人記錄的收件者。

根據您的使用個案，選取收件者類型。例如，選取「無須提前預約」以追蹤具有 Salesforce 帳戶且走進紙袋製作研討會的人員支付。考量 Salesforce 中沒有帳戶或聯絡人，選取「匿名」以追蹤水災期間接收急救醫療包的人員支付。

當您選取無須提前預約的收件者時，系統會自動建立計畫註冊、福利指派和福利支付記錄。此外，福利支付記錄上的收件者類型值會更新為「無須提前預約」。針對匿名和計畫註冊收件者，系統會建立每位收件者的福利支付記錄。

若您的組織支援匿名收件者，則您必須建立匿名收件者類型的計畫註冊記錄。當您選取匿名參與者時，系統會自動建立福利指派和福利支付記錄，且您建立的計畫註冊記錄會與福利指派記錄相關聯。

註：

您可以建立匿名收件者類型的多筆計畫註冊記錄來避免扭曲，同時管理大量匿名參與者。當匿名類型的計畫註冊記錄達到 ~10 K 福利支付時，請建立匿名類型的另一個計畫註冊並將較早的計畫註冊設定為未啟用。

建立匿名福利收件者的計畫註冊

在您可追蹤匿名收件者的福利支付之前，請至少建立一個計畫註冊記錄。

每個福利指派都需要相關聯的計畫註冊記錄。匿名收件者在 Salesforce 中沒有帳戶或連絡人記錄。若要儲存匿名收件者的福利支付，您必須建立匿名收件者類型的計畫註冊記錄。

以下是建立計畫註冊的方式。

1. 進入 App Launcher (☰)，搜尋並選取「計畫註冊」。
2. 按一下「新增」。
3. 輸入名稱並選取計畫。
4. 選取「匿名」和「啟用」。
5. 儲存您的變更。

建立臨時福利支付

使用「新增臨時大量支付」頁面，追蹤對未註冊但收到福利之人員的福利支付，和針對沒有排程或課程的福利進行追蹤。

註：

若福利有即將到來的課程，請將收件者新增至福利課程作為參與者以使其能夠接收到福利。

讓我們來看一種情境，參與者的家庭成員也出席「心理健康意識」福利課程，且您要追蹤這些家庭成員的臨時支付。

註:

確保您的使用者設定檔具有關聯計畫與福利記錄的讀取存取權。同時，建立計畫註冊、福利指派與福利支付物件的存取權。

1. 按一下 (☰)，尋找並選取「福利」。
2. 選擇福利並按一下「新增臨時大量支付」。
3. 選取「無需提前預約」。
4. 輸入出席時數作為支付數量以及支付日期，並按一下「下一步」。
5. 從連絡人和帳戶清單，選取收件者名稱。您可搜尋特定名稱，或使用清單檢視來篩選清單。若未顯示清單檢視，請重新整理頁面再試一次。
6. 儲存您的變更。

您也可直接從「新增福利支付」頁面建立福利支付記錄以追蹤臨時支付。

另請參閱

[將參與者新增至福利排程](#)

[將參與者新增至福利課程](#)

檢閱和報告計畫和福利

檢閱可輕鬆存取的快速報告數目，例如所有計畫參與者計數、啟用中計畫參與者總數，以及已支付福利總數。有了「可動作關係中心 (ARC)」，您便能在可輕鬆瀏覽的圖表中檢閱物件關係。產生報告以取得計畫和福利的最新檢視，例如所有計畫中所有福利的已傳送福利數量，以及啟用中計畫參與者計數。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

報告可協助您分析資料，追蹤並評估計畫和福利的有效性。您可識別趨勢並制定謹慎和明智的決策。

檢閱快速計數

使用在某些物件詳細資料頁面上提供的計數，取得「計畫管理」應用程式中資料的快速檢視。

當執行基礎資料處理引擎定義工作時，系統會更新這些計數。與您的 Salesforce 管理員合作，排程這些執行以定期更新計數。針對即時計數，您可以手動觸發執行。

計數	應用程式中的頁面
計畫層級	
所有計畫參與者	計畫詳細資料
啟用中計畫參與者	計畫詳細資料
計畫的上一年、本月至今和本年至今所有福利支付	計畫詳細資料
計畫參與者上一年、本月至今和本年至今所有福利支付	計畫註冊詳細資料
福利層級	
上一年、本月至今和本年至今的指派總數量和支付總數量。	福利詳細資料

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「計畫」。
2. 按一下計畫。
3. 在「計畫參與者和福利支付」卡片中，檢閱計數。

Program Refugee Support								
Start Date 1/18/2023	End Date	Status Active						
<p>Details Related ARC</p> <p>The Salesforce admin must run or schedule the related data processing engine job to update the latest record counts.</p>								
Program Participants		Benefit Disbursements						
All 487	Active 0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Previous Year</th> <th>Year to Date</th> <th>Month to Date</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>826</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Previous Year	Year to Date	Month to Date	826	15	15
Previous Year	Year to Date	Month to Date						
826	15	15						

另請參閱

[啟用計畫管理資料處理引擎定義範本](#)

檢視計畫關係的圖形表示

使用互動式顯示元件「可動作關係中心 (ARC)」，以易於瀏覽的圖表瞭解物件間的關係。

與 Salesforce 管理員合作以將 ARC 存取權限集指派給您、設定 ARC 並建立關係圖表。您必須將 ARC 關係圖表元件新增至記錄頁面，以便可檢視記錄和與其互動。在記錄頁面上會建立圖表，且將具有自訂名稱 ARC 的索引標籤新增至計畫記錄。

例如，針對計畫，您可檢視所有相關聯福利、計畫註冊和同時為福利參與者的計畫參與者。

讓我們查看存取計畫關係圖的方式。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「計畫」。
2. 按一下計畫並選取「ARC」。
3. 從計畫物件開始，按一下每個物件以顯示相關物件。

Program
Rebuild Futures

Start Date 1/2/2023 End Date Status Active

Details Related **ARC**

Rebuild Futures

Benefits 2

- English Language Coaching
- Food Bank

Program Enrollme... 8

- Anonymous for food bank
- Sam Suarez-2023-01-23
- Seth Reuters-2023-01-23
- Davis T-2023-01-19
- Joe M-2023-01-19

Benefit Assignme... 1

- BA-000000153

另請參閱

[可動作關係中心 \(ARC\)](#)

從帳戶記錄頁面審查參與者設定檔

計畫或福利參與者的帳戶記錄頁面版面配置可以為您提供參與者的整體情況，並協助您取得有關它們的洞察資料。您可在單一頁面上檢視其個人詳細資料、其即將到來及已使用的福利支付、互動摘要、關聯投訴與警示等。例如，計畫經理可以使用福利支付時間表來瞭解參與者註冊之即將到來的課程。

以下是您可以從帳戶記錄頁面中執行的動作。

- 如有需要，請在「連絡人詳細資料」卡片中尋找客戶的連絡人詳細資料並予以編輯。
- 在「福利支付時間表」卡片中檢視參與者福利支付之依時間順序顯示且可搜尋的時間表。

註：

只有在 Salesforce 管理員設定組織中的「時間表」元件時，才能看見「時間表」卡片。

- 使用動作啟動器來快速尋找及開始服務動作，例如建立連絡人、個案與事件。

- 檢查是否有任何警示需要注意，例如「警示」卡片中福利課程的一系列錯過的互動與曠職。然後您可以主動解決問題並採取適當的措施。您可以根據您的業務情況設定這些警示。
- 在「相關」索引標籤上存取相關福利指派、照護計畫、個案、投訴及其他相關記錄。
- 在「互動摘要」卡片中取得參與者所有互動的概觀。

另請參閱

- [記錄警示](#)
- [動作啟動器](#)

建立報告

使用強大的報告工具套件以進一步分析和對資料採取動作，以易於理解的格式顯示資料，以及與其他人共用產生的洞察。

與 Salesforce 管理員合作，根據您的需求建立自訂報告類型。接著，使用報告產生器以產生您選擇的報告。如需詳細資訊，請參閱[報告](#)。

例如，您可檢閱計畫的已註冊帳戶、帳戶的即將到來福類支付清單。

另請參閱

[設定自訂報告類型](#)

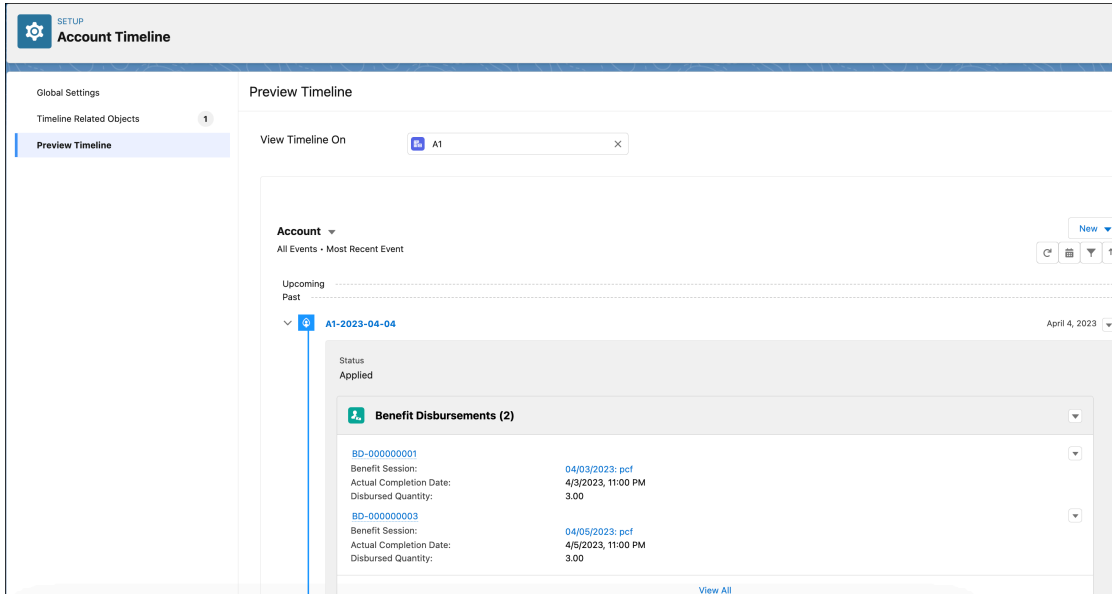
使用時間表依時間順序追蹤計畫與福利活動

使用「時間表」元件追蹤與計畫或福利相關的主要事件與活動。計畫經理與其他使用者可以從記錄頁面上的時間表中取得有關與計畫或福利相關之即將到來、過去與目前活動的資訊。

時間表可讓使用者依在一段時間中發生事件的順序查看來自物件的資料。

請與 Salesforce 管理員一起建立及自訂時間表。然後，將時間表元件新增至您要在其上追蹤活動的記錄頁面。如需詳細資訊，請參閱 [為計畫與福利啟用及設定時間表](#)。

例如，您可以追蹤帳戶的計畫註冊，以及審查相關支付的狀態與詳細資訊。



另請參閱

[時間表的運作方式](#)

管理個案參與者的計畫

將個案參與者註冊至計畫，並允許這些參與者接收福利並改善福祉。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

料。

例如，Anna 是個案經理，她正在處理 John 的個案。John 是一位難民，目前患有身體和心理暴力後的創傷。Anna 將 John 註冊至「難民支援」計畫以提供 John 諮詢課程協助，並協助他融入社會。透過「計畫管理」，Anna 便可輕鬆在計畫中註冊 John，並追蹤和管理計畫的參與和其福利。

在計畫中註冊個案參與者

識別符合個案參與者之需求的現有計畫並予以註冊。

在您開始之前，請確保您擁有一個案參與者與必要計畫記錄的個案計畫。

當您在計畫中註冊個案參與者時，系統會建立對應的個案計畫記錄和計畫註冊記錄。若已有參與者的啟用中計畫註冊記錄，則會改用該記錄且不會建立重複記錄。

1. 進入 App Launcher (☰)，尋找並選取「個案」。

2. 選擇個案並按一下「相關」。
3. 在「個案計畫」中，按一下「註冊參與者」。
4. 搜尋並選取計畫，並按一下「下一步」。
5. 針對每個計畫，選取參與者並按一下「下一步」。
6. 針對每位參與者，檢閱和更新登註冊細資料。
7. 儲存您的變更。

註：

註冊參與者工作流程以 Lightning Web 元件或 LWC 程式設計模型為基礎，且無法延長。

另請參閱

[個案管理](#)

[在個案物件相關清單中新增個案計畫](#)

計畫管理實作範例

檢閱這些範例以瞭解如何使用「計畫管理」實現價值，並將所學運用在自己計畫需求中。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

範例 1：管理青年就業準備計畫

NTOCareers 想要執行就業準備計畫以增強就業能力技巧並做好就業準備。

Asin 是 NTOCareers 的計畫經理，他與領導小組合作並在年度計畫會議中完成計畫模型。讓我們檢閱 Asin 在「Salesforce 計畫管理」中採取的步驟以管理此計畫。請連絡您的 Salesforce 管理員以確認為組織準備「計畫管理」應用程式的所需設定工作已完成。

定義計畫和福利模型

Asin 決定以小規模、從簡開始進行。計畫專為在最近調查中表達興趣想要增進就業能力技巧的群體所設計。她將執行計畫三個月，然後檢視計畫的持續性。以下是計畫模型。

福利	時間	持續時間
信心建立課程	每週 - 星期一	5 小時
履歷撰寫研討會	每週 - 星期五	8 小時

福利	時間	持續時間
面試技巧課程	每週 - 星期一、星期三、星期五	4 小時
英文指導	每日 - 所有工作日	5 小時
MS Word 實務訓練	每日 - 所有工作日	5 小時

Asin 登入「計畫管理」應用程式並使用此模型定義來開始建立必要記錄。

定義福利類型和建立計畫

Asin 使用下列值建立名為「指導」的福利類型：

類型 - 服務

測量單位 - 小時

New Benefit Type

Benefit Type Details

Benefit Type Name

Process Type

Type

Category

Unit of Measure ?

Description

接著，她建立「青年就業準備」計畫記錄。

New Program

Program Details

Name

Status

Start Date

End Date

Summary

Additional Context

如需詳細資訊，請參閱 [建立計畫的福利類型](#) 和 [建立計畫](#)。

將參與者和福利新增至計畫

Asin 使用調查結果以取得感興趣的參與者清單，並將其新增至計畫。

Add participants to Youth Job Readiness

Choose Participants from ●

Accounts ▼

Search Accounts... 🔍

Show Selected (4)

4 items selected ▼

<input type="checkbox"/>	Account Name ↑	Phone	Email	Mailing City	Account Source
<input type="checkbox"/>	Acme	(212) 555-5555			
<input checked="" type="checkbox"/>	Davis T				
<input checked="" type="checkbox"/>	Dwight				
<input type="checkbox"/>	Global Media	(905) 555-1212			
<input type="checkbox"/>	Jameela R				
<input checked="" type="checkbox"/>	Joe M				
<input checked="" type="checkbox"/>	Keshav Singh				
<input type="checkbox"/>	Michael Scott				
<input type="checkbox"/>	Padma V				
<input type="checkbox"/>	Ruth S				
<input type="checkbox"/>	salesforce.com	(415) 901-7000			
<input type="checkbox"/>	Sam Suarez				
<input type="checkbox"/>	Seth Reuters				

系統會建立每位參與者的計畫註冊記錄。

	Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active
1	Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>
2	Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>
3	Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>
4	Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>
5	Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>

Asin 會使用計畫模型的詳細資料來逐一建立福利記錄。由於 Asin 必須將參與者新增至福利並加以排程，因此她選取「啟用」以將每個福利標記為啟用中。

mode=Create, version=RRH

New Benefit

Benefit Details

Benefit Name

Description

Program

Active

Benefit Type

Enrollment Count

Unit of Measure

Benefit Options

Benefit Status

Start Date

Date: Time:

Minimum Benefit Amount

Goal Definition

Benefit Manager

End Date

Date: Time:

Maximum Benefit Amount

如需詳細資訊，請參閱 [將參與者新增至計畫](#) 和 [將福利新增至計畫](#)。

建立福利排程和課程並新增福利參與者

Asin 現在會逐一排程福利。以下是建立履歷撰寫研討會福利記錄的方式。由於 Asin 可能會變更三月和四月的時間或工作日，因此僅排程二月的排程。

Steps

- New Benefit Schedule**
- Preview Benefit Sessions

New Benefit Schedule

Benefit Schedule Details

* Name:

* Benefit Quantity:

Benefit:

Maximum Participant Count:

Benefit Session Frequency

* First Session Date:

* Session Start time:

* Session End time:

* Session Recurrence Frequency:

* Days of the Week: SUN MON TUE WED THU FRI SAT

Benefit Schedule Ends:

On After

* Last Session Date:

系統會根據排程自動建立福利課程記錄。

Benefit Schedule

Feb - Resume writing workshop

[Add Participants](#) [Edit](#) [Delete](#)

Benefit: [Resume writing workshop](#)

Maximum Participant Count: 7

First Session Start Date Time: 2/3/2023, 9:00 AM

First Session End Date Time: 2/3/2023, 5:00 PM

Default Benefit Quantity: 7.00

Details **Related**

Benefit Sessions (4) [New](#)

Name	Start Date Time	Status
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	2/3/2023, 9:00 AM	Scheduled
02/10/2023: Feb - Resume writing workshop	2/10/2023, 9:00 AM	Scheduled
02/17/2023: Feb - Resume writing workshop	2/17/2023, 9:00 AM	Scheduled
02/24/2023: Feb - Resume writing workshop	2/24/2023, 9:00 AM	Scheduled

[View All](#)

Recurrence Schedule (1)

Schedule Frequency	End Date	Schedule Day Value	Total Recurrences Count
Weekly	2/24/2023	FRI	

[View All](#)

Recurrence Schedule (1)

Weekly

End Date: 2/24/2023

Schedule Day Value: FRI

Total Recurrences Count:

[View All](#)

Upcoming Sessions

02/03/2023: Feb - Resume writing workshop

Start Date Time: 2023-02-03,09:00:00 AM PST

Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

02/10/2023: Feb - Resume writing workshop

Start Date Time: 2023-02-10,09:00:00 AM PST

Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

02/17/2023: Feb - Resume writing workshop

Start Date Time: 2023-02-17,09:00:00 AM PST

Asin 現在會將服務參與者新增至每個福利排程。

Add participants to Feb - Resume writing workshop

Choose Participants from Program Enrollments

Search Program Enrollments...

Show Selected (3)

3 items selected

<input type="checkbox"/>	Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active
<input checked="" type="checkbox"/>	Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>

Cancel Save

系統會建立每位福利參與者-福利課程配對的福利指派和支付記錄。福利支付記錄會自動使用相關聯福利排程記錄的福利數量，並將每位參與者的預設狀態標記為「已註冊」。Asin 會從「相關」索引標籤開啟福利課程記錄並檢閱福利支付記錄。

Resume writing ... Feb - Res... 02/03/2...

Benefit Question
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop

Add Participants Remove Participants Edit

Benefit Schedule
Feb - Resume writing workshop

Start Date Time
2/3/2023, 9:00 AM

End Date Time
2/3/2023, 5:00 PM

Status
Scheduled

Attendance Details **Related**

Benefit Disbursement (6) New

Name	Actual Completion Date	Status	Disbursed Quantity
BD-00000483	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000484	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000485	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000495	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000496	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000497	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00

[View All](#)

「計畫管理」應用程式中現在會記錄計畫和福利，Asin 便可輕鬆追蹤出席、建立報告和檢閱支付。

如需詳細資訊，請參閱 [排程一次性或週期性福利課程](#) 和 [將參與者新增至福利排程](#)。

追蹤和檢閱福利支付

讓我們考量一個支付情境。在履歷撰寫研討會的第一個福利課程完成時，Asin 會標記每位參與者的出席。

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session	Name
Davis T	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496
Dwight	0.00	hours	Absent	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000497
Padma V	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496

變更會自動顯示在對應的福利支付記錄中。

Name	Actual Completion Date	Status	Disbursed Quantity
BD-000000496	2/3/2023, 5:00 PM	Completed	7.00
BD-000000496	2/3/2023, 5:00 PM	Absent	0.00
BD-000000497	2/3/2023, 5:00 PM	Completed	7.00

如需詳細資訊，請參閱 [追蹤福利參與者的出席和支付](#)。

範例 2：為來自高危險社區的兒童，管理文具套組發放活動

HelpAChild 計畫執行「入學註冊支援」計畫，協助防止高危險社區的兒童初等教育中途輟學。作為此計畫的一部分，HelpAChild 想要推動並管理文具套組發放活動。

Ken 是 HelpAChild 的計畫經理，他與領導小組合作並在年度計畫會議中完成入學註冊支援計畫模型。讓我們檢閱 Ken 在「Salesforce 計畫管理」中採取的步驟以管理此福利。

請連絡您的 Salesforce 管理員以確認為組織準備「計畫管理」應用程式的所需設定工作已完成。

定義計畫和福利模型

Ken 會定義計畫模型。受益於計畫的兒童已在 Salesforce 中註冊為聯絡人。他計畫先在一個城市中執行計畫，接著檢閱計畫的連續性。以下是計畫模型。

福利	時間	持續時間
文具套組發放	一次性 - 九月的第一個星期日	5 小時
社區課程 - 初等和中等教育	每週 - 星期六	8 小時

Ken 登入「計畫管理」應用程式並使用此模型定義來開始建立必要記錄。

定義福利類型和建立計畫

Ken 建立兩個福利類型。

福利類型名稱	類型	測量單位
發放	商品	套組
指導	服務	小時

此範例聚焦於文具套組發放福利。

New Benefit Type

Benefit Type Details

*Benefit Type Name:

*Process Type:

Type:

Category:

Unit of Measure ⓘ:

Description:

接著，Ken 會建立「入學註冊支援」計畫記錄。

mode=Create, version=RRH

New Program

Program Details

<p>* Name ↶</p> <input style="width: 95%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="School Enrollment Support"/>	<p>Status ↶</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;">Active▼</div>
<p>* Start Date ↶</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;">8/1/2023📅</div>	<p>End Date</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; justify-content: space-between;">📅</div>
<p>Summary ↶</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; min-height: 30px;">Program to support and encourage children from at-ri:</div>	<p>Additional Context</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; min-height: 30px;"></div>

CancelSave & NewSave

如需詳細資訊，請參閱 [建立計畫的福利類型](#) 和 [建立計畫](#)。

將參與者和福利新增至計畫

Ken 會將兒童新增至計畫作為參與者。系統會建立每個參與者的計畫註冊記錄。

Program School Enrollment Support			
Start Date	End Date	Status	
8/1/2023		Active	
Details Related ARC			
Program Enrollments (6+) New			
Name	Account	Contact	Status
Joe M-2023-01-31	Joe M		Applied ▼
Jameela R-2023-01-31	Jameela R		Applied ▼
Davis T-2023-01-31	Davis T		Applied ▼
Ruth S-2023-01-31	Ruth S		Applied ▼
Seth Reuters-2023-01-31	Seth Reuters		Applied ▼
Sam Suarez-2023-01-31	Sam Suarez		Applied ▼
View All			

系統會建立每位參與者的計畫註冊記錄。

Program Enrollments						
Recently Viewed ▼						
Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active	
<input type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>	▼
<input type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>	▼

在過去的文具套組支付活動期間，Ken 觀察到來自其他地區且正在探親的兒童可能會在最後一刻才參加發放活動，而他可能必須使用匿名支付工作流程來將套組支付給兒童。

Ken 會建立要與這類支付相關聯的啟用中且匿名計畫註冊記錄。

mode=Create, version=RRH

New Program Enrollment

Program Enrollment Details

<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">* Name ↶ <input type="text" value="Anonymous for school kits"/></div> <div style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Contact <input type="text" value="Search Contacts..."/> 🔍</div> <div style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Status <input type="text" value="Applied"/> ▼</div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">Is Anonymus ⓘ ↶ <input checked="" type="checkbox"/></div>	<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Is Active ↶ <input checked="" type="checkbox"/></div> <div style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Account <input type="text" value="Search Accounts..."/> 🔍</div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">* Program ↶ <div style="display: flex; align-items: center; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">👤 School Enrollment Support ✕</div></div>
---	---

Additional Enrollment Details

<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Start Date ↶ <input type="text" value="9/1/2023"/> 📅</div> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">Application Date ↶ <input type="text" value="8/30/2023"/> 📅</div>	<div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;">End Date ↶ <input type="text" value="11/30/2023"/> 📅</div>
--	---

CancelSave & NewSave

Ken 會使用計畫模型的詳細資料來建立福利記錄。他會確保已將福利標記為啟用中。

New Benefit

Benefit Details

* Benefit Name

Description

* Program

Active

* Benefit Type

Enrollment Count

Unit of Measure

Benefit Options

Benefit Status

Benefit Manager

Start Date

End Date

Minimum Benefit Amount

Maximum Benefit Amount

Goal Definition

如需詳細資訊，請參閱 [將參與者新增至計畫](#)、[建立匿名福利收件者的計畫註冊](#) 和 [將福利新增至計畫](#)。

支付福利

「文具套組 - 錫特卡」福利為一次性事件且不需要排程。此外，當所有新增至計畫的兒童符合接收此福利的資格時，Ken 無法確保兒童是否會出席發放中心。

在福利開始日期時，Ken 與小組將套組發放給無需提前預約發放事件的兒童。Ken 使用臨時大量支付工作流程來記錄支付。

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

Recipient Type

Walk-in
 Anonymous
 Program Enrollment

*Benefit
School Kit Distribution - Sitka area

*Disbursed Quantity
1

*Disbursement Date
Sep 3, 2023

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Benefit: School Kit Distribution - Sitka area | Program: School Enrollment Support | Disbursed Quantity: 1 | Unit of Measure: kits

Recipient Disbursement Details

Choose Participants from
Contact

Search Contacts...

Show Selected (2)

2 items selected

Name	Account Name	Phone
<input type="checkbox"/> Carole White	Global Media	(415) 555-1212
<input checked="" type="checkbox"/> Davis T	Davis T	
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	Acme	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	Global Media	(415) 555-1212
<input type="checkbox"/> Howard Jones	Acme	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Jameela R	Jameela R	
<input checked="" type="checkbox"/> Joe M	Joe M	

系統會建立每位福利收件者的福利指派和支付記錄。

來自其他地區的兒童如預期出席發放中心並接收套組。Ken 使用臨時大量支付工作流程中的「匿名」選項來標記此兒童的支付。

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

Recipient Type

Walk-in
 Anonymous
 Program Enrollment

*Benefit
School Kit Distribution - Sitka area

*Disbursed Quantity
1

*Disbursement Date
Sep 3, 2023

*Number of Recipients
1

最後，Ken 在「福利支付」清單檢視中檢閱所有支付。

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session †	Name
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	123.00	hours	Completed		BD-000000415
<input type="checkbox"/> Acme	123.00	hours	Completed		BD-000000416
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	123.00	hours	Completed		BD-000000417
<input type="checkbox"/> Davis T	123.00	hours	Completed		BD-000000418
<input type="checkbox"/> Dwight	123.00	hours	Completed		BD-000000419
<input type="checkbox"/> Howard Jones	123.00	hours	Completed		BD-000000420
<input type="checkbox"/> Ruth S	123.00	hours	Completed		BD-000000421
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	123.00	hours	Completed		BD-000000422
<input type="checkbox"/> Joe M	123.00	hours	Completed		BD-000000423
<input type="checkbox"/> Padma V	123.00	hours	Completed		BD-000000424
<input type="checkbox"/> Seth Reuters	123.00	hours	Completed		BD-000000425
<input type="checkbox"/> Sam Suarez	123.00	hours	Completed		BD-000000426
<input type="checkbox"/> Jameela R	123.00	hours	Completed		BD-000000427
<input type="checkbox"/> Michael Scott	123.00	hours	Completed		BD-000000428
<input type="checkbox"/> salesforce.com	123.00	hours	Completed		BD-000000429
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	10.00	kits	Completed		BD-000000448
<input type="checkbox"/> Joe M	10.00	kits	Completed		BD-000000449
<input type="checkbox"/> Davis T	5.00	kits	Completed		BD-000000450
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000451
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000526
<input type="checkbox"/> Davis T	1.00	kits	Completed		BD-000000527
<input type="checkbox"/> Anonymous	1.00	kits	Completed		BD-000000528

如需詳細資訊，請參閱 [臨時福利支付追蹤](#)。

個案管理

Nonprofit Cloud 個案管理包含管理照護計畫、個案轉介與個案追蹤的功能。

瞭解非營利組織的個案管理

Salesforce 個案管理透過幫助個案經理查看每個參與者的全貌、提供個性化的參與者體驗並在支援方面廣泛協作，來推動參與者取得成就。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

Salesforce 個案管理包括：

- 照護計畫
- 動態評估
- 參與者全面檢視
- 事件
- 轉介和入院
- 記錄注意事項的互動摘要

在探索個案管理時，您可能會遇到一些與您慣用術語不太相符的術語。例如，從廣義上講，照護計畫是個案計劃，福利是服務，投訴是事件。

設定個案管理

啟用設定並指派權限集以開始使用個案管理。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

設定基本內容並開啟個案管理

開啟個案管理與相關 Salesforce 功能。

開啟計畫與個案管理的基本內容

開啟增強計畫與個案管理功能的 Salesforce 功能。

1. 為計畫管理、個案管理及您正在使用的其他功能指派權限集。
2. 若要以易於瀏覽的圖表檢視利害關係人關係，請設定可動作關係中心 (ARC)。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入可動作，然後在「引導式設定」下，選取「可動作關係中心」。
 - b. 遵循引導式說明來設定可動作關係中心。
如需詳細組態步驟，請參閱 [可動作關係中心 \(ARC\)](#)。
3. 若要在動作啟動器 Lightning Web 元件中新增動作，請設定 [動作啟動器](#)。
4. 若要使用資料處理引擎，請設定 [資料管道](#)。
5. 若要定義完成業務流程所需的工作，請設定動作計畫。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入動作，然後在「引導式設定」下，選取「動作計畫」。
 - b. 遵循引導式設定來設定動作計畫。
如需詳細組態步驟，請參閱 [Salesforce 中的動作計畫](#)。
6. 若要自動處理排程流程中的記錄，請設定 [批次管理](#)。
7. 若要使用動態評估，[設定動態評估](#)。
8. 若要記錄並儲存會面和對話的詳細注意事項，請設定 [互動摘要](#)。
 - a. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入互動，然後在「引導式設定」下，選取「互動摘要」。
 - b. 遵循引導式說明來設定互動摘要。
如需詳細組態步驟，請參閱 [互動摘要](#)。
9. 若要設定 OmniStudio 自動化，請安裝或升級 [OmniStudio 封裝](#)。

10. 若要查看與人員相關的主要事件，請設定[時間表](#)。

開啟個案管理

在您開始使用個案管理之前，請啟用一些設定。

1. [設定計畫管理](#)。
2. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中，輸入計畫和個案管理。在「計畫和個案管理」中，啟用下列設定：
 - a. 選取「照護計畫設定」，然後啟用「建立和管理照護計畫」。
 - b. 選取「計畫和個案管理」，然後啟用「建立和管理轉介」。

個案管理的安全性與權限

瞭解個案管理中的權限集和如何將其指派給使用者。

將權限集指派給單一使用者或多位使用者。請參閱[管理權限集指派](#)。

若要為使用者提供額外或更少的權限，請為您的組織特定權限建立自訂權限集。然後，將您的自訂權限集新增至權限集群組，其中也包含適當的受管理權限集。以此方式使用權限集群組，可確保您的使用者一律能夠存取新個案管理權限，並讓您根據使用者的需求新增或移除特定權限。請參閱[權限集群組](#)。

個案管理包含不同個案管理功能的受管理權限集。您也需要 Salesforce 中其他功能的權限。檢閱 [Nonprofit Cloud 的安全性與權限](#) 以取得更多資訊。

照護計畫存取權

授權使用者存取照護計畫物件和功能。

個案轉介

授權使用者存取轉介功能。

投訴管理存取

授權使用者存取投訴管理物件和功能。

計畫和福利管理存取權

授與使用者「計畫和福利管理」物件和功能的存取權。

您是否好奇不同的權限集中各有哪些內容？在「設定」中開啟它們以瞭解其中包含哪些權限的詳細資料。

[Nonprofit Cloud 的安全性與權限](#)

照護計畫

照護計畫包含個案管理員協助參與者時所需的元素，且可在參與者個案頁面上檢視。照護計畫可包含廣泛目標和子目標、福利或服務，以及特定工作或動作來幫助參與者達成目標。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

設定照護計畫

透過將照護計畫新增至「個案」版面配置，然後將欄位、福利、目標及動作新增至照護計畫來建立照護計畫。

將照護計畫相關清單新增至個案版面配置

讓個案管理員輕鬆存取他們管理的個案照護計畫。

1. 進入「設定」，按一下「物件管理員」中的「個案」。
2. 選取「個案頁面版面配置」，然後按一下「個案版面配置」。
3. 在調色盤中，按一下「相關清單」。
4. 將「照護計畫」拖曳至版面配置中的「相關清單」。
5. 儲存您的變更。

將自訂欄位新增至照護計畫

建立並將自訂欄位新增至您的照護計畫，根據您的需求來量身打造。

1. 進入「設定」，按一下「物件管理員」中的「照護計畫」。
2. 在「欄位與關係」頁面上，按一下「新增」。
3. 選擇欄位類型，然後按一下「下一步」。
4. 為欄位命名。
5. 設定欄位設定，然後按一下「下一步」。
6. 設定欄位級安全性，然後按一下「下一步」。
7. 請確保已選取「新增至」版面配置中的照護計畫版面配置。
8. 儲存您的變更。

決定照護計畫福利

福利是提供給參與者的服務，可協助參與者達成照護計畫目標。將福利套用至個人或群組。

如需瞭解步驟，請參閱[定義計畫的福利和福利類型](#)。雖然內容僅提及「公共部門解決方案」的「計畫管理」，但是步驟也適用於「個案管理」。

建立照護計畫的目標定義

為參與者達成里程碑建立目標定義，並在照護計畫和照護計畫範本中使用。

請記得目標定義和目標之間的差異。目標定義是組織內的常見目標，例如「獲得就業」。目標是指派給參與者的特定例項，例如完整面談訓練。

如需瞭解步驟，請參閱[建立目標定義](#)。

定義福利排程與課程

建立含有一或多個福利課程的福利排程。根據參與者的需要，設定一次性課程或週期性課程。

如需瞭解步驟，請參閱[在公共部門解決方案中定義福利排程與課程](#)。

照護計畫範本

透過從範本中建立照護計畫，以及依照參與者的獨特需求個人化照護計畫來節省時間並改善一致性。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

建立照護計畫範本

將重複的福利與目標包含在照護計畫範本中，您便能輕鬆重複使用項目來連接參與者和標準類型服務與支援。

例如，如果您的工作訓練計畫提供每一個參與者相同的核心福利與目標，則使用照護計畫範本可加速入院流程。範本可自訂，因此您能夠輸入對您組織而言最合理的詳細資料。

如需瞭解步驟，請參閱[建立照護計畫範本](#)。

將目標和福利新增至照護計畫範本

設定基本範本後，透過新增目標與福利資訊來建立範本。

如需瞭解步驟，請參閱[建立照護計畫範本](#)中的「將目標和福利新增至照護計畫範本」一節。

為照護計畫建立動作計畫範本

建立動作計畫範本，其中可包含福利指派、目標指派或照護計畫的重複工作。接著將動作計畫範本與適當的福利、目標定義或照護計畫範本相關聯。

繼續進行我們的「獲得就業」範例，動作計畫範本可包含各種工作，例如「提交草稿履歷」和「連絡先前雇主作為參考」。接著您可將範本與相關照護計畫範本相關聯。新參與者註冊和指派給照護計畫時，動作計畫工作便會出現在照護計畫中。

如需瞭解步驟，請參閱[使用動作計畫範本為照護計畫建立工作](#)。

授與個案工作者存取目標和福利指派

根據父系照護計畫的權限層級，提供使用者目標和福利指派記錄的存取權。透過此方法，個案工作者可存取參與者個案的所有相關照護計畫記錄，並輕鬆協同合作或轉移個案。

如需瞭解步驟，請參閱[授與個案工作者存取與照護計畫相關的目標指派和福利指派](#)。

使用照護計畫

照護計畫和照護計畫範本就緒後，您便已準備好將照護計畫和照護計畫範本新增至個案、新增參與者，並開始使用。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

為個案建立照護計畫並新增參與者

根據照護計畫範本建立照護計畫並新增您參與者的資訊，以個人化照護計畫。如果您將動作計畫與範本相關聯，則範本會將工作新增至照護計畫。

如需瞭解步驟，請參閱[為個案建立照護計畫](#)。

管理照護計畫

更新您的照護計畫，並保持照護計畫符合您組織的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[檢視和管理照護計畫](#)。

追蹤福利參與者的出席和支付

追蹤參與者出席與提供給參與者的福利支付單位。判斷參與者的參與、識別趨勢和調整即將到來的課程。

如需瞭解步驟，請參閱[在公共部門解決方案中追蹤福利參與者的出席和支付](#)。

個案轉介

透過將參與者轉介至您組織內或外的服務提供者，為參與者提供服務和支援。

註：

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

例如，若要協助參與者獲得可就業的技能，可將參與者轉介至訓練和安置部門（提供者）提供的技能培養計畫。

建立轉介入院引導式流程

設定流程來協助引導轉介和評估，並讓入院工作人員更輕鬆照護您的參與者。

註:

若要下載此流程所需的 DataPack，您需要存取 Salesforce Industries 流程庫。如有需要，[請使用此表單要求存取權](#)。取得流程庫的存取權可能需要幾個工作天。

如需瞭解步驟，請參閱[設定轉介入院引導式流程](#)。

啟用個案轉介

開啟「個案轉介」，便能建立和管理參與者的轉介。

1. 進入「設定」，在「快速尋找」方塊中輸入社會計畫設定，然後選取「社會計畫設定」。
2. 開啟「個案轉介」。

建立轉介欄位值

您可選擇性為參與者個案轉介建立種類。這些值可包含轉介類型 (例如內部或外部)，或可包含需要的協助層級。完成後，請務必將「種類」欄位新增至您的頁面版面配置，該欄位才會顯示在您的頁面上。

如需瞭解步驟，請參閱[建立轉介欄位的值](#)。

為個案轉介啟用 Omni-Channel

透過設定 Omni-Channel，將個案轉介自動路由至合適人員。

Omni-Channel 可整合至 Salesforce Classic 和 Lightning Experience 的主控台中。如需瞭解步驟，請參閱[設定 Omni-Channel](#)。

使用個案轉介

您可為參與者建立個案轉介並擷取需要的所有資訊，來將參與者轉介至內部或外部組織，以取得額外協助。

如需瞭解步驟，請參閱[在公共部門解決方案中建立個案轉介](#)。

將個案參與者新增至計畫

您可使用計畫管理，將參與者新增至最合適的計畫。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

如需瞭解步驟，請參閱[將參與者新增至計畫](#)。

參與者個案追蹤

使用出席和福利追蹤來查看您的參與者是否取得所需的服務。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

如需瞭解步驟，請參閱 [出席和福利支付追蹤](#)。

投訴

建立記錄事件或人員健康考量的記錄。

註:

Salesforce 提供 Nonprofit Cloud，其中包括用於募款、計畫管理、個案管理和資助的整合平台解決方案。此內容提供有關這些解決方案的資訊。在 [Salesforce for Nonprofits](#) 中尋找受管理封裝文件。如果您不確定貴組織所使用的版本，請連絡您的 Salesforce 管理員。

投訴 (或事件) 可能是許多情況。參與者可能與其他參與者爭吵，或不重視模擬面談。建立「投訴」記錄 (在「公共部門解決方案」中稱為「公眾投訴」) 可協助您追蹤這些事件並完整記錄參與者記錄。

設定投訴引導式流程

建立引導式流程可簡化資訊收集，並協助有效且準確記錄投訴。

如需瞭解步驟，請參閱 [設定投訴入院引導式流程](#)。

將個案按鈕新增至投訴

安裝包含完成投訴設定所需元件的 DataPack，並將個案按鈕新增至頁面。

註:

若要下載此流程所需的 DataPack，您需要存取 Salesforce Industries 流程庫。如有需要，[請使用此表單要求存取權](#)。取得流程庫的存取權可能需要幾個工作天。

如需瞭解步驟，請參閱 [將個案按鈕新增至公眾投訴記錄詳細資料頁面](#)。

設定個案和投訴參與者

定義個案和投訴參與者的角色和狀態。

個案中的每位人員皆有您建立的角色和狀態。角色可為參與者、家庭成員、教師或矯正人員。角色的狀態可為啟用中、停用中和無回應。您可決定對您的組織而言最合適的值，並更改值以符合您的需求。

如需瞭解步驟，請參閱[設定個案和投訴參與者](#)。

記錄投訴

使用「公眾投訴」記錄來擷取與參與者相關聯的投訴詳細資料。使用描述區段來新增所有相關詳細資料。

如需瞭解步驟，請參閱[在公眾投訴記錄中記錄關係人考量](#)。

搭配 Nonprofit Cloud 使用的結果管理

使用結果管理來定義您的影響力策略或變更理論、收集您的資料、追蹤您的進度，以及評估計畫的有效性。

使用搭配 Nonprofit Cloud 使用的結果管理來追蹤：

- 您執行來達成預定結果的計畫。
- 您的計畫效能以確保您的計畫能夠依規劃執行。
- 您正在執行的工作是否達成預定結果。

另請參閱

- [結果管理](#)
- #####[結果管理](#)

適用於資助的 Nonprofit Cloud

為資助者與申請人簡化贈款管理流程。適用於資助的 Nonprofit Cloud 是在 Salesforce 平台上建立，包含提供贈款及管理非營利工作的工具。

使用適用於資助的 Nonprofit Cloud 來：

- 追蹤涉及贈款與贈款申請的組織與人員。
- 建立包含申請詳細資料的資金機會。
- 管理贈款申請與預算的審查與批准。
- 當搭配 Experience Cloud 使用時，可讓尋求贈款者瞭解及申請資金機會、提交預算及上傳支援文件。
- 提供透過「計畫和個案管理」改善個人、家庭與社區福祉的服務。

與您的帳戶主管交談，詳細瞭解適用於資助的 Nonprofit Cloud。

另請參閱

- [資助](#)
- ##### [資助開發人員指南](#)

Nonprofit Cloud 與翻譯

Salesforce 為 Nonprofit Cloud 提供多種語言的翻譯。

常見問題

取得有關本地化問題的答案，包括頻率、語言和文件。

您當地語系化 Salesforce.org 產品的頻率為何？

隨著每一個主要季節版本的發行，我們會將產品標籤與文字當地語系化。

您會當地語系化成哪些語言？

Salesforce.org 依封裝當地語系化，而非依產品，因此使用的語言會不同。請參閱 [可用語言](#)。Salesforce 提供三種不同程度的語言支援：完全支援的語言、一般使用者語言，以及限平台使用的語言。如需詳細資訊，請參閱 [支援的語言](#)。

您是否會當地語系化產品文件？

我們目前正在本地化以下產品的文件：Accounting Subledger、Accounting Subledger 舊版、個案管理、Education Cloud、Education Data Architecture (EDA)、贈款管理、洞察平台資料完整性、Marketing Cloud Engagement for Industries、Nonprofit Cloud、Nonprofit Success Pack (NPSP)、Outbound Funds Module、Program Management Module (PMM) 與 Student Success Hub (SSH)。請參閱 [可用語言](#) 以瞭解詳細資料。請參閱 [當地語系化的文件](#)，以取得文件連結清單。

我發現翻譯有錯譯或漏譯。我該在何處舉報？

請記住，我們只會更新主要版次的翻譯，因此次要版次發行後的翻譯不會同步更新。若要舉報錯誤，請 [建立個案](#)，其中「主題」設定為設定與安全性，「種類」設定為全球化與當地語系化。

我可以覆寫翻譯嗎？

當然可以。您可以使用「翻譯工作台」覆寫翻譯。若要深入瞭解，請參閱 [翻譯工作台](#)。

語言與地區設定之間有何差異？

在 Salesforce 中，您將看到「語言」與「地區設定」設定。「地區設定」可決定日期與時間、地址、電話號碼及數字中逗號與句點的顯示格式。「語言」可決定顯示物件、欄位、設定和使用者介面文字的語言。

您是否接受來自社群的翻譯？

即使我們的產品有許多是開放原始碼，但我們目前不接受當地語系化貢獻的 GitHub 提取要求。當地語系化流程需要某種程度的維護，這對於社群貢獻者而言不實際或無法持續，因此我們依賴自己的當地語系化程式提供高品質且即時的翻譯。

可用語言

請參閱以下產品可用的語言清單：Nonprofit Cloud Accounting Subledger 舊版。

Salesforce.org 提供以下語言的翻譯。當您在使用者 (或組織範圍) 設定期間選擇其中一個支援的語言時，Nonprofit Cloud Accounting Subledger 舊版 物件、欄位、設定與使用者介面文字便會以該語言顯示。

Accounting Subledger Legacy

語言	UI	文件
加泰羅尼亞文	√	√
荷蘭文	√	√
英文 (英國)	√	√
芬蘭文	√	√
法文	√	√
德文	√	√
日文	√	√
西班牙文	√	√
西班牙文 (墨西哥)	√	√

Nonprofit Cloud

請參閱 [Salesforce 語言支援](#)。

當地語系化的文件

取得其他語言的文件連結。

使用這些連結來存取每個可用語言的本地化文件。

Accounting Subledger Legacy

- [加泰羅尼亞文](#)
- [荷蘭文](#)
- [英文 \(英國\)](#)
- [芬蘭文](#)
- [法文](#)
- [德文](#)
- [日文](#)
- [西班牙文 \(西班牙\)](#)

- [西班牙文 \(墨西哥\)](#)

Nonprofit Cloud

- [中文 \(簡體\)](#)
- [中文 \(繁體\)](#)
- [丹麥文](#)
- [荷蘭文](#)
- [芬蘭文](#)
- [法文](#)
- [德文](#)
- [義大利文](#)
- [日文](#)
- [韓文](#)
- [挪威文](#)
- [葡萄牙文 \(巴西\)](#)
- [俄文](#)
- [西班牙文 \(西班牙\)](#)
- [西班牙文 \(墨西哥\)](#)
- [瑞典文](#)

啟用語言

在 Salesforce 中為您的 Nonprofit Cloud Accounting Subledger 舊版 產品啟用本地化。

我們建議您完成以下步驟來啟用在 Nonprofit Cloud Accounting Subledger 舊版 中使用的語言：

1. 使用任何翻譯後的語言前，請先在「設定」中啟用「翻譯工作台」。如需相關資訊，請參閱[啟用及停用翻譯工作台](#)。
2. 如果您正在啟用限平台使用的語言（例如，加泰羅尼亞文）：
 - a. 進入「設定」，搜尋然後選取「啟用限平台使用的語言」。
 - b. 將所需的語言移至「顯示的語言」清單。
 - c. 儲存您的變更。