Notes de publication de Salesforce Winter ’17

Salesforce, Winter ’17

Lightning frappe à nouveau



@salesforcedocs

Dernière mise à jour : 18/08/2016

La version anglaise de ce document est prioritaire sur la version traduite.

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. Salesforce est une marque déposée de salesforce.com, inc., comme le sont d'autres noms et marques. Les autres marques mentionnées dans le présent document peuvent être des marques de commerce appartenant à leurs propriétaires respectifs.

SOMMAIRE

Notes de publication de Salesforce Winter '17 1
Comment utiliser les Notes de publication 3
Disponibilité des fonctionnalités : quand et comment 5
Navigateurs pris en charge 39
Améliorations générales 43
Lightning Experience 60
Ventes 75
Data.com 126
Analyses 129
Service 182
Communautés 233
Chatter 284
Fichiers 300
Mobile 305
Financial Services Cloud 337
Health Cloud 338
Personnalisation 342
Sécurité et identité 374
Déploiement 393
Développement 395
Marketing 454
Mises à jour critiques 454
Autres produits Salesforce 454

Index 456

Notes de publication de Salesforce Winter ’17

Dans la version Winter '17, l’utilisation de nombreuses fonctionnalités favorites a été facilitée. Lightning Experience présente une toute nouvelle barre de navigation et de nombreuses capacités critiques de vente, de service et d’analyse. Vous bénéficiez de nouvelles options de gestion des communautés de clients et de partenaires, de gestion de vos activités à partir de votre téléphone, et de protection de vos données et de vos utilisateurs. Sans oublier les nouvelles possibilités de personnalisation et les nombreuses fonctionnalités de développement d’applications, notamment d’applications Lightning personnalisées.

DANS CETTE SECTION :

Comment utiliser les Notes de publication

Les Notes de publication présentent une vue d’ensemble des améliorations et des nouvelles fonctionnalités de Salesforce. Elles contiennent également des informations de configuration, des conseils de mise en oeuvre pour faciliter vos premiers pas, ainsi que les meilleures pratiques pour garantir votre succès.

Disponibilité des fonctionnalités : quand et comment

Certaines fonctionnalités de la version Winter ’17 affectent tous les utilisateurs immédiatement après sa publication. Communiquez ces modifications le plus tôt possible à vos utilisateurs pour leur permettre de se préparer. D'autres fonctionnalités nécessitent l'intervention directe d'un administrateur pour que les utilisateurs en bénéficient.

Navigateurs pris en charge

Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

Salesforce globalement : applications personnalisées, navigation efficace et aide au niveau du champ

Winter ’17 vous donne plusieurs raisons pour adorer Lightning Experience. Créez des applications personnalisées, naviguez avec plus d’efficacité et guidez vos utilisateurs avec l’aide au niveau du champ.

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Lightning Experience offre une interface entièrement repensée. Mieux encore, elle s'appuie sur la plate-forme de notre interface utilisateur. Par conséquent, l'expérience peut évoluer et s'adapter à vos besoins. Consultez les nouvelles fonctionnalités et les considérations présentées dans cette version.

Ventes : intelligentes et rapides dans Lightning Experience

Lightning Experience s’améliore en permanence. Vous pouvez aider les équipes marketing et commerciales à générer plus d’affaires pour votre société avec des fonctionnalités de productivité nouvelles et améliorées, notamment Voice et E-mail optimisé. Affichez les articles d’actualité dans un plus grand nombre d’enregistrements pour mieux informer les commerciaux. Améliorez la qualité des données avec une évaluation des données. Nous avons en plus ajouté la prise en charge par Lightning de quelques vieux amis, notamment les contrats, les devis et l’influence de la campagne.

Data.com : Configuration de la règle de mise à jour et Informations sur les sociétés des comptes

De nouvelles fonctionnalités Data.com importantes sont désormais disponibles dans Lightning Experience : La configuration de la règle de mise à jour et, pour les clients de Data.com Clean, une règle qui ajoute des informations sur les sociétés importantes à vos données de comptes.

Analyses : améliorations de Lightning, tendances dans Wave, Concepteur de tableau de bord Wave Dashboard, et plus encore

Motivez les décisions avec les connaissances des rapports et tableaux de bord, et de Wave Analytics. Les rapports et les tableaux de bord de Lightning Experience offrent un accès amélioré, l’abonnement aux rapports, de nouvelles options de filtrage et des graphiques optimisés. Wave Analytics atteint un niveau inégalé avec les tendances dans Wave, des applications préconstruites, le Concepteur de tableau de bord Wave, un outil de gestion des données, des notifications et une application Android.

Service : modifications importantes apportées à CTI, fonctionnalités supplémentaires pour Field Service

Si vous utilisez CTI (couplage téléphonie-informatique), lisez attentivement ! Nous allons retirer Desktop CTI avec la version Spring '17. Par conséquent, il ne vous reste qu'une seule version pour migrer vers Open CTI (point positif : Open CTI fonctionne dans Lightning Experience). Gérez en expert vos opérations d'assistance sur site avec les nombreuses fonctionnalités nouvelles de Field Service Lightning. En outre, Instagram rejoint Twitter et Facebook dans le paysage animé du Service client social.

Communautés : assistance sur site dans les communautés, empaquetage de modèles, modération des commentaires, et plus encore

Attention : une expérience des communautés mise à niveau est disponible, plus robuste, plus flexible et plus extensible que jamais. L'assistance sur site dans les communautés facilite la planification de rendez-vous pour les clients depuis une communauté. Grâce à l'empaquetage de modèles, les partenaires consultants et les éditeurs de logiciels peuvent exporter rapidement des modèles et des pages personnalisés pour les distribuer à leurs clients. La modération des commentaires renforce le contrôle de tout le fil pour les responsables de communauté. Nous offrons de nombreuses fonctionnalités qui vont vous faire gagner du temps, explorez-les !

Chatter : nouvel assistant de groupe, rapports de groupe personnalisés et vidéos

Désormais, les fils de groupe sont automatiquement actualisés, les contenus enrichis dans les fils prennent en charge les images en ligne et le balisage de code, et les vidéos sont lues en contexte. De plus, les rapports personnalisés pour les groupes et plusieurs améliorations apportées à la présentation enrichissent votre expérience Chatter !

Fichiers : joindre plusieurs fichiers à des publications, travailler plus intelligemment avec Files Connect, charger des fichiers de ressource pour des applications personnalisées

Joignez jusqu'à 10 fichiers à des publications de fil Chatter dans Lightning Experience. Simplifiez la configuration et travaillez avec des contenus plus pertinents dans Files Connect. Utilisez Salesforce Files sous la forme d'icônes en empaquetant des applications Lightning personnalisées.

Mobile : augmentation de la productivité embarquée

Les appareils mobiles nous laissent connectés pratiquement partout, nous pouvons ainsi continuer à travailler où que nous soyons. Par conséquent, nous avons travaillé sans relâche pour ajouter de nouveaux dispositifs de productivité hors du bureau. L'application mobile Salesforce1 offre plus d'intelligence, plus d'actions et plus d'options de partage d'informations avec les collègues. Salesforce Authenticator facilite encore la protection et la sécurité avec des notifications relatives aux activités automatisées et une nouvelle option de sauvegarde (et de restauration) des comptes connectés.

Financial Services Cloud : pages Lightning et personnalisation

Qui a dit que Lightning ne frappait qu'une seule fois ? Et bien, Financial Services Cloud frappe à nouveau avec Lightning Page pour personnaliser les clients et les foyers.

Health Cloud : modèles de plan de soins et plus

Nous avons travaillé ferme pour simplifier la tâche des coordinateurs de soins et augmenter l'engagement des patients.

Personnalisation : amélioration de la configuration de Lightning Experience, pages Lightning plus flexibles et rapports pour des objets externes

Cette version offre de nombreuses nouveautés à l'administrateur par pointer-cliquer. Exécutez des recherches dans la Configuration de Lightning Experience à l'aide de la recherche globale. Contrôlez avec plus de précision vos pages Lightning et les valeurs de liste de sélection. Si votre société utilise des objets externes, exécutez des rapports sur l'ensemble de vos données, quel que soit l'endroit où elles sont stockées.

Sécurité et identité : accélération des connexions, réponse basée sur la politique, utilisation de votre propre clé de cryptage

Protégez votre organisation et vos utilisateurs avec une expérience de connexion plus sécurisée et plus conviviale, des clés de sécurité U2F pour l'authentification à deux facteurs et un traitement des connexions plus sûr. Dans Lightning Experience, accédez aux applications Salesforce, aux applications personnalisées et aux applications connectées à partir d'une seule vue, le Lanceur d'application. Les stratégies de sécurité des transactions permettent de répondre rapidement à des situations de sécurité spécifiées. Vous pouvez générer vos propres clés de cryptage, et stocker des jetons OAuth et des champs de mot de passe plus volumineux.

Déploiement : déploiements rapides flexibles supplémentaires, éléments déployables supplémentaires

Vous disposez maintenant de nouvelles méthodes pour déployer des modifications dans votre organisation. Tirez parti de la période étendue pour les déploiements rapides, ajoutez des valeurs de liste de sélection à des ensembles de modifications et déployez des suites de tests Apex.

Développement : création de votre propre application Salesforce

Force.com facilite le développement de nouvelles applications et intégrations pour votre organisation, ou pour revendre à d'autres organisations.

Marketing : outils hors pair pour favoriser l'engagement de vos clients

Marketing Cloud la première plate-forme qui offre des parcours clients 1:1. Elle permet d'élaborer une vue d'ensemble des données de vos clients à partir de n'importe quelle source, de planifier et d'optimiser des parcours clients uniques en fonction de vos objectifs commerciaux. Diffusez des contenus personnalisés dans chaque canal et chaque appareil, au moment opportun, et mesurez l'impact de chaque interaction sur votre activité afin d'optimiser votre approche en temps réel et d'augmenter vos résultats.

Mises à jour critiques : modifications de LockerService, protection contre le détournement de clics renforcée pour les pages Visualforce

La mise à jour critique LockerService de la dernière version a été reportée. En outre, cette version inclut une mise à jour critique qui étend la protection contre le détournement de clics compatible pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce qui masquent l'en-tête de page.

Autres produits Salesforce

Comment utiliser les Notes de publication

Les Notes de publication présentent une vue d'ensemble des améliorations et des nouvelles fonctionnalités de Salesforce. Elles contiennent également des informations de configuration, des conseils de mise en oeuvre pour faciliter vos premiers pas, ainsi que les meilleures pratiques pour garantir votre succès.

- Vous avez le choix entre les versions PDF et HTML.
- Par défaut, les paramètres de votre navigateur déterminent la langue utilisée dans les Notes de publication HTML. Pour changer la langue, cliquez sur **Changer la langue** en bas de la page, puis sélectionnez une langue.
- Ces notes de duplications se rapportent aux fonctionnalités nouvelles et modifiées, pas aux problèmes connus. Pour plus d'informations sur les problèmes connus, visitez le site consacré aux problèmes connus de Salesforce.

Remarque: Tant que la nouvelle version de Salesforce n'est pas disponible dans votre organisation de production, les liens des notes de publication vers l'aide de Salesforce, les guides de mise en oeuvre, les guides du développeur, et les autres documents, ne fonctionnent pas ou pointent vers la documentation de la version antérieure de Salesforce. Des versions d'aperçu de certaines de nos documentations sont disponibles plusieurs semaines avant la publication de la version de Salesforce. Pour accéder aux versions antérieures sur Salesforce Developers, sélectionnez Preview dans la liste déroulante Version de la documentation.

DANS CETTE SECTION :

Utilisation de filtres pour sélectionner les actualités les plus importantes

Les filtres affinent la liste des notes de publication à droite de l'écran, pas le contenu à gauche.

Découverte du contenu de Salesforce Lightning Experience et de Salesforce Classic

Les utilisateurs sont impatients de découvrir Salesforce Lightning Experience et ses fonctionnalités. Nous comprenons néanmoins que de nombreuses organisations vont continuer à utiliser Salesforce Classic, de façon exclusive pendant quelques versions ou parallèlement à Lightning Experience à mesure qu'elle évolue.

Autres ressources

Outre ces notes de publication, nous proposons d'autres ressources pour faciliter vos premiers pas.

Votre avis nous intéresse

Nous sommes conscients de l'importance de notre documentation pour la réussite de votre société. Nous souhaitons par conséquent savoir ce qui vous est utile et ce qui ne l'est pas.

Utilisation de filtres pour sélectionner les actualités les plus importantes

Les filtres affinent la liste des notes de publication à droite de l'écran, pas le contenu à gauche.

Edition

La disponibilité des fonctionnalités améliorées dépend de votre édition. Filtrez les notes de publication pour afficher uniquement les améliorations disponibles dans votre édition.

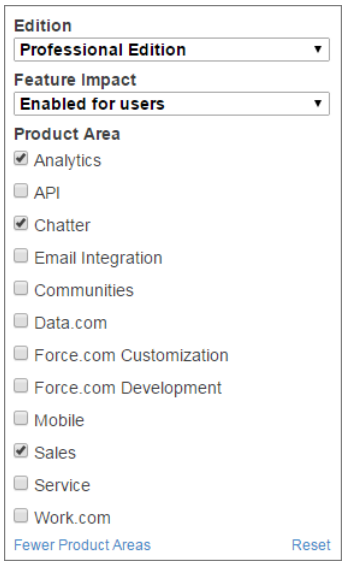
Impact de la fonctionnalité

Certaines fonctionnalités nécessitent une activation ou une configuration pour que les utilisateurs puissent en bénéficier. En tant qu'administrateur, filtrez les notes de publication pour mettre au premier plan, ou masquer, ces fonctionnalités. Vous pouvez également afficher uniquement les fonctionnalités qui sont automatiquement activées pour vos utilisateurs.

Zone des produits

Affichez uniquement les produits que votre organisation utilise. Si votre organisation vend sans assurer le support, configurez vos notes de publication afin d'afficher uniquement les informations commerciales.

Pour affiner la liste des notes de publication, cliquez sur **Afficher les filtres** à droite de l'écran.



Une fois les filtres sélectionnés, vous pouvez partager votre liste de notes de publication avec n'importe quel utilisateur. Copiez l'URL après avoir sélectionné les filtres, puis envoyez-la aux utilisateurs de votre choix.

Découverte du contenu de Salesforce Lightning Experience et de Salesforce Classic

Les utilisateurs sont impatients de découvrir Salesforce Lightning Experience et ses fonctionnalités. Nous comprenons néanmoins que de nombreuses organisations vont continuer à utiliser Salesforce Classic, de façon exclusive pendant quelques versions ou parallèlement à Lightning Experience à mesure qu'elle évolue.

Pendant cette transition, il est important est de bien comprendre les fonctionnalités qu'offrent l'une ou les deux expériences de Salesforce. Pour vous guider, nous avons ajouté à ces Notes de publication des informations générales, applicables à des clouds entiers ou à des fonctionnalités individuelles au sein de clouds. Examinons trois exemples.

- Les communautés et *toutes* leurs fonctionnalités sont actuellement disponibles *uniquement* dans Salesforce Classic. Par conséquent, nous les présentons dans le tableau « Éditions » des communautés. Il inclut la mention « Disponible avec : Salesforce Classic.
- Fil de requête, une fonctionnalité de Service Cloud, est disponible dans *les deux expériences pour ordinateur de bureau*. Par conséquent, sa description indique « Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic ».
- Espace de travail des opportunités, une nouvelle fonctionnalité de Sales Cloud, est disponible *uniquement* dans Lightning Experience. Par conséquent, sa description indique « Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience ».

Si une fonctionnalité *clé* également disponible dans Salesforce1, notre application mobile, nous l'indiquons dans la description de la fonctionnalité. Vous pouvez également consulter la section Mobile qui présente la liste complète des nouvelles fonctionnalités dans Salesforce1.

Autres ressources

Outre ces notes de publication, nous proposons d'autres ressources pour faciliter vos premiers pas.

- Communauté Release Readiness & Feature Adoption (en anglais). Rejoignez la communauté des experts Salesforce.

Votre avis nous intéresse

Nous sommes conscients de l'importance de notre documentation pour la réussite de votre société. Nous souhaitons par conséquent savoir ce qui vous est utile et ce qui ne l'est pas.

- **Formulaires de commentaire :** lorsque vous consultez notre documentation (que ce soit l'aide de Salesforce, les Notes de publication ou les guides du développeur dans Salesforce Developers, utilisez le formulaire de commentaires pour soumettre votre appréciation. Vous pouvez également ajouter des commentaires.
- **Twitter :** lorsque vous suivez @salesforcedocs sur Twitter, vous recevez une notification dès que nous publions un nouveau document ou des mises à jour importantes de documents existants. Envoyez-nous un tweet à @salesforcedocs.

Disponibilité des fonctionnalités : quand et comment

Certaines fonctionnalités de la version Winter '17 affectent tous les utilisateurs immédiatement après sa publication. Communiquez ces modifications le plus tôt possible à vos utilisateurs pour leur permettre de se préparer. D'autres fonctionnalités nécessitent l'intervention directe d'un administrateur pour que les utilisateurs en bénéficient.

Navigateurs pris en charge

Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience	✅			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic	✅			

Améliorations générales

Winter '17 vous donne plusieurs raisons pour adorer Lightning Experience. Créez des applications personnalisées, naviguez avec plus d'efficacité et guidez vos utilisateurs avec l'aide au niveau du champ.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Recherche				
Correction orthographique pour les objets personnalisés	✅			
Augmentation des objets renvoyés dans les résultats de recherche	✅			
Recherche de l'enregistrement approprié avec les améliorations de la recherche dans les comptes personnels	✅			
Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)			✅	
Recherche de l'article Knowledge approprié avec des extraits	✅			
Amélioration de la vue avec les résultats instantanés globaux	✅			
Accès direct aux meilleurs résultats à chaque recherche	✅			
Affinage des résultats de recherche sur la gauche	✅			
Création d'applications personnalisées dans Lightning Experience et navigation plus efficace		✅		
Obtention d'une aide au niveau du champ dans Lightning Experience	✅	✅		
Accélération de la création d'enregistrements multiples dans Lightning Experience	✅			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Onglet Détails d'enregistrement qui mémorise tout dans Lightning Experience	✅			
Messages contextuels plus clairs et plus interactifs pour les enregistrements	✅			
Accélération et simplification du dépannage des erreurs d'enregistrement dans Lightning Experience	✅			
Affichage de titres plus explicites pour les boîtes de dialogue lors de la création d'enregistrements	✅			
À vos marques, prêt, relancez : une nouvelle présentation pour le Lanceur d'application			✅	

Lightning Experience

Lightning Experience offre une interface entièrement repensée. Mieux encore, elle s'appuie sur la plate-forme de notre interface utilisateur. Par conséquent, l'expérience peut évoluer et s'adapter à vos besoins. Consultez les nouvelles fonctionnalités et les considérations présentées dans cette version.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version			✅	
Fonctionnalités non disponibles dans la nouvelle version Lightning Experience Winter '17			✅	

Ventes

Lightning Experience s'améliore en permanence. Vous pouvez aider les équipes marketing et commerciales à générer plus d'affaires pour votre société avec des fonctionnalités de productivité nouvelles et améliorées, notamment Voice et E-mail optimisé. Affichez les articles d'actualité dans un plus grand nombre d'enregistrements pour mieux informer les commerciaux. Améliorez la qualité des données avec une évaluation des données. Nous avons en plus ajouté la prise en charge par Lightning de quelques vieux amis, notamment les contrats, les devis et l'influence de la campagne.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Principales fonctionnalités commerciales				
Comptes				
Mise à niveau automatique des comptes (Publication reportée)	✅			
Vue d'ensemble avec les logos de compte (globalement disponibles)	✅			
Récupération d'informations sur les dirigeants d'une société	✅			
Contacts				
Amélioration de l'association d'un contact à plusieurs comptes			✅	
Ajout d'actualités pour les contacts	✅			
Retrait de la fonctionnalité Requête Rester en contact dans la version Summer '17	✅			
Pistes				
Identification et fusion des pistes dupliquées dans Lightning Experience	✅			
Accélération de la conclusion d'affaires grâce aux actualités dans les pistes	✅			
Campagnes				
Attribution d'un crédit aux opportunités avec des campagnes multiples à l'aide de l'influence de la campagne personnalisable (globalement disponible)			✅	
Configuration de l'influence de la campagne personnalisable			✅	
Contrats	✅			
Opportunités				
Ajout de produits avec des planifications dans Lightning Experience	✅			
Simplification de l'activation des parcours commerciaux	✅			
Ajout de devis à des opportunités dans Lightning Experience			✅	

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Actualités				
Insights pour les comptes renommée en Actualités	✅			
Début de diffusion des actualités sur Chatter	✅			
Commentaires sur les articles d'actualité en moins de clics	✅			
Évaluation des données				
Requête d'évaluation des données de compte dans Lightning Experience			✅	
Réception d'un e-mail lorsque votre évaluation des données est terminée		✅		
Fonctionnalités de productivité				
Accueil				
Exécution d'actions depuis l'assistant	✅			
Rejet des recommandations inopportunes	✅			
Lightning Voice				
Accès à Voice depuis la barre d'utilitaires			✅	
Appels avec votre clavier ou le pavé numérique virtuel	✅			
Simplification de l'accès à l'historique des appels	✅			
Gestion des appels manqués avec les notifications et le transfert d'appel	✅			
E-mail				
Réponse et transfert d'e-mails directement depuis Salesforce	✅			
Augmentation des limitations quotidiennes de l'organisation pour l'envoi d'e-mails avec l'API		✅		
Activités				
Filtrage de la chronologie des activités		✅		
Personnalisation des calendriers avec différentes couleurs		✅		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Affichage d'une vue mensuelle des événements du calendrier		✅		
Retrait de Cloud Scheduler			✅	
Vues de liste				
Optimisation des clics et de votre temps avec la modification en ligne (bêta)	✅			
Ajout rapide de plusieurs membres à une campagne	✅			
Appropriation de plusieurs pistes à la fois	✅			
Kanban				
Invites de mise à jour des champs obligatoires depuis la vue Kanban	✅			
Modification des enregistrements depuis la vue Kanban	✅			
Lightning pour Gmail (bêta)				
Synchronisation des rendez-vous depuis Google Calendar™ vers Salesforce (bêta)			✅	
Intégration Microsoft®				
Lightning pour Outlook				
Association entre Lightning pour Outlook et Shield Platform Encryption		✅		
Personnalisation de Lightning pour Outlook (bêta)			✅	
Lightning Sync				
Professional Edition : synchronisation		✅		
Association entre Lightning Sync et Shield Platform Encryption		✅		
Connexion aisée et sécurisée entre Microsoft® Exchange et Salesforce			✅	
Association automatique des événements de calendrier des commerciaux avec les contacts ou les pistes les plus pertinents dans Salesforce			✅	
Salesforce pour Outlook				

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Mise à niveau pour éviter les interruptions de service avec Salesforce pour Outlook			✓	
Introduction des événements récurrents dans le menu latéral de Salesforce	✓			
Retrait de la prise en charge de Microsoft® Outlook® 2007 et de Microsoft Exchange 2007			✓	
Autres modifications de l'intégration Microsoft®				
Vérification de votre protocole de sécurité afin d'éviter les interruptions de service			✓	
Complément Connect pour Office Microsoft® Excel : arrêt de la prise en charge à partir du mois de mars 2017			✓	
Complément Connect pour Office Microsoft® Word et publipostage standard : arrêt de la prise en charge à partir du mois de mars 2017			✓	
Pardot				
Nouveau style Pardot : amélioration de la présentation de l'interface utilisateur	✓			
Simplification de l'enregistrement des e-mails : amélioration de l'expérience d'enregistrement et de modification des e-mails	✓			
Publication sociale optimisée : amélioration des outils pour médias sociaux	✓			
Engagement Studio : création de parcours de l'acheteur personnalisés			✓	
Catégories d'évaluation : suivi de l'engagement des prospects à plusieurs niveaux	✓			
Autres modifications dans Sales Cloud				
Modifications de la console de vente	✓			
Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts	✓			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Augmentation du nombre de sociétés pour la saisie automatique du compte	✅			
Champs de nom visibles dans les lignes dans les types de rapport personnalisés	✅			
Opportunités : champ de probabilité modifiable dans Lightning Experience	✅			

Data.com

De nouvelles fonctionnalités Data.com importantes sont désormais disponibles dans Lightning Experience : La configuration de la règle de mise à jour et, pour les clients de Data.com Clean, une règle qui ajoute des informations sur les sociétés importantes à vos données de comptes.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Configuration de règles de mise à jour dans Lightning Experience			✅	
Ajout automatique d'informations importantes aux enregistrements de compte			✅	

Analyses

Motivez les décisions avec les connaissances des rapports et tableaux de bord, et de Wave Analytics. Les rapports et les tableaux de bord de Lightning Experience offrent un accès amélioré, l'abonnement aux rapports, de nouvelles options de filtrage et des graphiques optimisés. Wave Analytics atteint un niveau inégalé avec les tendances dans Wave, des applications préconstruites, le Concepteur de tableau de bord Wave, un outil de gestion des données, des notifications et une application Android.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Rapports et tableaux de bord				
Conception de votre tableau de bord avec des raccourcis clavier, utilisation d'un lecteur d'écran	✅			
Filtrage des rapports par hiérarchie de rôles dans Lightning Experience	✅			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Filtrage des rapports par dates relatives dans Lightning Experience	✓			
Maintenance des filtres lors de l'exploration d'un rapport à partir d'un tableau de bord dans Lightning Experience	✓			
Amélioration des graphiques dans Lightning Experience : graphiques en tableau, en jauge, à barres, un nuage de points, en courbe et combo	✓			
Élargissez vos horizons : insérez des données externes dans les rapports			✓	
Wave Analytics				
Suivi de votre activité au fil du temps avec Tendance dans Wave			✓	
Accélération des analyses avec les applications Wave préconstruites				
Simplification des analyses Sales Cloud avec la version actualisée de Sales Wave	✓			
Données pertinentes au moment opportun avec Service Wave pour prendre des décisions d'assistance mieux informées	✓			
Accélération de la récupération d'informations pertinentes sur les activités de votre organisation avec Event Monitoring Wave	✓			
Mise à niveau sans surprise des applications Wave préconstruites vers une nouvelle version			✓	
Wave : simplification de l'exploration, de la visualisation et de la conception				
Tableau de comparaison hors pair	✓			
Graphiques supplémentaires pour votre confort	✓			
Concepteur de tableau de bord Wave (globalement disponible) : simplification de la création de tableaux de bord	✓			
Compréhension des modifications des liaisons		✓		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Aide supplémentaire avec l'amélioration de l'assistance utilisateur et de la documentation sur les tableaux de bord	✅			
Wave : analyses étendues à chaque processus métier				
Réception de notifications intelligentes pour rester informé des métriques commerciales les plus importantes	✅			
Incorporation de Wave dans n'importe quelle page Lightning			✅	
Incorporation de Wave dans n'importe quelle page mobile		✅		
Simplification de l'annotation et de la collaboration avec les tableaux de bord Wave	✅			
Téléchargement des données de widget de tableau de bord dans le Concepteur de tableau de bord Wave			✅	
Choix du paramètre d'attribut HttpOnly de sécurité de la session	✅			
Wave : application mobiles Wave embarquées				
Expérience de la toute nouvelle application Wave pour iOS	✅			
Surfez sur la vague que vous avez attendue : Wave Analytics pour Android	✅			
Wave : intégration de vos données				
Préparation, réplication et surveillance dans le nouveau gestionnaire de données			✅	
Accélération de vos flux de données avec la réplication (globalement disponible)			✅	
Création de jeux de données avec la préparation de données (bêta)				✅
Retrait de champ de vos jeux de données avec la transformation sliceDataset		✅		
Wave : développement sur la plate-forme avec les améliorations de la fonctionnalité SAQL et de l'API REST				
Ajout d'une nouvelle fonctionnalité SAQL de chaîne et d'agrégation		✅		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Révision des mises à jour de l'API REST pour Wave		✓		

Service

Si vous utilisez CTI (couplage téléphonie-informatique), lisez attentivement ! Nous allons retirer Desktop CTI avec la version Spring '17. Par conséquent, il ne vous reste qu'une seule version pour migrer vers Open CTI (point positif : Open CTI fonctionne dans Lightning Experience). Gérez en expert vos opérations d'assistance sur site avec les nombreuses fonctionnalités nouvelles de Field Service Lightning. En outre, Instagram rejoint Twitter et Facebook dans le paysage animé du Service client social.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
CTI				
Vos appels dans Lightning Experience avec Open CTI			✓	
Desktop CTI en fin de vie	✓			
Service d'assistance				
Gestion de votre force de travail avec les ressources de service			✓	
Planification du travail avec les rendez-vous de service			✓	
Définition de l'empreinte de votre service d'assistance avec des modèles de service			✓	
Suivi de l'expertise de votre force de travail avec les compétences			✓	
Gestion des planifications quotidiennes avec les heures de fonctionnement			✓	
Rapport sur Field Service Lightning			✓	
Obtention de données de géocodage dans Field Service Lightning	✓			
Efficacité accrue avec les ordres d'exécution				
Normalisation de vos ordres d'exécution avec les types de travail				
Ordres d'exécution pris en charge dans Professional Edition	✓			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Ajout de la durée et des compétences requises aux ordres d'exécution			✅	
Affichage d'articles suggérés dans les ordres d'exécution	✅			
Modifications de l'activation des ordres d'exécution	✅			
Création de règles de partage basées sur des critères pour des ordres d'exécution (bêta)				✅
Réception des notifications de mise à jour des ordres d'exécution			✅	
Mise à jour des limitations dans les hiérarchies d'ordres exécution	✅			
Nouvelles options de statut dans les ordres d'exécution			✅	
Service client social				
Instagram globalement disponible			✅	
Accélération de la synchronisation de vos comptes sociaux			✅	
Pages d'accueil de publication sociale et de personne sociale disponibles dans Lightning Experience			✅	
Actions sociales de fil de requête disponibles dans Lightning Experience			✅	
Du favori à la mention J'aime			✅	
Réponse avec Facebook sans la publication d'origine			✅	
Arrêt du pilote LinkedIn			✅	
Knowledge				
Accès à vos catégories de données et articles avec l'API REST			✅	
Bienvenue dans Knowledge, Professional Edition			✅	
Salesforce Console				

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Contrôle des survols de vue de liste dans la console	✓			
Omni-Channel				
Omni-Channel Supervisor : connaissances en temps réel pour les superviseurs (bêta)				
Exploration des détails de l'agent, du travail et de la file d'attente	✓			
Affichage de la chronologie du travail des agents	✓			
Recherche d'informations avec le tri et le filtrage	✓			
Live Agent				
Acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent : utilisation des files d'attente Omni-Channel pour acheminer les chats avec d'autres travaux (bêta)				
Choisissez-moi ! Définition de la priorité des chats sur les autres travaux Omni-Channel	✓			
Consolidation des notifications des agents dans Omni-Channel			✓	
Données en temps réel pour les superviseurs depuis les chats acheminés par Omni-Channel avec Omni-Channel Supervisor (bêta)			✓	
Paramètres de chats supplémentaires déplacés vers la configuration Omni-Channel		✓		
Limitations de l'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent		✓		
Transcription Live Chat : mise à niveau majeure de vos transcriptions				
Nouvelles présentations de page pour les transcriptions Live Chat			✓	
Fin du trombone ! Les enregistrements sont joints aux transcriptions de chat avec un composant de référence du menu latéral			✓	
Accès à des données supplémentaires pour les chats acheminés avec Omni-Channel			✓	

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Personnalisation des expirations de chat et alerte des agents face aux clients sans réaction			✅	
Fil de requête				
Modification du propriétaire de la requête à l'aide d'une action rapide ou d'une macro			✅	
Affichage de tous les champs de contact dans les pages de requêtes			✅	
Fil de requête : mises à jour de l'envoi d'e-mails dans Lightning Experience				
Cohérence en utilisant les modèles d'e-mail par défaut dans Lightning Experience et dans Salesforce1			✅	
Désencombrement de votre écran avec des champs Cc et Cci réductibles pour les e-mails de requête dans Lightning Experience	✅			
Normalisation des adresses de l'expéditeur dans les e-mails que les agents envoient à partir de requêtes			✅	
Envoi de pièces jointes par e-mail à partir de requêtes dans Lightning Experience	✅			
Affichage des jointes aux e-mails dans vos éléments de fil d'e-mail dans Lightning Experience	✅			
Réponses Chatter : accélération des réponses aux clients				
Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18	✅			
Gestion des autorisations				
Les règles de mise à jour du processus d'autorisation viennent d'être... et bien, mises à jour	✅			
Limitations mises à jour dans les hiérarchies de contrats de service	✅			
Ressources				

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Limitations mises à jour dans les hiérarchies de ressources	✓			
Snap-ins : la puissance des composants Service Cloud sur votre site Web				
Prise en charge de vos clients depuis votre site Web avec Snap-In Chat (bêta)			✓	
Kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins : désormais globalement disponible pour iOS		✓		

Communautés

Attention : une expérience des communautés mise à niveau est disponible, plus robuste, plus flexible et plus extensible que jamais. L'assistance sur site dans les communautés facilite la planification de rendez-vous pour les clients depuis une communauté. Grâce à l'empaquetage de modèles, les partenaires consultants et les éditeurs de logiciels peuvent exporter rapidement des modèles et des pages personnalisés pour les distribuer à leurs clients. La modération des commentaires renforce le contrôle de tout le fil pour les responsables de communauté. Nous offrons de nombreuses fonctionnalités qui vont vous faire gagner du temps, explorez-les !

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Application du contrôle des violations d'accès dans les communautés		✓		
Report de la mise à jour critique LockerService pour les communautés			✓	
Générateur de communauté				
Empaquetage et distribution de modèles : élaborer une fois et réutiliser		✓		
Personnalisation rapide de la marque avec les présentations de thème personnalisées		✓		
Élargissement de l'horizon de votre espace de travail avec le Générateur de communauté rationalisé		✓		
Ajout de composants Lightning depuis AppExchange dans le Générateur de communauté		✓		
Suivi, apprentissage et ajustement avec Google Analytics		✓		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Contrôle de l'accès public pour chaque page de votre communauté		✓		
Optimisations SEO pour améliorer le classement dans les moteurs de recherche		✓		
Présentations de page renommées Présentations de contenu		✓		
Développement et personnalisation de composants, d'interfaces et d'événements Lightning globaux		✓		
Modèles de communauté				
Renommage du modèle Napili en Customer Service (Napili)		✓		
Amélioration l'assistant de création de communautés		✓		
Objets supplémentaires pris en charge par le modèle Customer Service (Napili)		✓		
Partage du contenu des sources de données externes dans votre communauté basée sur un modèle			✓	
Ajout de rapports et de tableaux de bord à des pages de communauté		✓		
Envoi d'e-mails de texte enrichi directement depuis des requêtes, des pistes d'autres enregistrements	✓			
Simplification du suivi des processus commerciaux de votre société pour vos partenaires dans Lightning Experience		✓		
Rubriques : réception de notifications par e-mail, recherche de rubriques à afficher				
Envoi d'e-mails de notification de rubriques pour informer vos principaux collaborateurs	✓			
Simplification de la recherche des rubriques que vous souhaitez afficher		✓		
Chemins de navigation pour mieux se repérer, Hansel et Gretel		✓		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Ajout rapide de rubriques dans toutes les langues traduites		✓		
Améliorations plus nombreuses dans les rubriques		✓		
Élargissement de votre communauté pour inclure les données d'assistance sur site		✓		
Affichage du nombre de vues pour les articles associés	✓			
Affichage du nombre d'interactions pour les questions associées	✓			
Simplification de l'édition en ligne et de l'ajout de photos avec l'éditeur de contenu enrichi optimisé		✓		
Récupération des actions au niveau de la ligne dans des vues de liste	✓			
Liste avec vue			✓	
Naissance d'une nouvelle présentation de vue de liste	✓			
Arrêt de la prise en charge de la modification des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili)		✓		
Chatter et Fichiers dans les modèles de communautés				
Questions dans de nouveaux fils Chatter dans les communautés	✓			
Contenus enrichis et extraits dans les commentaires et les réponses	✓			
Affichage de vos commentaires et réponses avec des images en ligne	✓			
Nouvelles méthodes de mise en sourdine d'un élément de fil	✓			
Optimisation des éditeurs dans votre vue mobile des communautés	✓			
Tri des fils de rubrique par les questions les plus pertinentes	✓			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Découverte des personnes qui aiment votre commentaire ou réponse	✅			
Lecture de vidéos directement dans le fil	✅			
Composant Liste de fichiers : désormais mobile	✅			
Accès aux bibliothèques de contenus via le composant Liste de fichiers	✅			
Gestion de la communauté				
Nouvelle présentation de la modération		✅		
Modération du contenu de la communauté par les utilisateurs externes			✅	
Prémodération : révision des publications et des commentaires des membres de votre communauté (globalement disponible)		✅		
Prémodération des commentaires : arrêt des spams			✅	
Utilisation de la prémodération dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce		✅		
Modération des fils de communauté		✅		
Signalement d'un spam et ajout d'une note		✅		
Rapport Insights sur les commentaires marqués		✅		
Réception d'une notification lorsqu'une publication ou un commentaire est en attente de révision		✅		
Création de vos propres tableaux de bord de communauté et utilisation des étiquettes de votre choix		✅		
Quelqu'un a cliqué sur mes recommandations			✅	

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Elles tournent, elles tournent : photos de profil grandes et circulaires	✓			
Identification de vos membres avec des rôles de communauté personnalisés et le nom de la société		✓		
Ajout intelligent pour les membres de groupe	✓			
Personnalisation de l'onglet d'engagement de groupe	✓			
Assistant de création de groupes	✓			
E-mail d'annonce (globalement disponible)	✓			
Introduction des groupes personnalisables (bêta)				✓
Graphiques de rapport de groupe personnalisés		✓		
Composant Ajouter des membres	✓			
Amélioration de la qualité de recherche de votre communauté avec les tableaux de bord de recherche		✓		
Autres modifications apportées aux communautés				
Amélioration de l'icône de groupe par défaut	✓			
Lien entre les pages Visualforce dans Salesforce1		✓		
Variation de page par défaut non obligatoire	✓			
Impossible d'ajouter des pages non publiées au menu de navigation	✓			
Retrait de champs de la présentation de groupe		✓		
Arrêt de la publication automatique des paramètres de visibilité de page	✓			

Chatter

Désormais, les fils de groupe sont automatiquement actualisés, les contenus enrichis dans les fils prennent en charge les images en ligne et le balisage de code, et les vidéos sont lues en contexte. De plus, les rapports personnalisés pour les groupes et plusieurs améliorations apportées à la présentation enrichissent votre expérience Chatter !

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Groupes				
Remarquable assistant pour les groupes	✅			
Ajout intelligent de membres à vos groupes	✅			
Créativité : définissez votre propre style avec les graphiques de rapport personnalisés		✅		
Fils de groupe désormais en direct ! (Publication reportée)	✅			
E-mails d'annonce globalement disponibles	✅			
Votre style avec des groupes personnalisables (bêta)				✅
Nouvelle présentation pour l'icône de groupe	✅			
Retrait de champs de la présentation de groupe		✅		
Fils				
Vous m'avez appelé « Fil », appelez-moi maintenant « Chatter »	✅			
Éditeur de questions disponible à de nouveaux emplacements	✅			
Commentaires en direct ! (Publication reportée)	✅			
Désactivation d'un élément de fil de sa vue de détail	✅			
Lecture de vidéos directement dans le fil	✅			
Découverte des personnes qui aiment votre commentaire	✅			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Modification des publications et des commentaires de fil à de nouveaux emplacements			✓	
Contenu enrichi et images en ligne à de nouveaux emplacements	✓			
Mise à jour de la présentation des publications et des commentaires	✓			
Survol d'un nom et affichage d'un mini profil	✓			
Partage d'actualités dans Chatter	✓			

Fichiers

Joignez jusqu'à 10 fichiers à des publications de fil Chatter dans Lightning Experience. Simplifiez la configuration et travaillez avec des contenus plus pertinents dans Files Connect. Utilisez Salesforce Files sous la forme d'icônes en empaquetant des applications Lightning personnalisées.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Chargement de vos publications de fil avec dix fichiers dans Lightning Experience	✓			
Ajouts et retrait de fichiers lors de la modification de publications dans Lightning Experience			✓	
Utilisation des fichiers Salesforce en tant qu'icônes dans les applications Lightning personnalisées			✓	
Simplification de la configuration de Files Connect pour Office 365 avec Azure		✓		
Disparition des dossiers système SharePoint de Files Connect	✓			

Mobile

Les appareils mobiles nous laissent connectés pratiquement partout, nous pouvons ainsi continuer à travailler où que nous soyons. Par conséquent, nous avons travaillé sans relâche pour ajouter de nouveaux dispositifs de productivité hors du bureau. L'application mobile Salesforce1 offre plus d'intelligence, plus d'actions et plus d'options de partage d'informations avec les collègues. Salesforce Authenticator

facilite encore la protection et la sécurité avec des notifications relatives aux activités automatisées et une nouvelle option de sauvegarde (et de restauration) des comptes connectés.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Salesforce1				
Améliorations apportées à Salesforce1 dans cette version				
Mise à jour de la configuration requise pour Salesforce1	✅			
Arrêt du support de l'application navigateur mobile Salesforce1 sur les appareils BlackBerry	✅			
Notification préalable indiquant que Salesforce1 nécessite iOS 10 dans la version Spring '17	✅			
Envoi de SMS depuis Salesforce1	✅			
Modification des types d'enregistrement dans Salesforce1	✅			
Actions d'élément de liste dans les listes associées Salesforce1 correspondant à celles de Lightning Experience	✅			
Résultats instantanés plus pertinents dans les recherches de référence dans Salesforce1	✅			
Insights pour les comptes désormais appelée Actualités et disponible à des emplacements supplémentaires dans Salesforce1	✅			
Partage d'articles d'actualité dans Chatter depuis Salesforce1	✅			
Simplification des commentaires sur les articles d'actualité dans Salesforce1	✅			
Affichage des logos de société dans les comptes dans Salesforce1 (globalement disponible)	✅			
Modification du champ de probabilité des opportunités dans Salesforce1	✅			
Ajout de produits aux opportunités dans Salesforce1	✅			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Ajout de produits avec des planifications dans Salesforce1			✅	
Ajout de devis aux opportunités dans Salesforce1			✅	
Ajout de plusieurs campagnes d'influence aux opportunités dans Salesforce1 (globalement disponible)			✅	
Actions supplémentaires avec les contrats dans Salesforce1	✅			
Affichage de la forêt et des arborescences dans les listes de tâches des applications téléchargeables (tablettes uniquement)	✅			
Remplacement des actions d'élément de liste par la barre d'actions dans les listes de tâches (tablettes uniquement)	✅			
Affichage des champs de contacts des requêtes dans Salesforce1			✅	
Actions supplémentaires avec les e-mails de requête dans Salesforce1			✅	
Accès à plus d'informations sur l'assistance sur site dans Salesforce1			✅	
Suivi des personnes et des publications sociales dans Salesforce1	✅			
Remplacement des graphiques hérités par des graphiques optimisés dans Salesforce1 (retrait complet dans Spring '17)	✅			
Affichage de graphiques en nuage de points (amélioration des graphiques en tableau et en jauge) dans Salesforce1	✅			
Métriques de tableaux de bord plus nombreuses dans Salesforce1	✅			
Publication de clichés instantanés de graphiques optimisés dans Chatter			✅	
Éléments de fil désormais appelés Chatter dans le menu de navigation de Salesforce1	✅			
Mise en sourdine des fils Chatter dans Salesforce1	✅			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Augmentation des abonnements aux groupes dans Salesforce1	✅			
Ajout de photos de groupe avec les applications téléchargeables Salesforce1	✅			
Affichage des bannières de profil et de groupe dans Salesforce1	✅			
Exécution de flux dans Salesforce1 à partir de pages Lightning d'accueil des applications (bêta)			✅	
Aide au niveau du champ dans Salesforce1			✅	
Salesforce Authenticator				
Réception de notifications sur les activités automatisées dans Salesforce Authenticator	✅			
Sauvegarde et restauration de vos comptes connectés dans Salesforce Authenticator	✅			
Simplification de la copie de code et de l'affichage du minuteur dans Salesforce Authenticator	✅			

Financial Services Cloud

Qui a dit que Lightning ne frappait qu'une seule fois ? Et bien, Financial Services Cloud frappe à nouveau avec Lightning Page pour personnaliser les clients et les foyers.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Personnalisation des pages d'enregistrement des clients et des foyers			✅	
Création de types d'enregistrement Individuel et Foyer personnalisés				

Health Cloud

Nous avons travaillé ferme pour simplifier la tâche des coordinateurs de soins et augmenter l'engagement des patients.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Simplification de la prise en charge des patients avec des modèles de plan de soins			✓	
Simplification de l'accès aux enregistrements de compte des patients		✓		
Health Cloud contient de nouveaux objets personnalisés		✓		

Personnalisation

Cette version offre de nombreuses nouveautés à l'administrateur par pointer-cliquer. Exécutez des recherches dans la Configuration de Lightning Experience à l'aide de la recherche globale. Contrôlez avec plus de précision vos pages Lightning et les valeurs de liste de sélection. Si votre société utilise des objets externes, exécutez des rapports sur l'ensemble de vos données, quel que soit l'endroit où elles sont stockées.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Configuration de Lightning Experience				
Configuration de la recherche Lightning Experience avec la recherche globale		✓		
Maîtrise de vos applications avec le Gestionnaire d'applications		✓		
Gestion des listes de sélection globales dans la Configuration de Lightning Experience			✓	
Générateur d'applications Lightning				
Attribution d'une page d'enregistrement personnalisée à des applications Lightning ou définition de cette page par défaut pour toutes les applications		✓		
Affichage des nouveaux composants installés dans le Générateur d'applications Lightning en actualisant la liste des composants		✓		
Création d'un style de page d'application avec un nouveau modèle		✓		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
dans le Générateur d'applications Lightning				
Introduction de deux nouveaux composants Chatter lors du renommage du composant Fil		✓		
Optimisation de vos pages Lightning avec le composant Flow (bêta)		✓		
Affichage et activation de Pages Lightning en lecture seule à partir de packages gérés dans le Générateur d'applications Lightning		✓		
Fin la taille standard pour les composants de graphiques de rapport		✓		
Ajout de composants à AppExchange dans le Générateur d'applications Lightning		✓		
Simplification des présentations de vos enregistrements pour afficher plus de données		✓		
Salesforce Connect				
Rapports sur les objets externes : vue transparente des données au-delà des frontières du système			✓	
Exposition des données d'objet externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili)			✓	
Création de présentations de page basées sur le fil pour des objets externes			✓	
Augmentation des résultats de recherche d'objets externes	✓			
Générateur de processus				
Élaboration de processus réutilisables		✓		
Affichage de vos types de processus à un emplacement unique		✓		
Accès aux champs du propriétaire depuis Process Builder		✓		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Accès aux données cryptées dans Process Builder (pilote)				✓
Administration des listes de sélection				
Simplification de la maintenance des listes de sélection à l'aide de listes de sélection globales (globalement disponible)			✓	
Création et gestion des listes de sélection globales dans Lightning Experience			✓	
Utilisation d'ensembles de valeurs globales dans les dépendances des listes de sélection			✓	
Remplacement des valeurs de listes de sélection globales			✓	
Conversion du type de champ d'une liste de sélection partagée depuis l'interface utilisateur			✓	
Gestion des valeurs inactives dans les listes de sélection personnalisées non restreintes			✓	
Définition d'une liste de sélection personnalisée existante comme obligatoire			✓	
Mise à jour des étiquettes des listes de sélection dans l'interface utilisateur		✓		
Simplification de l'API de métadonnées pour les listes de sélection		✓		
Augmentation des limitations des listes de sélection standard		✓		
Importation de données				
Ajout et mise à jour de membres de campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données	✓			
Mise à jour de la prise en charge des systèmes d'exploitation dans la nouvelle version de Data Loader	✓			

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Partage				
Mise à jour des règles de partage avec des verrous de partage spécifiques à l'objet (globalement disponible) (Publication reportée)		✅		
Administration générale				
Lancement d'un composant Lightning depuis une action		✅		
Création de relations par objet plus traversantes dans des formules	✅			
Association d'ensembles d'autorisations à des licences d'ensemble d'autorisations		✅		
Affichage des types de licence dans votre vue de liste d'ensembles d'autorisations		✅		
Renommage de la catégorie Actions de Salesforce1 dans l'éditeur de présentation de page		✅		
Retrait des options des lettres d'information Salesforce		✅		
Simplification des commentaires dans Cloud Flow Designer		✅		

Sécurité et identité

Protégez votre organisation et vos utilisateurs avec une expérience de connexion plus sécurisée et plus conviviale, des clés de sécurité U2F pour l'authentification à deux facteurs et un traitement des connexions plus sûr. Dans Lightning Experience, accédez aux applications Salesforce, aux applications personnalisées et aux applications connectées à partir d'une seule vue, le Lanceur d'application. Les stratégies de sécurité des transactions permettent de répondre rapidement à des situations de sécurité spécifiées. Vous pouvez générer vos propres clés de cryptage, et stocker des jetons OAuth et des champs de mot de passe plus volumineux.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Authentification et identité				
Connexion sans mot de passe avec Lightning Login (Publication reportée)			✅	

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Mise à jour des descriptions existantes des applications connectées			✓	
Définition du Lanceur d'application en tant que page de destination			✓	
Nouvelle présentation pour le Lanceur d'application External Identity			✓	
Vérification de l'identité par les utilisateurs à l'aide de clés de sécurité U2F			✓	
Restrictions des vérifications automatisées basées sur la localisation avec Salesforce Authenticator			✓	
Connexion de plusieurs applications d'authentification par les utilisateurs	✓			
Options de jeton d'ID supplémentaires pour l'authentification des applications connectées			✓	
Réautorisation de vos utilisateurs lors du provisionnement d'applications connectées			✓	
Salesforce Shield				
Cryptage de la plate-forme : utilisation de votre propre clé, prise en charge de Government Cloud, accélération du cryptage en masse				
Introduction du service Fournir votre propre clé (globalement disponible)			✓	
Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)			✓	
Shield Platform Encryption dans Trailhead	✓			
Amélioration de l'expérience de cryptage en masse			✓	
Shield Platform Encryption approuvée par FedRAMP			✓	
Prise en charge de l'outil Pardot Connect par Shield Platform Encryption			✓	
Prise en charge de la synchronisation par Shield Platform Encryption			✓	

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Fonctionnement des références Activités partagées avec les champs cryptés			✓	
Accès aux données cryptées avec des champs de formules personnalisés, des flux et le Générateur de processus (pilote)				
Sécurité des transactions			✓	
Autres modifications				
HTTPS requis pour la connexion aux instances de serveur Salesforce	✓			
Autorisation « Afficher la configuration » requise pour les paramètres de site distant		✓		
Correction instantanée des risques de sécurité à l'aide du contrôle d'intégrité		✓		
Audit de vos paramètres de gestion des clés et des certificats dans le contrôle d'intégrité		✓		
Accès au contrôle d'intégrité de la sécurité limité par des autorisations utilisateur		✓		

Déploiement

Vous disposez maintenant de nouvelles méthodes pour déployer des modifications dans votre organisation. Tirez parti de la période étendue pour les déploiements rapides, ajoutez des valeurs de liste de sélection à des ensembles de modifications et déployez des suites de tests Apex.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Nouveau composant d'ensemble de modifications		✓		
Jours supplémentaires pour planifier vos déploiements rapides		✓		
Déploiement de séries de tests Apex dans d'autres organisations		✓		

Développement

Force.com facilite le développement de nouvelles applications et intégrations pour votre organisation, ou pour revendre à d'autres organisations.

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Developer Console				
Simplification du renommage et de la modification des séries de tests		✅		
AppExchange				
AppExchange et votre organisation Salesforce enfin réunies		✅		
Types de métadonnées personnalisées				
Prise en charge complète des champs de relation de métadonnées (globalement disponibles)		✅		
Affichage des champs de relation de métadonnées dans EntityDefinition sous forme de liens dans les résultats de vue de liste		✅		
Actions supplémentaires avec le chargeur de métadonnées personnalisées		✅		
Simplification de la gestion d'un enregistrement de métadonnées personnalisées lors de la suppression de son objet référencé		✅		
Modification de l'affichage du filtrage dans les champs de relation de métadonnées		✅		
Tout n'est pas perdu : restauration des champs de relation de métadonnées supprimés		✅		
Limitations de l'interrogation des types de métadonnées personnalisées avec SOQL		✅		
Code Apex				
Élaboration d'une infrastructure mocking avec l'API Stub Apex (pilote)				✅

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Surveillance du cache de la plate-forme avec des méthodes de diagnostic		✓		
Échappement des caractères spéciaux dans des champs de fusion pour les appels externes Apex qui utilisent des identifiants nommés		✓		
Affichage d'informations supplémentaires sur les exécutions tests Apex		✓		
Classes, exceptions et interfaces Apex nouvelles et modifiées				
Nouvelles classes Apex		✓		
Classes Apex modifiées		✓		
Nouvelle exception Apex		✓		
Nouvelle interface Apex		✓		
ConnectApi (Chatter dans Apex)				
Classes Chatter dans Apex nouvelles et modifiées		✓		
Classes d'entrée Chatter dans Apex nouvelles et modifiées		✓		
Classes de sortie Chatter dans Apex nouvelles et modifiées		✓		
Énumérations Chatter dans Apex nouvelles et modifiées		✓		
Composants Lightning				
Activation des composants Lightning pour des actions personnalisées		✓		
Application du contrôle des violations d'accès			✓	
Report de la mise à jour critique LockerService			✓	
Capture des événements avant qu'ils se déclenchent et disparaissent		✓		
Traitement des événements propagés dans des composants conteneurs		✓		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Utilisation du système de conception Lightning dans les applications Lightning		✅		
Création d'une présentation cohérente avec le système de conception Lightning dans les composants Lightning Out et Lightning pour Visualforce		✅		
Limitation de vos composants Lightning personnalisés à des objets spécifiques		✅		
Composants Lightning : Autres modifications				
Amélioration des références $Label		✅		
Informations supplémentaires dans les messages d'erreur des composants Lightning		✅		
Nouveaux composants Lightning		✅		
Nouveaux événements Lightning		✅		
Visualforce				
Utilisation de pages Visualforce dans Service Console avec la protection contre le détournement de clics activée		✅		
Améliorations de la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce sans en-tête			✅	
Protection contre le détournement de clics pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce sans en-tête de page (mise à jour critique)			✅	
API				
Plus d'appels d'API et moins de problèmes lors du calcul des limitations en API		✅		
Objets nouveaux et modifiés				
Nouveaux objets		✅		
Objets modifiés		✅		
SOQL				

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Accès aux noms dans les clés étrangères		✅		
SOSL				
Prise en charge étendue de WITH SNIPPET		✅		
API REST				
Accès à des catégories de données et à des articles avec l'API REST		✅		
Plusieurs requêtes à la fois avec la ressource Composite (pilote)				✅
Nouvelles ressources : Flux et interviews de flux (pilote)				✅
Ressource modifiée : Recherche paramétrée		✅		
Ressource modifiée : Enregistrements suggérés dans la recherche		✅		
Ressource modifiée : Articles suggérés SObject		✅		
API SOAP				
Appels, nouveaux, modifiés et dépréciés		✅		
API REST Chatter				
Ressources nouvelles et modifiées de l'API REST Chatter		✅		
Corps de requête de l'API REST Chatter nouveaux et modifiés		✅		
Corps de réponse de l'API REST Chatter nouveaux et modifiés		✅		
API REST Rapports et tableaux de bord				
Nouvelles ressources : Notifications d'analyse, liste de notifications d'analyse, limitation des notifications d'analyse		✅		
Ressources modifiées : reportMetadata et Dashboard Results		✅		
API de transfert en masse				
Traitement de deux fois plus d'enregistrements avec l'API de transfert en masse		✅		

Fonctionnalité	Activée pour les utilisateurs	Activée pour les administrateurs/ développeurs	Nécessite une configuration de l'administrateur	Contacter Salesforce pour l'activer
Messaging				
Livraison d'événements personnalisés avec la fonctionnalité Platform Events (bêta)				✅
API Tooling				
Objets nouveaux et modifiés de l'API Tooling		✅		
Appels et réponses modifiés de l'API Tooling		✅		
API de métadonnées		✅		
API Open CTI		✅		
ISVforce : automatisation des changements et des mises à niveau de packages avec l'API				
Suivi des erreurs de package des abonnés avec les notifications par e-mail				✅
Automatisation des mises à niveau automatiques de packages gérés avec l'API		✅		
Chargement de packages gérés et non gérés avec l'API Tooling		✅		

Navigateurs pris en charge

Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

DANS CETTE SECTION :

Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Lightning Experience est pris en charge avec Apple® Safari® versions 8.x et 9.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les dernières versions stables de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. La version 11 de Microsoft® Internet Explorer® est retirée à partir de Summer '16. Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer® versions 9 à 10, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Il existe toutefois des limitations.

Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic

Salesforce Classic est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11, Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les dernières versions stables de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Il existe toutefois des limitations.

Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Lightning Experience est pris en charge avec Apple® Safari® versions 8.x et 9.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les dernières versions stables de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. La version 11 de Microsoft® Internet Explorer® est retirée à partir de Summer '16. Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer® versions 9 à 10, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Il existe toutefois des limitations.

Remarque: Vous ne pouvez pas accéder à Lightning Experience avec un navigateur mobile. Nous recommandons d'utiliser l'application Salesforce1 lorsque vous travaillez avec un appareil mobile. Pour connaître les navigateurs mobiles pris en charge pour Salesforce1, reportez-vous à Configuration requise pour l'utilisation de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Lightning Experience est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Microsoft Edge

Salesforce prend en charge Microsoft Edge sous Windows 10 pour Lightning Experience. Notez les restrictions suivantes.

- L'éditeur de solution HTML dans Microsoft Edge n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

Microsoft Internet Explorer version 11

Important: La prise en charge d'Internet Explorer 11 pour accéder à Lightning Experience est retirée au début de la version Summer '16.

- Les utilisateurs d'organisations existantes peuvent continuer à utiliser IE11 pour accéder à Lightning Experience jusqu'au 16 décembre 2017.
- Les utilisateurs d'organisations nouvelles créées après la version Summer '16 ne peuvent pas utiliser IE11 pour accéder à Lightning Experience. À la place, ils sont automatiquement redirigés vers Salesforce Classic.

Pour plus d'informations sur cette modification, reportez-vous à Retrait de la prise en charge de l'accès à Lightning Experience et à Salesforce1 avec Internet Explorer 11.

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft. Notez les restrictions suivantes.

- Le site complet de Salesforce est pris en charge dans Internet Explorer 11 sous Windows 8 et 8.1 pour ordinateurs portables tactiles uniquement avec des saisies clavier et souris standard. Les appareils ou tablettes mobiles sur lesquels la saisie tactile est le principal mode d'interaction ne sont pas pris en charge. Utilisez à la place l'application navigateur mobile Salesforce1.
- L'éditeur de solution HTML dans Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge
- La fonctionnalité d'affichage de compatibilité dans Internet Explorer n'est pas prise en charge.
- La modification du mode d'analyse de la compatibilité du navigateur, par exemple, en utilisant l'en-tête `X-UA-Compatibility`, n'est pas prise en charge.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.
- Le glisser-déposer de fichier dans les commentaires de fil n'est pas pris en charge dans Internet Explorer.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration d'Internet Explorer.

Mozilla® Firefox®, version stable la plus récente

Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version de Firefox. Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration de Firefox.

Google Chrome™, version stable la plus récente

Chrome applique automatiquement les mises à jour. Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version. Il n'existe aucune recommandation de configuration pour Chrome.

Remarque: La toute dernière version stable de Google Chromium™ est prise en charge.

Apple® Safari® versions 8.x et 9.x sur Mac OS X

Il n'existe aucune configuration recommandée pour Safari.

Safari n'est pas pris en charge pour :

- Salesforce CRM Call Center créé avec les versions de CTI Toolkit antérieures à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navigateur pris en charge pour Wave Analytics

Les navigateurs pris en charge sont Microsoft Internet Explorer version 11, et des versions stables les plus récentes de Mozilla Firefox et Google Chrome.

Recommandations et configuration requise pour tous les navigateurs

- Pour tous les navigateurs, activez JavaScript, les cookies et TLS 1.2. Si le TLS 1.2 n'est pas disponible, activez le TLS 1.1. Les navigateurs qui ne prennent pas en charge le protocole TLS 1.1 ou TLS 1.2 ne peuvent pas accéder à Salesforce après la désactivation du TLS 1.0. La désactivation est planifiée, sans garantie, pour le mois de juin 2016 pour les organisations sandbox et début 2017 pour les organisations de production.
- La résolution d'écran minimale requise pour prendre en charge toutes les fonctionnalités de Salesforce est 1024 x 768. Les résolutions d'écran inférieures n'affichent pas toujours correctement les fonctionnalités de Salesforce, notamment le Générateur de rapport et l'Éditeur de présentation de page.
- Pour les utilisateurs d'Apple Safari ou de Google Chrome sur Mac OS, assurez-vous que le paramètre système `Afficher les barres de défilement` est défini sur **Toujours**.
- Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic

Salesforce Classic est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11, Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les dernières versions stables de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Il existe toutefois des limitations.

Remarque: L'utilisation de Salesforce Classic dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Nous recommandons d'utiliser l'application Salesforce1 lorsque vous travaillez avec un appareil mobile. Pour connaître les navigateurs mobiles pris en charge pour Salesforce1, reportez-vous à Configuration requise pour l'utilisation de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Salesforce Classic est disponible dans : **Toutes** les éditions

Microsoft Edge

Salesforce prend en charge Microsoft Edge sous Windows 10 pour Salesforce Classic. Notez les restrictions suivantes.

- L'éditeur de solution HTML dans Microsoft Edge n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge.

- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

Microsoft Internet Explorer versions 9, 10 et 11

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft. Notez les restrictions suivantes.

- Le site complet de Salesforce est pris en charge dans Internet Explorer 9, 10 et 11 sous Windows 8 et 8.1 pour ordinateurs portables tactiles uniquement avec des saisies clavier et souris standard. Les appareils ou tablettes mobiles sur lesquels la saisie tactile est le principal mode d'interaction ne sont pas pris en charge. Utilisez à la place l'application navigateur mobile Salesforce1.
- L'éditeur de solution HTML dans Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge
- Le mode de compatibilité et l'affichage de compatibilité dans Internet Explorer ne sont pas pris en charge.
- La version Metro d'Internet Explorer 10 n'est pas prise en charge.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour la Console du développeur.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.
- Les modèles de communauté pour le libre-service prennent en charge Internet Explorer 9 et supérieur pour les utilisateurs d'un ordinateur de bureau, et Internet Explorer 11 et supérieur pour les utilisateurs mobiles.
- Internet Explorer 9 n'est pas pris en charge pour Salesforce Wave Analytics.
- Internet Explorer 9 et 10 ne sont pas pris en charge pour Lightning App Builder.
- Les utilisateurs d'Internet Explorer 9 n'ont pas de vérification orthographique basée sur le navigateur.
- Le glisser-déposer de fichier dans les commentaires de fil n'est pas pris en charge dans Internet Explorer.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration d'Internet Explorer.

Remarque: La prise en charge de Salesforce Classic pour Microsoft® Internet Explorer® versions 7 et 8 est arrêtée depuis la version Summer '15.

Mozilla Firefox, version stable la plus récente

Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version de Firefox.

- Mozilla Firefox est pris en charge pour les utilisateurs d'ordinateur de bureau uniquement par les modèles de communauté pour libre-service.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration de Firefox.

Google Chrome, version stable la plus récente

Chrome applique automatiquement les mises à jour. Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version. Il n'existe aucune recommandation de configuration pour Chrome.

Chrome n'est pas pris en charge pour :

- L'onglet Console (Salesforce console est prise en charge)

Apple Safari versions 8.x et 9.x sous Mac OS X

Il n'existe aucune configuration recommandée pour Safari. Apple Safari sur iOS n'est pas pris en charge dans le site complet de Salesforce.

Safari n'est pas pris en charge pour :

- Salesforce Console
- Salesforce CRM Call Center créé avec les versions de CTI Toolkit inférieures à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navigateur pris en charge pour Wave Analytics

Les navigateurs pris en charge sont Microsoft Internet Explorer versions 10 et 11, et des versions stables les plus récentes de Mozilla Firefox et Google Chrome.

Recommandations et configuration requise pour tous les navigateurs

- Pour tous les navigateurs, activez JavaScript, les cookies et TLS 1.2. Si le TLS 1.2 n'est pas disponible, activez le TLS 1.1. Les navigateurs qui ne prennent pas en charge le protocole TLS 1.1 ou TLS 1.2 ne peuvent pas accéder à Salesforce après la désactivation du TLS 1.0. La désactivation est planifiée, sans garantie, pour le mois de juin 2016 pour les organisations sandbox et début 2017 pour les organisations de production.
- La résolution d'écran minimale requise pour prendre en charge toutes les fonctionnalités de Salesforce est 1024 x 768. Les résolutions d'écran inférieures n'affichent pas toujours correctement les fonctionnalités de Salesforce, notamment le Générateur de rapport et l'Éditeur de présentation de page.
- Pour les utilisateurs d'Apple Safari ou de Chrome sur Mac OS, assurez-vous que le paramètre système `Afficher les barres de défilement` est défini sur **Toujours**.
- Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

Certaines fonctionnalités de Salesforce, ainsi que certains clients de bureau, boîtes à outils et adaptateurs, ont leurs propres exigences de configuration de navigateur. Par exemple :

- Internet Explorer est le seul navigateur pris en charge pour :
  - Publipostage standard
  - Installation de Salesforce Classic Mobile sur un périphérique Windows Mobile
  - Connect Offline
- Pour une meilleure expérience avec l'éditeur de présentation de page avancé, utilisez Firefox.
- Pour une meilleure expérience sur les ordinateurs avec 8 Go de mémoire vive dans Salesforce Console, utilisez Chrome.
- Les conditions requises pour le navigateur s'appliquent également pour le chargement de fichiers multiples sur Chatter.

Salesforce globalement : applications personnalisées, navigation efficace et aide au niveau du champ

Winter '17 vous donne plusieurs raisons pour adorer Lightning Experience. Créez des applications personnalisées, naviguez avec plus d'efficacité et guidez vos utilisateurs avec l'aide au niveau du champ.

DANS CETTE SECTION :

Recherche : accélération de la recherche d'informations

La recherche est plus intelligente et plus intuitive. Les améliorations commencent par la case de recherche globale de Lightning Experience, dans laquelle les enregistrements suggérés comprennent plusieurs objets, quel que soit l'emplacement des utilisateurs dans l'application. Toutes les recherches sont renvoyées dans les principaux résultats pour une vue d'ensemble des meilleures correspondances. La page des résultats affiche une nouvelle présentation, mais la même fonctionnalité est toujours aussi fluide. De plus, les résultats de recherche d'articles dans Salesforce Knowledge contiennent des extraits, les index de recherche peuvent être cryptés, un plus grand nombre d'objets peuvent être recherchés et la correction orthographique a été élargie aux objets personnalisés.

Création d'applications personnalisées dans Lightning Experience et navigation plus efficace

Nous avons repensé la navigation de Lightning Experience pour permettre à vos utilisateurs d'être plus efficaces et de basculer entre les applications auxquelles vous pouvez appliquer votre marque et que vous pouvez personnaliser. Si vous connaissez Salesforce Classic, le modèle de navigation actualisé vous sera familier, en mieux.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Obtention d'une aide au niveau du champ dans Lightning Experience

Les utilisateurs de Salesforce Classic ont toujours apprécié l'aide au niveau du champ que vous créez pour vos champs personnalisés. Vos utilisateurs vont également adorer Lightning Experience !Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Accélération de la création d'enregistrements multiples dans Lightning Experience

Lorsque vos utilisateurs ont créé, modifié ou cloné un enregistrement dans Lightning Experience, ils peuvent créer un autre enregistrement à l'aide du bouton Enregistrer et nouveau. Le bouton Enregistrer et Nouveau permet aux utilisateurs de créer des enregistrements à répétition sans changer d'emplacement dans l'application.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Onglet Détails d'enregistrement qui mémorise tout dans Lightning Experience

Lorsque vous agrandissez ou réduisez une section dans les détails d'enregistrement dans Lightning Experience, la section reste inchangée, même après avoir visité d'autres zones de Salesforce. Cette modification accélère la navigation dans les enregistrements pour les utilisateurs, qui affichent uniquement les informations qui les intéressent.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Messages contextuels plus clairs et plus interactifs pour les enregistrements

Les messages de confirmation qui s'affichent lorsque vos utilisateurs créent, modifient, suppriment ou clonent un enregistrement avec succès, à partir d'une liste associée dans Lightning Experience et Salesforce1, ont été modifiés. Les messages comprennent le nom de l'enregistrement qui précise le contexte.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Accélération et simplification du dépannage des erreurs d'enregistrement dans Lightning Experience

Lorsque vos utilisateurs modifient des enregistrements en ligne et que des erreurs se produisent, les champs contenant des erreurs sont affichés dans une fenêtre contextuelle en bas de l'écran pour faciliter l'analyse. Les champs sont indiqués par des liens dans la fenêtre contextuelle. Vos utilisateurs peuvent y accéder rapidement pour les corriger.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Affichage de titres plus explicites pour les boîtes de dialogue lors de la création d'enregistrements

Lorsque vos utilisateurs créent un enregistrement dans Lightning Experience, le titre de la boîte de dialogue Créer inclut le type de l'enregistrement, s'il existe. Par exemple, vous avez deux types d'enregistrement, Grand et Petit, attribués à l'objet Compte pour indiquer la taille du compte. Lorsque vos utilisateurs créent un compte avec le type d'enregistrement Grand, « Grand » s'affiche dans le titre de la boîte de dialogue Créer pour préciser le contexte.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

À vos marques, prêt, relancez : une nouvelle présentation pour le Lanceur d'application

Le Lanceur d'application simplifie encore l'accès de vos utilisateurs à toutes les informations dont ils ont besoin pour travailler, et en quelques clics seulement. Le Lanceur d'application permet d'accéder aux applications utiles dans Salesforce et à d'autres fournisseurs de services à un emplacement unique et pratique. En outre, en un seul clic, vos utilisateurs autorisés peuvent accéder directement à AppExchange pour consulter les toutes dernières applications.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Recherche : accélération de la recherche d'informations

La recherche est plus intelligente et plus intuitive. Les améliorations commencent par la case de recherche globale de Lightning Experience, dans laquelle les enregistrements suggérés comprennent plusieurs objets, quel que soit l'emplacement des utilisateurs dans l'application. Toutes les recherches sont renvoyées dans les principaux résultats pour une vue d'ensemble des meilleures correspondances. La page des résultats affiche une nouvelle présentation, mais la même fonctionnalité est toujours aussi fluide. De plus, les résultats de recherche d'articles dans Salesforce Knowledge contiennent des extraits, les index de recherche peuvent être cryptés, un plus grand nombre d'objets peuvent être recherchés et la correction orthographique a été élargie aux objets personnalisés.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

DANS CETTE SECTION :

Correction orthographique pour les objets personnalisés

Lorsque les utilisateurs recherchent un terme et n'obtiennent aucun résultat en raison d'une faute orthographe, les correspondances avec le terme correctement orthographié sont affichées. La correction orthographique s'étend aux objets personnalisés en anglais uniquement.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Augmentation des objets renvoyés dans les résultats de recherche

Affichez plus d'objets dans vos résultats de recherche.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

Recherche de l'enregistrement approprié avec les améliorations de la recherche dans les comptes personnels

Les recherches dans les comptes personnels contenant des termes qui s'étendent aux champs de compte personnel et de contact, renvoient désormais les résultats de recherche dans les comptes personnels. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)

Lorsque vous activez Shield Platform Encryption, vous bénéficiez d'un niveau de sécurité supplémentaire avec le cryptage de l'index de recherche. Les fichiers d'index de recherche sont cryptés à l'aide d'une clé de cryptage AES 256 bits spécifique à l'organisation.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Recherche de l'article Knowledge approprié avec des extraits

Avec les résultats de recherche d'article, le contexte est roi. Dans la page des résultats de recherche d'articles, après avoir exécuté une recherche globale complète, les extraits sous le titre des articles affichent les termes de recherche concordants soulignés dans le texte environnant. Les extraits aident les utilisateurs à sélectionner les articles les plus pertinents.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

Amélioration de la vue avec les résultats instantanés globaux

La recherche suggère des enregistrements récents et concordants pour plusieurs objets, pas seulement pour l'objet dans lequel se trouve l'utilisateur. Ces résultats instantanés permettent aux utilisateurs d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète. Cette vue de suggestions élargie accélère les recherches des utilisateurs, quel que soit leur emplacement dans l'application.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Accès direct aux meilleurs résultats à chaque recherche

Lorsque vous recherchez un enregistrement, il préférable de commencer par une vue d'ensemble avant d'explorer les détails. Par conséquent, à chaque recherche les utilisateurs accèdent à la page des meilleurs résultats, indépendamment de leur emplacement dans l'application. Les utilisateurs peuvent consulter une vue d'ensemble des résultats pertinents dans tous les objets qu'ils utilisent fréquemment.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Affinage des résultats de recherche sur la gauche

Pour libérer de la place pour la nouvelle barre de navigation, nous avons réorganisé la page des résultats de recherche sans perdre une fonctionnalité. Dans la toute nouvelle présentation, les utilisateurs peuvent affiner les résultats en cliquant sur des noms d'objet à gauche de la page, sous Résultats de recherche. Vous accédez à une page de résultats de recherche qui répertorie uniquement les enregistrements de cet objet.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Correction orthographique pour les objets personnalisés

Lorsque les utilisateurs recherchent un terme et n'obtiennent aucun résultat en raison d'une faute orthographe, les correspondances avec le terme correctement orthographié sont affichées. La correction orthographique s'étend aux objets personnalisés en anglais uniquement.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quelles sont les variantes des termes de recherche affichées dans les résultats ?

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Augmentation des objets renvoyés dans les résultats de recherche

Affichez plus d'objets dans vos résultats de recherche.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

Objet	Peut désormais être recherché dans Lightning Experience	Peut désormais être recherché dans Salesforce Classic	Peut désormais être recherché dans l'application navigateur mobile Salesforce1
Contrat	✔		
Article Knowledge	✔		
Heures de fonctionnement	✔	✔	✔
Absence de ressource		✔	
Rendez-vous de service	✔	✔	✔
Ressource de service	✔	✔	✔
Compétence de la ressource de service		✔	
Territoire de service	✔	✔	✔
Membre du territoire de service		✔	

CONSULTER ÉGALEMENT :

Objets et champs inclus dans la recherche

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Recherche de l'enregistrement approprié avec les améliorations de la recherche dans les comptes personnels

Les recherches dans les comptes personnels contenant des termes qui s'étendent aux champs de compte personnel et de contact, renvoient désormais les résultats de recherche dans les comptes personnels. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

L'objet Compte personnel contient des champs qui proviennent des objets Compte professionnel et Contact. Auparavant, lorsque terme de recherche d'un utilisateur contenait des informations de l'objet Compte professionnel et de l'objet Contact, par exemple le nom et la fonction ou le nom et l'adresse, le compte personnel correspondant n'était pas toujours renvoyé dans les résultats de recherche. Les termes de recherche qui incluent les deux types d'information renvoient les enregistrements des comptes personnels appropriés.

Supposons que vous souhaitez rechercher l'enregistrement du compte personnel d'Agatha Parker, une responsable de compte basée à San Francisco. Si vous recherchez `Agatha San Francisco`, les résultats de recherche incluent l'enregistrement du compte personnel d'Agatha Parker. Dans ce cas, `Agatha` provient de l'objet Compte professionnel et `San Francisco` provient de l'objet Contact.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)

Lorsque vous activez Shield Platform Encryption, vous bénéficiez d'un niveau de sécurité supplémentaire avec le cryptage de l'index de recherche. Les fichiers d'index de recherche sont cryptés à l'aide d'une clé de cryptage AES 256 bits spécifique à l'organisation.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les fichiers d'index, qui sont de petites portions de contenus d'enregistrements mappés avec les enregistrements d'origine dans la base de données, peuvent désormais être cryptés. L'interface utilisateur reste inchangée.

Pour activer :

- Les **clients sans Shield Platform Encryption** : contactez votre responsable de compte Salesforce pour activer Shield Platform Encryption et demander Search Index Encryption.
- Les **clients avec Shield Platform Encryption** : contactez votre responsable de compte Salesforce ou ouvrez un ticket de support pour activer Search Index Encryption.
- Les **clients qui participent à la fonctionnalité pilote Search Index Encryption** : aucune action supplémentaire n'est requise, Search Index Encryption reste activée.

Éditions

Disponible sous forme d'abonnement à un complément avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Nécessite l'achat de Salesforce Shield.

Disponible avec : **Developer Edition** gratuitement pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieures.

Non disponible avec : Les clients de Government Isolation Architecture.

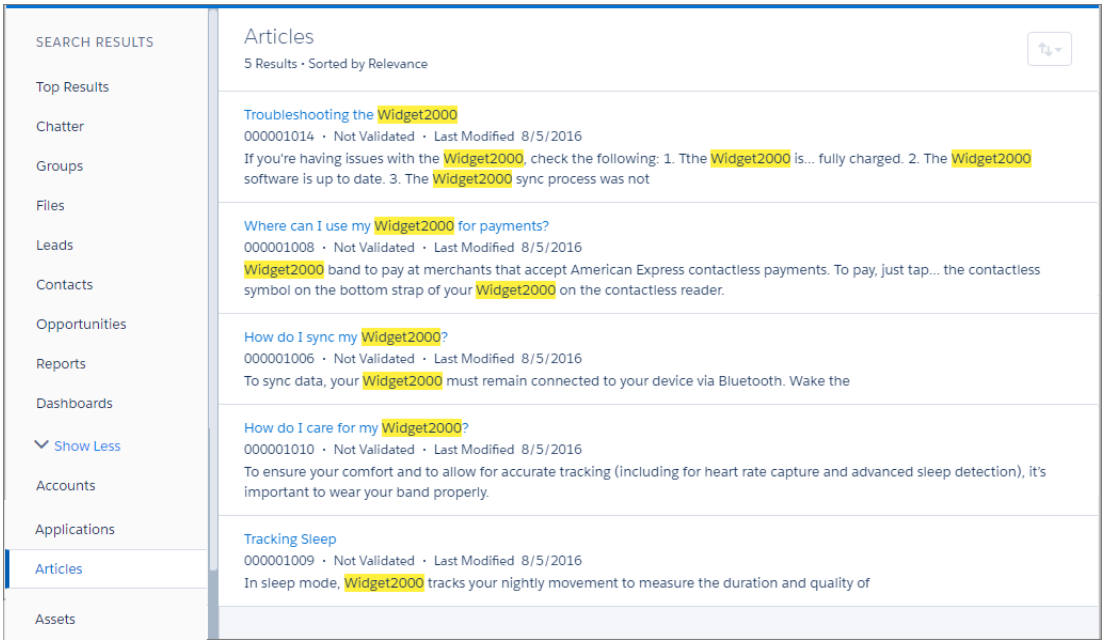
CONSULTER ÉGALEMENT :

En arrière-plan : Le processus de cryptage de l'index de recherche

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Recherche de l'article Knowledge approprié avec des extraits

Avec les résultats de recherche d'article, le contexte est roi. Dans la page des résultats de recherche d'articles, après avoir exécuté une recherche globale complète, les extraits sous le titre des articles affichent les termes de recherche concordants soulignés dans le texte environnant. Les extraits aident les utilisateurs à sélectionner les articles les plus pertinents.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.



Cette fonctionnalité présente des limitations importantes.

- Les articles Knowledge ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience. Par conséquent, si vous cliquez sur un article dans les résultats de recherche, vous accédez à l'article dans Salesforce Classic.
- Les extraits ne sont pas affichés lorsque des articles Knowledge sont affichés les Principaux résultats.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les colonnes affichées dans les résultats de recherche. Les colonnes par défaut correspondent au numéro d'article, au statut de publication (si activé par l'administrateur) et à la date de dernière modification.
- Le tri n'est pas disponible pour les articles Knowledge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

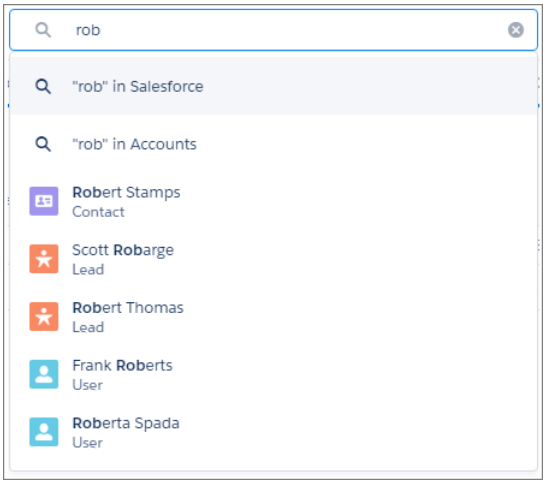
Amélioration de la vue avec les résultats instantanés globaux

La recherche suggère des enregistrements récents et concordants pour plusieurs objets, pas seulement pour l'objet dans lequel se trouve l'utilisateur. Ces résultats instantanés permettent aux utilisateurs d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète. Cette vue de suggestions élargie accélère les recherches des utilisateurs, quel que soit leur emplacement dans l'application.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Lorsque les utilisateurs saisissent dans la case de recherche, la liste des enregistrements suggérés couvre des objets multiples. Auparavant, les utilisateurs qui recherchaient dans la page d'accueil d'un enregistrement ou d'un objet affichaient instantanément les résultats correspondant à cet objet.

Lors de la saisie, les résultats instantanés indiquent également le type d'objet de chaque enregistrement dans le champ secondaire. Vous pouvez ainsi identifier aisément le type d'enregistrement.

Si les utilisateurs ne trouvent pas leur enregistrement dans les résultats instantanés, ils peuvent exécuter une recherche complète pour afficher un plus grand nombre d'enregistrements correspondants.



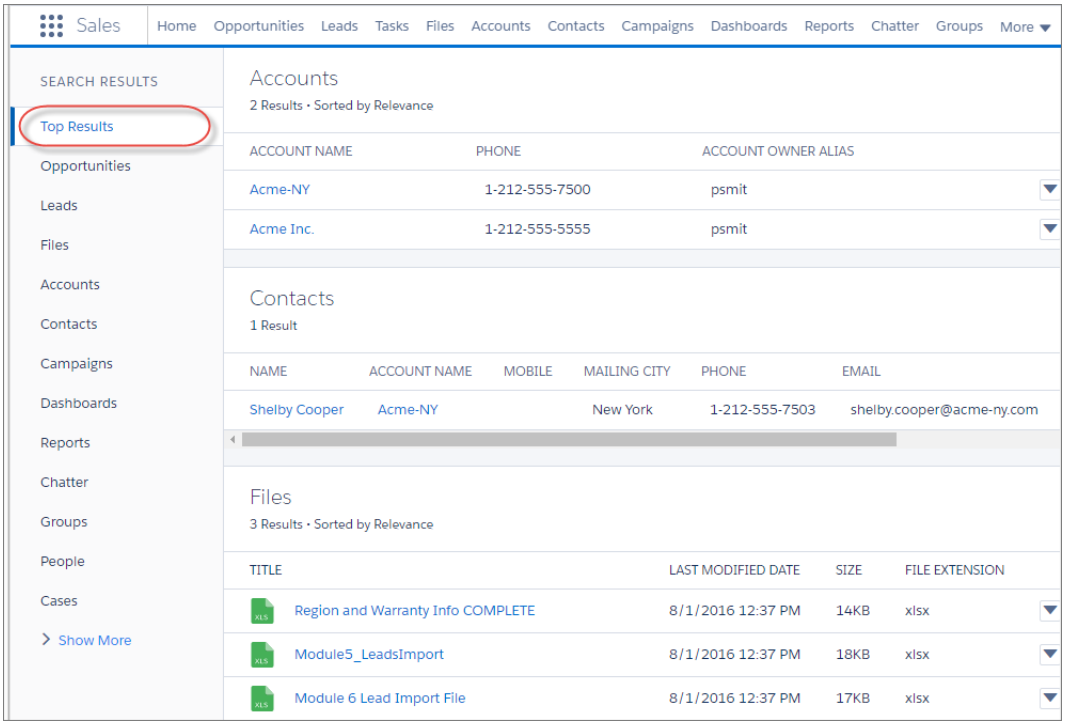
CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Accès direct aux meilleurs résultats à chaque recherche

Lorsque vous recherchez un enregistrement, il préférable de commencer par une vue d'ensemble avant d'explorer les détails. Par conséquent, à chaque recherche les utilisateurs accèdent à la page des meilleurs résultats, indépendamment de leur emplacement dans l'application. Les utilisateurs peuvent consulter une vue d'ensemble des résultats pertinents dans tous les objets qu'ils utilisent fréquemment.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Pour effectuer une recherche dans un objet spécifique, sélectionnez la deuxième option dans les résultats de recherche, si elle est disponible. Par exemple, si vous recherchez *Acme* dans la page d'accueil Comptes, sélectionnez l'option de recherche **"Acme" dans Comptes** dans la liste déroulante des résultats instantanés. Vous accédez directement à la page des résultats de recherche des Comptes.



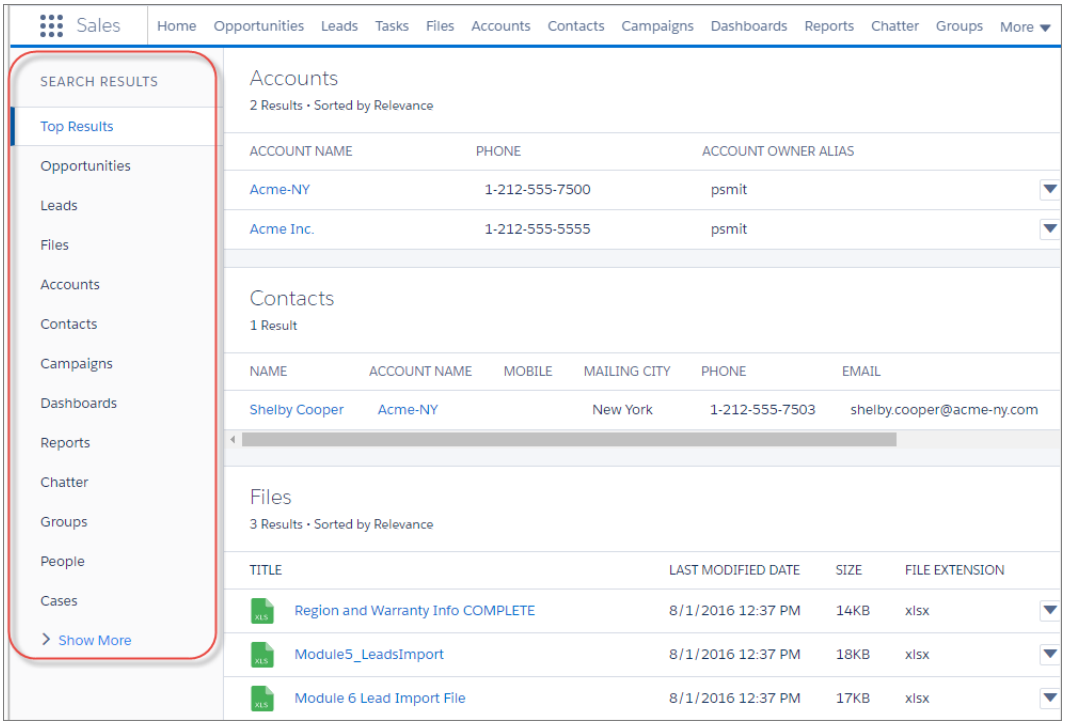
CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Affinage des résultats de recherche sur la gauche

Pour libérer de la place pour la nouvelle barre de navigation, nous avons réorganisé la page des résultats de recherche sans perdre une fonctionnalité. Dans la toute nouvelle présentation, les utilisateurs peuvent affiner les résultats en cliquant sur des noms d'objet à gauche de la page, sous Résultats de recherche. Vous accédez à une page de résultats de recherche qui répertorie uniquement les enregistrements de cet objet.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Les objets qui peuvent être recherchés sont répertoriés sous les résultats de recherche, dans l'ordre dans lequel ils sont affichés dans la barre de navigation. Si vous ne voyez pas un objet, sélectionnez **Afficher plus** pour afficher tous les objets auxquels vous avez accès, répertoriés par ordre alphabétique.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Création d'applications personnalisées dans Lightning Experience et navigation plus efficace

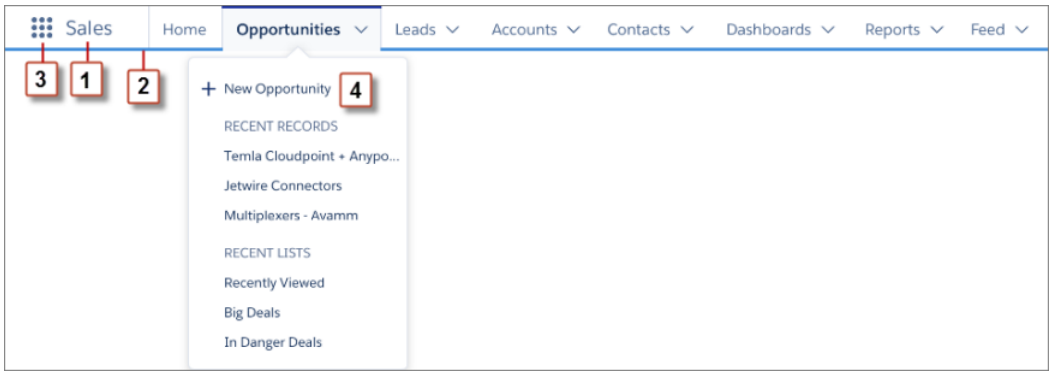
Nous avons repensé la navigation de Lightning Experience pour permettre à vos utilisateurs d'être plus efficaces et de basculer entre les applications auxquelles vous pouvez appliquer votre marque et que vous pouvez personnaliser. Si vous connaissez Salesforce Classic, le modèle de navigation actualisé vous sera familier, en mieux.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Naviguer à la vitesse de la lumière !

Dans le modèle de navigation amélioré, le menu de navigation qui était affiché sur le côté de Lightning Experience se transformant barre de navigation horizontale en haut de la page. Elle permet aux utilisateurs de :

- Rechercher toutes les informations dont ils ont besoin en utilisant les noms des éléments au lieu d'icônes pour faciliter la reconnaissance
- Terminer des actions, et accéder aux enregistrements récents et aux listes en un seul clic
- Utiliser une expérience de navigation cohérente et familière

La barre de navigation est comparable à un conteneur d'ensemble d'éléments et de fonctionnalités. Elle est toujours présente, mais les éléments qu'elle contient changent selon l'application utilisée.



- Le nom de l'application est affiché à gauche de la barre de navigation (**1**). Les couleurs personnalisées et l'image de la marque (**2**) facilitent l'identification de chaque application unique.
- Vos utilisateurs peuvent accéder à d'autres éléments et applications en cliquant sur l'icône du Lanceur d'application (**3**) ou sur le nom de l'application.
- Ils peuvent créer des enregistrements et accéder aux enregistrements récents et à des listes directement depuis la barre de navigation (**4**) pour certains éléments, notamment les opportunités.
- Si votre organisation utilise les fonctionnalités d'utilitaires, vous pouvez activer une barre d'utilitaires dans votre application et accéder instantanément à des outils de productivité, notamment la voix intégrée, dans le pied de page de Lightning Experience.

Recherche d'éléments et d'applications dans le Lanceur d'application

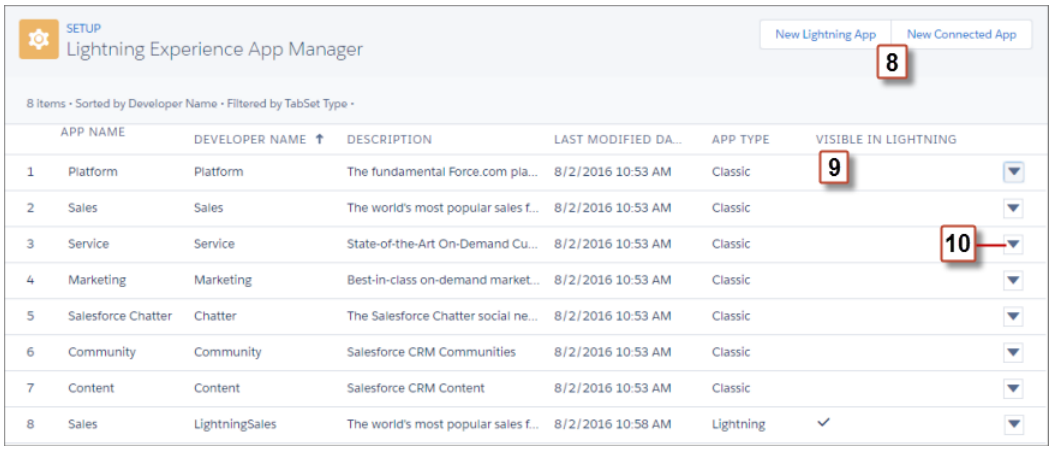
Nous avons repensé le Lanceur d'application pour faciliter le basculement des utilisateurs entre les applications et l'accès aux éléments et fonctionnalités disponibles. Le Lanceur d'application est essentiel pour naviguer dans Lightning Experience. Nous l'avons par conséquent placé à gauche de la barre de navigation pour qu'il soit toujours à portée de main.

Les applications au cœur du système

De la même façon que dans Salesforce Classic, dans Lightning Experience les applications (que nous appelons applications Lightning) permettent aux utilisateurs d'accéder à des ensembles d'objets et d'onglets, et à d'autres éléments, depuis un emplacement unique dans la barre de navigation. Cependant, les applications Lightning offrent des fonctionnalités supérieures par rapport aux applications de Salesforce Classic (que nous appelons applications Classic). Les applications Lightning permettent d'intégrer votre marque à vos applications avec une couleur et un logo personnalisés. Vous pouvez même inclure une barre d'utilitaires et des onglets de page Lightning à votre application Lightning.

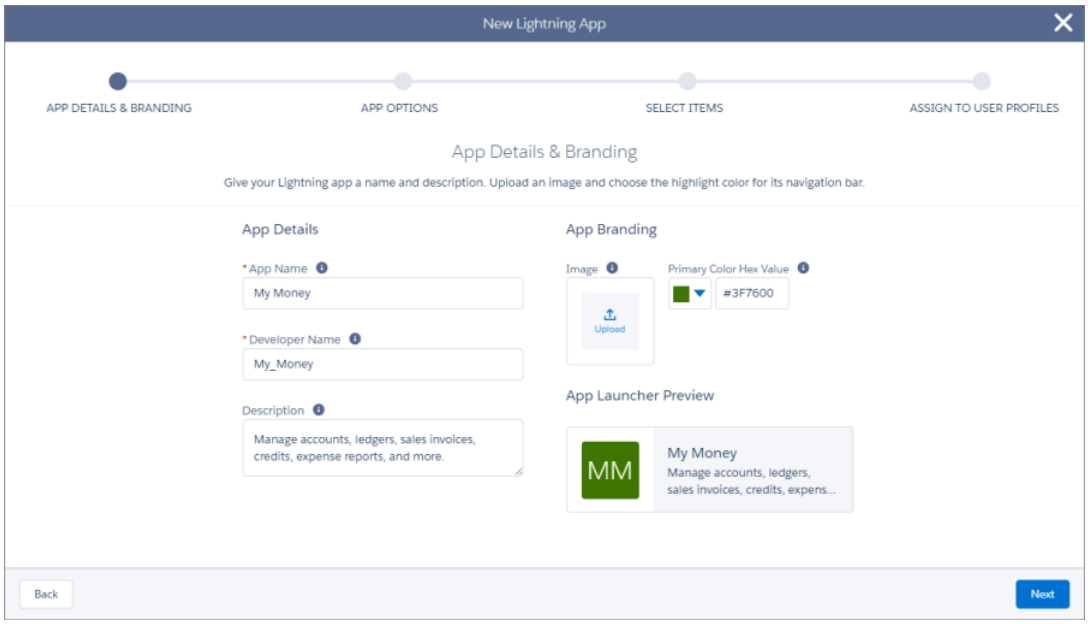
Découverte du Gestionnaire d'applications Lightning Experience

Il offre un emplacement unique pour contrôler tous les aspects des applications pour Lightning Experience. Il affiche l'ensemble de vos applications connectées et applications Salesforce, aussi bien Classic que Lightning.



Utilisez le gestionnaire d'application Lightning Experience pour :

- Créer des applications Lightning ou des applications connectées (**8**)
- Déterminer si vos applications Classic sont accessibles pour les utilisateurs dans Lightning Experience (**9**)
- Modifier, supprimer ou mettre à niveau des applications Classic pour bénéficier de tous les avantages des applications dans Lightning Experience (**10**)



La création et la modification d'une application Lightning sont extrêmement simples. Nommez votre application, définissez sa couleur principale, chargez un logo, spécifiez les éléments affichés dans la barre de navigation de l'application, puis attribuez l'application à des profils utilisateur. Si votre organisation inclut des utilitaires tels que Lightning Voice ou Open CTI Softphone, vous pouvez ajouter des options à la barre d'utilitaires de votre application, qui affichée dans le pied de page de Lightning Experience.

Que deviennent les personnalisations existantes ?

Si vous avez déjà créé des menus de navigation pour Lightning Experience, ils sont convertis en applications Lightning lors de la mise à niveau de votre organisation vers Winter '17.

Conseil: Modifiez vos applications pour utiliser le nom, la description, le logo, la couleur de barre de navigation et d'autres paramètres de votre choix. Pour plus d'informations, consultez ce FAQ pratique.

Les applications Classic fonctionnent dans Lightning Experience sans aucune modification. Vous pouvez les mettre à niveau pour bénéficier de la marque personnalisée et des fonctionnalités de navigation avancées disponibles dans Lightning Experience.

Lorsque vous mettez à niveau une application Classic pour Lightning Experience, votre application Classic est copiée. Par conséquent, vous affichez deux versions : une application Classic et une application Lightning. Les deux versions sont désormais gérées séparément. Les modifications que vous apportez à l'application Classic ne sont pas reflétées dans la version Lightning, et inversement. Les applications Lightning ne sont pas disponibles dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

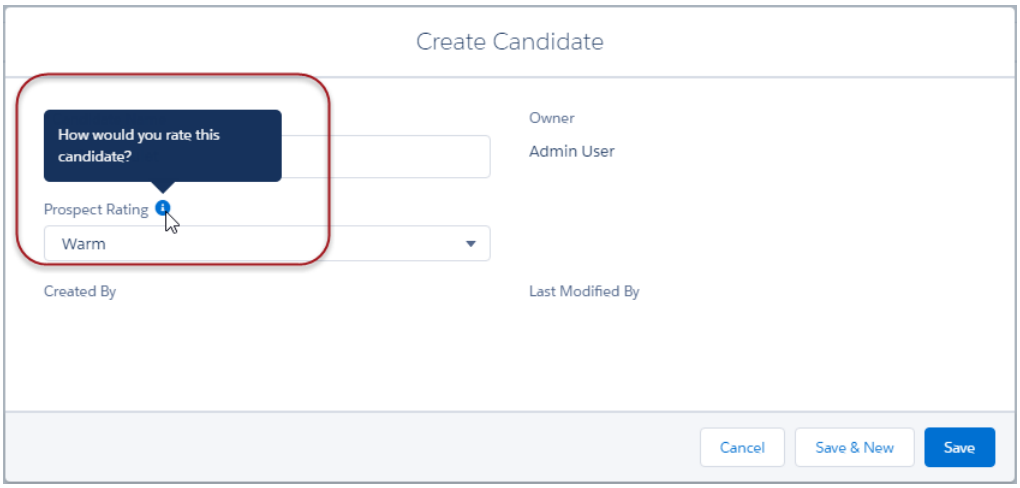
Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Obtention d'une aide au niveau du champ dans Lightning Experience

Les utilisateurs de Salesforce Classic ont toujours apprécié l'aide au niveau du champ que vous créez pour vos champs personnalisés. Vos utilisateurs vont également adorer Lightning Experience !Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Auparavant, l'aide était disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Affichez l'aide en survolant une icône d'information en regard un champ. L'aide au niveau du champ dans Lightning Experience est prise en charge dans tous les navigateurs. Elle est affichée indépendamment de la taille de votre écran, du type de données du champ ou de la position du champ dans la mise en page.



Pour configurer l'aide sur les champs dans des objets personnalisés et standard, reportez-vous à Définition d'une aide au niveau du champ dans l'aide de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

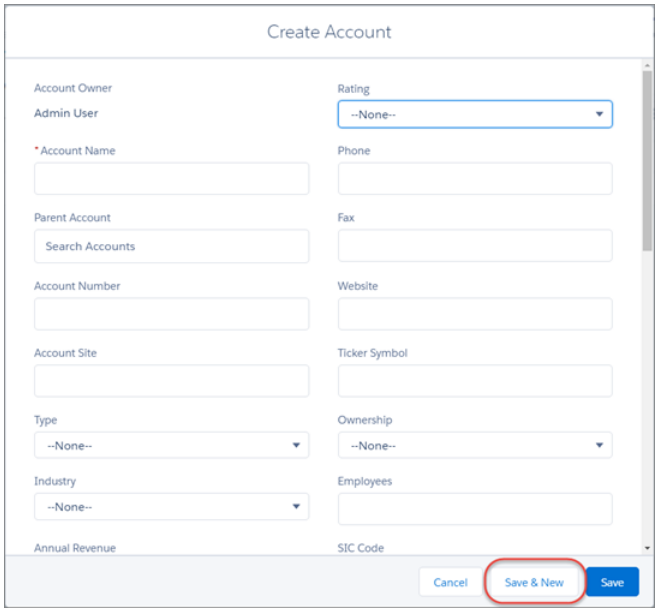
Accélération de la création d'enregistrements multiples dans Lightning Experience

Lorsque vos utilisateurs ont créé, modifié ou cloné un enregistrement dans Lightning Experience, ils peuvent créer un autre enregistrement à l'aide du bouton Enregistrer et nouveau. Le bouton Enregistrer et Nouveau permet aux utilisateurs de créer des enregistrements à répétition sans changer d'emplacement dans l'application.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Le bouton est disponible aux mêmes emplacements que dans Salesforce Classic, notamment dans la plupart des pages Créer, Modifier et Cloner.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

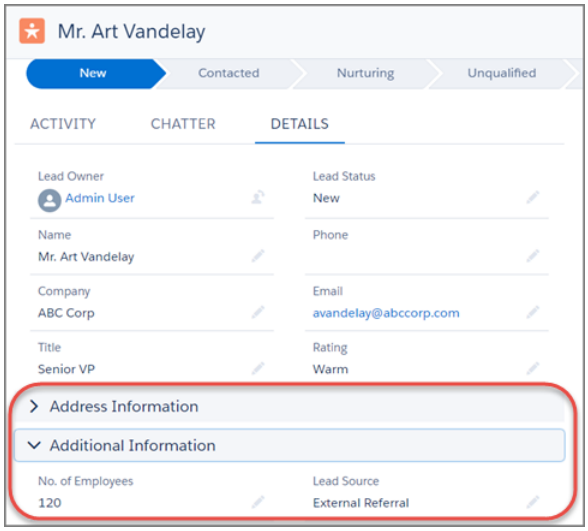
Onglet Détails d'enregistrement qui mémorise tout dans Lightning Experience

Lorsque vous agrandissez ou réduisez une section dans les détails d'enregistrement dans Lightning Experience, la section reste inchangée, même après avoir visité d'autres zones de Salesforce. Cette modification accélère la navigation dans les enregistrements pour les utilisateurs, qui affichent uniquement les informations qui les intéressent.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Par exemple, dans les détails de piste, un utilisateur réduit la section Coordonnées et agrandit la section Informations supplémentaires. La prochaine fois que l'utilisateur consulte les détails d'une piste avec la même présentation, ces sections restent respectivement réduites et agrandies.



De la même façon que dans Salesforce Classic, les sections des pages Créer, Modifier et Cloner sont toujours agrandies.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

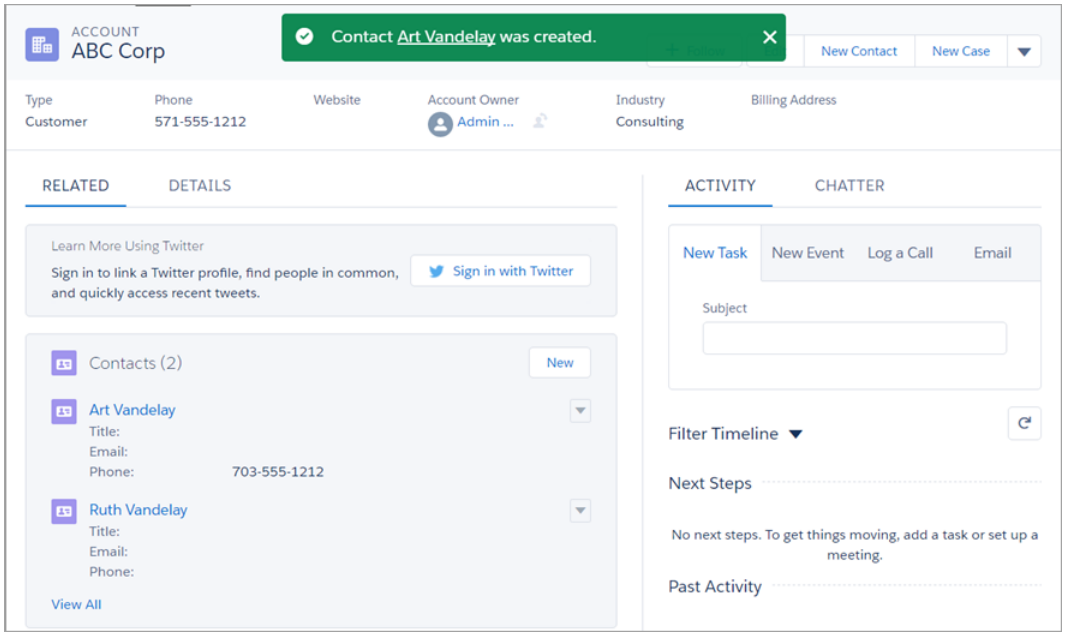
Messages contextuels plus clairs et plus interactifs pour les enregistrements

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les messages de confirmation qui s'affichent lorsque vos utilisateurs créent, modifient, suppriment ou clonent un enregistrement avec succès, à partir d'une liste associée dans Lightning Experience et Salesforce1, ont été modifiés. Les messages comprennent le nom de l'enregistrement qui précise le contexte.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

De plus, lorsque vos utilisateurs créent un enregistrement depuis une liste associée dans Lightning Experience (pas dans Salesforce1), le message contextuel inclut un lien vers l'enregistrement pour faciliter la navigation. Voici un exemple :



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

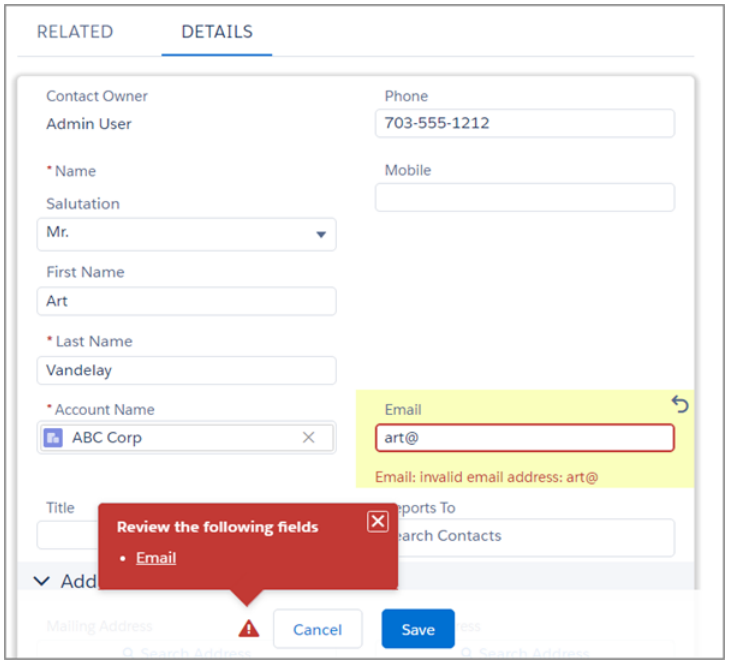
Accélération et simplification du dépannage des erreurs d'enregistrement dans Lightning Experience

Lorsque vos utilisateurs modifient des enregistrements en ligne et que des erreurs se produisent, les champs contenant des erreurs sont affichés dans une fenêtre contextuelle en bas de l'écran pour faciliter l'analyse. Les champs sont indiqués par des liens dans la fenêtre contextuelle. Vos utilisateurs peuvent y accéder rapidement pour les corriger.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Comme dans les versions précédentes, les descriptions des erreurs de champ sont également affichées sous le champ.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions



CONSULTER ÉGALEMENT :

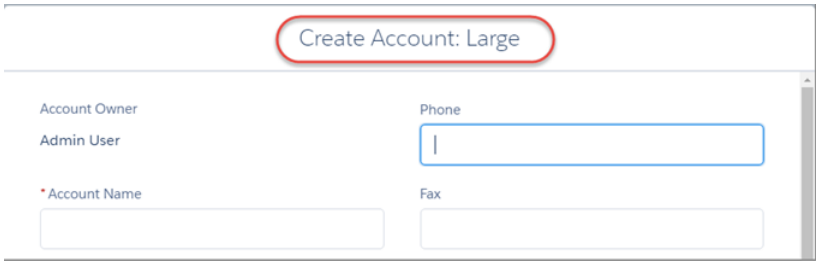
Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Affichage de titres plus explicites pour les boîtes de dialogue lors de la création d'enregistrements

Lorsque vos utilisateurs créent un enregistrement dans Lightning Experience, le titre de la boîte de dialogue Créer inclut le type de l'enregistrement, s'il existe. Par exemple, vous avez deux types d'enregistrement, Grand et Petit, attribués à l'objet Compte pour indiquer la taille du compte. Lorsque vos utilisateurs créent un compte avec le type d'enregistrement Grand, « Grand » s'affiche dans le titre de la boîte de dialogue Créer pour préciser le contexte.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

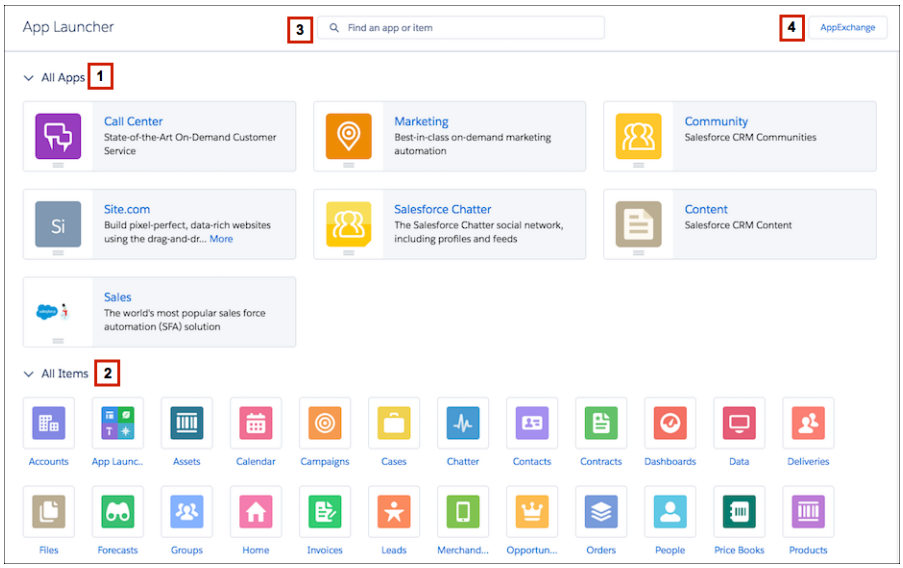
Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

À vos marques, prêt, relancez : une nouvelle présentation pour le Lanceur d'application

Le Lanceur d'application simplifie encore l'accès de vos utilisateurs à toutes les informations dont ils ont besoin pour travailler, et en quelques clics seulement. Le Lanceur d'application permet d'accéder aux applications utiles dans Salesforce et à d'autres fournisseurs de services à un emplacement unique et pratique. En outre, en un seul clic, vos utilisateurs autorisés peuvent accéder directement à AppExchange pour consulter les toutes dernières applications.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

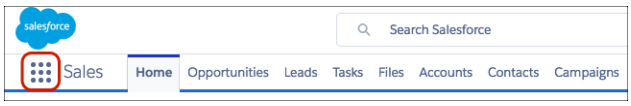
Le Lanceur d'application est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



- La liste Toutes les applications répertorie vos applications personnalisées, Classic, Lightning et connectées au même endroit. (**1**)
- La liste Tous les éléments comprend les objets, la page d'accueil, le fil, les tâches, les événements et tous les types d'onglet personnalisés, notamment une page Visualforce, une page Lightning ou une page Web. (**2**)
- La case Rechercher permet aux utilisateurs de rechercher des applications, des objets et d'autres ressources par leur nom. (**3**)
- Accédez directement à AppExchange en un clic. (**4**)

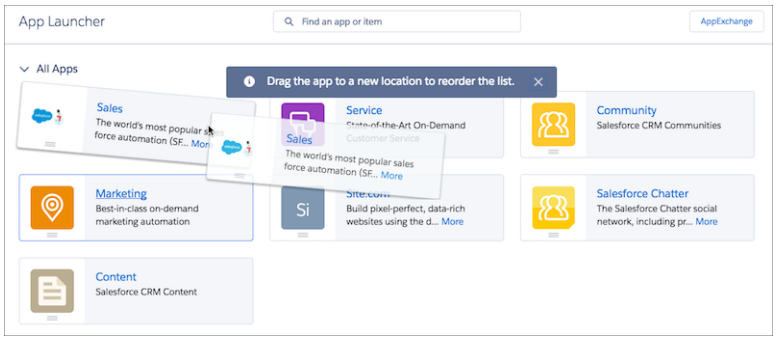
Où se situe le Lanceur d'application ?

Accédez au Lanceur d'application en cliquant sur l'icône Lanceur d'application dans la barre de navigation.



Réorganisation du Lanceur d'application

Les utilisateurs peuvent glisser-déposer des applications pour les réorganiser.



Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Lightning Experience offre une interface entièrement repensée. Mieux encore, elle s'appuie sur la plate-forme de notre interface utilisateur. Par conséquent, l'expérience peut évoluer et s'adapter à vos besoins. Consultez les nouvelles fonctionnalités et les considérations présentées dans cette version.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Voici la liste des fonctionnalités puissantes et des améliorations qui font de Lightning Experience l'interface de référence pour vendre plus intelligemment et plus rapidement. Utilisez cette liste pour accéder rapidement aux informations sur chaque fonctionnalité (certaines fonctionnalités de Lightning Experience, notamment les améliorations des comptes et de Chatter, sont disponibles 24 heures après la publication de Winter '17, les autres sont immédiatement disponibles).

Fonctionnalités non disponibles dans la nouvelle version Lightning Experience Winter '17

Pour connaître les nouvelles fonctionnalités et améliorations de Lightning Experience, consultez les limitations ou les écarts par rapport à Salesforce Classic. Lisez ces rubriques afin de déterminer si une fonctionnalité importante pour votre activité est limitée ou non disponible dans cette version. Notez que vos utilisateurs peuvent toujours accéder aux fonctionnalités qui ne sont pas encore prises en charge dans Lightning Experience en basculant vers Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des pages d'enregistrement des clients et des foyers

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Voici la liste des fonctionnalités puissantes et des améliorations qui font de Lightning Experience l'interface de référence pour vendre plus intelligemment et plus rapidement. Utilisez cette liste pour accéder rapidement aux informations sur chaque fonctionnalité (certaines fonctionnalités de Lightning Experience, notamment les améliorations des comptes et de Chatter, sont disponibles 24 heures après la publication de Winter '17, les autres sont immédiatement disponibles).

Améliorations générales

Création d'applications personnalisées dans Lightning Experience et navigation plus efficace

Nous avons repensé la navigation de Lightning Experience pour permettre à vos utilisateurs d'être plus efficaces et de basculer entre les applications auxquelles vous ajoutez votre marque et que vous pouvez personnaliser. Si vous connaissez Salesforce Classic, le modèle de navigation mis à jour ressemble à un vieil ami, en mieux.

Utilisation des fichiers Salesforce en tant qu'icônes dans les applications Lightning personnalisées

Lors de l'empaquetage d'applications personnalisées dans Lightning Experience, l'icône de l'application est désormais stockée sous forme de fichier Salesforce. Le stockage de vos icônes d'application personnalisée sous forme de fichiers Salesforce permet de bénéficier des toutes les fonctionnalités de la plate-forme Files, notamment les versions, les aperçus et les règles de partage. Les fichiers Salesforce ainsi utilisés sont appelés *fichiers de ressources*.

Obtention d'une aide au niveau du champ dans Lightning Experience

Les utilisateurs de Salesforce Classic ont toujours apprécié l'aide au niveau du champ que vous créez pour vos champs personnalisés. Les utilisateurs de Lightning Experience vont également l'adorer !

Accélération de la création d'enregistrements multiples dans Lightning Experience

Lorsque vos utilisateurs ont créé, modifié ou cloné un enregistrement dans Lightning Experience, ils peuvent créer un autre enregistrement à l'aide du bouton Enregistrer et nouveau. Le bouton Enregistrer et nouveau permet aux utilisateurs de créer des enregistrements à répétition sans changer d'emplacement dans l'application.

Onglet Détails d'enregistrement qui mémorise tout dans Lightning Experience

Lorsque vous agrandissez ou réduisez une section dans les détails d'enregistrement dans Lightning Experience, la section reste inchangée, même après avoir visité d'autres zones de Salesforce. Cette modification accélère la navigation dans les enregistrements pour les utilisateurs, qui affichent uniquement les informations qui les intéressent.

Messages contextuels plus clairs et plus interactifs pour les enregistrements

Les messages de confirmation qui s'affichent lorsque vos utilisateurs créent, modifient, suppriment ou clonent un enregistrement avec succès, à partir d'une liste associée dans Lightning Experience et Salesforce1, ont été modifiés. Les messages comprennent le nom de l'enregistrement qui précise le contexte.

Accélération et simplification du dépannage des erreurs d'enregistrement dans Lightning Experience

Lorsque vos utilisateurs modifient des enregistrements en ligne et que des erreurs se produisent, les champs contenant des erreurs sont affichés dans une fenêtre contextuelle en bas de l'écran pour faciliter l'analyse. Les champs sont indiqués par des liens dans la fenêtre contextuelle. Vos utilisateurs peuvent y accéder rapidement pour les corriger.

Affichage de titres plus explicites pour les boîtes de dialogue lors de la création d'enregistrements

Lorsque vos utilisateurs créent un enregistrement dans Lightning Experience, le titre de la boîte de dialogue Créer inclut le type de l'enregistrement, s'il existe. Par exemple, vous avez deux types d'enregistrement, Grand et Petit, attribués à l'objet Compte pour indiquer la taille du compte. Lorsque vos utilisateurs créent un compte avec le type d'enregistrement Grand, « Grand » s'affiche dans le titre de la boîte de dialogue Créer pour préciser le contexte.

Lancement d'un composant Lightning depuis une action

Les actions de composant Lightning sont des actions personnalisées qui invoquent un composant Lightning. Elles prennent en charge Apex et JavaScript. Par conséquent, elles permettent d'élaborer une fonctionnalité personnalisée côté client en toute sécurité.

Renommage de la catégorie Actions de Salesforce1 dans l'éditeur de présentation de page

Depuis l'introduction des actions de composant Lightning, le nom de la catégorie Actions de Salesforce1, dans l'éditeur de présentation de page avancé, ne reflète pas toutes les actions qu'elle contient. Vous pouvez utiliser les actions de cette catégorie aussi bien dans Salesforce1 que dans Lightning Experience. Nous l'avons par conséquent renommée Actions Salesforce1 et Lightning.

Ventes principales

Mise à niveau automatique des comptes

Vous n'avez rien à faire pour enrichir les comptes de votre organisation. Les actualités, les logos et la saisie automatique sont désormais prêts à l'emploi pour les organisations nouvelles et existantes.

Vue d'ensemble avec les logos de compte (globalement disponibles)

Vos comptes n'ont jamais été aussi élégants ! Désormais, des logos sont automatiquement ajoutés aux enregistrements de compte, et les commerciaux peuvent visualiser les activités comme jamais auparavant.

Votre avis sur les logos de compte

Vous allez probablement aimer les logos qui s'affichent sur les enregistrements de compte. Dans le cas contraire, dites-le-nous, nous adapterons.

Récupération d'informations sur les dirigeants d'une société

Connaître les acteurs d'une entreprise ne suffit pas. Vous devez également comprendre les différentes responsabilités. Les enregistrements de compte informent désormais les commerciaux des dernières actualités sur les dirigeants d'une société.

Ajout d'actualités pour les contacts

Optimisez la préparation de vos équipes en leur donnant accès aux toutes dernières actualités sur les personnes avec lesquelles elles ont des relations commerciales.

Amélioration de l'association d'un contact à plusieurs comptes

Contacts de plusieurs comptes, la fonctionnalité plébiscitée qui permet à vos commerciaux de gérer aisément les relations entre les personnes et les entreprises, a encore progressé. Grâce à une nouvelle fonctionnalité, ce modèle de données plusieurs-à-plusieurs est un choix évident.

Identification et fusion des pistes dupliquées dans Lightning Experience

L'élimination des enregistrements de piste dupliqués permet d'éviter que plusieurs représentants contactent la même piste. Nous avons simplifié l'amélioration de la qualité des données. Offrez à vos commerciaux la possibilité de résoudre des enregistrements de piste dupliqués qu'ils détectent. Salesforce identifie les différences entre les principaux champs des enregistrements, et les commerciaux peuvent fusionner les meilleures informations des trois principaux enregistrements.

Accélération de la conclusion d'affaires grâce aux actualités dans les pistes

Lorsque vos commerciaux ont accès aux toutes dernières actualités sur les personnes auxquelles ils tentent de vendre, ils augmentent leur chiffre d'affaires.

Insights pour les comptes renommée en Actualités

Nous l'avons de nouveau renommée. D'abord Actualités du compte, puis Insights pour les comptes, nous l'appelons maintenant Actualités. Nous n'avons pas simplement changé le nom, nous avons également amélioré la fonctionnalité Actualités.

Début de diffusion des actualités sur Chatter

Vos commerciaux peuvent informer tout le monde dans l'organisation sur les toutes dernières actualités en partageant des articles d'actualité dans Chatter.

Commentaires sur les articles d'actualité en moins de clics

Nous avons simplifié les options des commentaires dans les actualités pour vous aider à nous communiquer les problèmes.

Ajout de produits avec des planifications dans Lightning Experience

Ajoutez des produits avec des planifications de chiffre d'affaires ou de quantités à des opportunités, n'importe où et à tout moment.

Opportunités : champ de probabilité modifiable dans Lightning Experience

Les propriétaires d'opportunités peuvent désormais modifier manuellement le champ `Probabilité` sans basculer vers Salesforce Classic.

Simplification de l'activation des parcours commerciaux

Activez ou désactivez vos parcours commerciaux depuis la page principale Paramètres des parcours de vente, sans revenir à l'assistant de configuration.

Contrats : gérez vos conditions générales de vente dans Lightning Experience

Gérez le cycle de vie des contrats associés à vos comptes et opportunités avec des rappels et des avertissements dans Lightning Experience.

Ajout de devis à des opportunités dans Lightning Experience

Vous pouvez désormais utiliser des devis dans Lightning Experience pour présenter aux clients les prix des produits et des services que votre société offre. Les commerciaux peuvent créer et modifier des devis et des éléments de ligne de devis, ajouter des devis à des opportunités, et enregistrer des devis dans des fichiers PDF.

Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts

L'assistant Importer mes comptes et contacts n'est plus disponible. Rappelez à vos utilisateurs de télécharger leurs données en utilisant l'assistant d'importation de données la place. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts dans la version Winter '17.

Requête d'évaluation des données de compte dans Lightning Experience

Prenez des décisions informées sur la qualité de vos données de compte, en utilisant Lightning Experience pour demander une évaluation des données Data.com Clean. Auparavant, vous pouviez demander une évaluation des données uniquement avec Salesforce Classic. L'évaluation synthétise la qualité générale des données de vos comptes et fournit une analyse des principaux champs de compte. Elle ne modifie pas les données dans votre organisation. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations situées aux États-Unis et au Canada.

Réception d'un e-mail lorsque votre évaluation des données est terminée

Si vous avez plus de 100 enregistrements de compte dans votre organisation, nous vous envoyons une notification par e-mail lorsque l'évaluation des données demandée est prête. Auparavant, les notifications n'étaient pas envoyées par e-mail. Vous recevez toujours une notification dans Lightning Experience.

Productivité commerciale

Accueil : plus d'actions avec l'assistant

L'assistant présente des mises à jour plus pertinentes et réactives. Les commerciaux peuvent agir directement depuis différentes recommandations, notamment envoyer un e-mail, ou créer une tâche ou un événement. Les commerciaux peuvent également refuser les recommandations qui ne sont pas pertinentes.

Lightning Voice : nouvelles fonctionnalités d'appel

Nous avons ajouté de nombreuses fonctionnalités à Voice, notamment de nouvelles méthodes d'appel et de renvoi d'appel. À compter de la publication de Winter '17, Lightning Voice est disponible uniquement via la barre d'utilitaires. Par conséquent, une tâche supplémentaire est requise pour continuer à utiliser cette fonctionnalité.

Optimisation des clics et de votre temps avec la modification en ligne (bêta)

Vos représentants parcourent rapidement les mises à jour d'enregistrement dans Lightning Experience avec Lightning Edit dans des vues de liste. Ils peuvent modifier un enregistrement sans l'ouvrir, directement depuis la vue de liste. Encore mieux, ils peuvent sauvegarder plusieurs enregistrements à la fois.

Ajout rapide de plusieurs membres à une campagne

Une campagne sans membre est comme un fan club sans fan. Plutôt triste. Par conséquent, ajoutez en masse des membres à partir de vues de liste et admirez l'éclat de vos campagnes.

Priorité sur les pistes

Si vous utilisez des files d'attente pour définir la priorité et attribuer des pistes entre les membres de votre équipe, les représentants peuvent désormais être prioritaires sur plusieurs pistes à la fois dans la file d'attente.

Kanban : suivi et gestion visuels des pistes, des contrats et des campagnes

Les commerciaux peuvent surveiller efficacement leur progression avec les pistes, les contrats et les campagnes à l'aide de la présentation visuelle de style Kanban qu'ils utilisent pour leurs opportunités.

Modification des enregistrements depuis la vue Kanban

Personne n'apprécie les détours. Bonne nouvelle : désormais, vos commerciaux peuvent modifier ou supprimer des enregistrements depuis la vue Kanban.

Invites de mise à jour des champs obligatoires depuis la vue Kanban

Les champs obligatoires ne représentent plus un blocage. Les commerciaux peuvent désormais remplir les champs obligatoires pour déplacer un enregistrement vers une étape ou un statut différent depuis la vue Kanban.

Réponse et transfert d'e-mails directement depuis Salesforce

Lorsque vous lisez un e-mail, vous souhaitez probablement répondre immédiatement. C'est désormais possible. Cliquez simplement sur **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer** dans la page de détail de l'e-mail ou dans la chronologie des activités. C'est aussi simple que... d'envoyer un e-mail. Ces options sont uniquement disponibles pour les organisations utilisant E-mail optimisé, qui est automatiquement activée pour la plupart des clients.

Intégration Microsoft®

Lightning pour Outlook

Personnalisation de Lightning pour Outlook (bêta)

Votre équipe commerciale souhaite-t-elle explorer d'autres enregistrements que les comptes, les contacts, les opportunités, les pistes ou les requêtes ? Souhaite-t-elle utiliser les fonctionnalités que votre société a personnalisées ? Augmentez la pertinence des données dans Lightning pour Outlook en sélectionnant les types d'enregistrement Salesforce que les commerciaux affichent et utilisent habituellement dans Microsoft® Outlook®.

Association entre Lightning pour Outlook et Shield Platform Encryption

Lightning pour Outlook est disponible pour les clients qui utilisent Shield Platform Encryption. Les commerciaux qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas toujours afficher les enregistrements contenant des champs cryptés qui sont associés aux e-mails ou aux événements de calendrier de Lightning pour Outlook.

Lightning Sync

Professional Edition : synchronisation

Si vous travaillez avec Salesforce Professional Edition, vous pouvez synchroniser les contacts et les événements de vos utilisateurs entre le serveur de messagerie de votre société et Salesforce.

Association entre Lightning Sync et Shield Platform Encryption

Lightning Sync est désormais compatible avec Shield Platform Encryption, pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Auparavant, les organisations qui utilisaient le Cryptage de la plate-forme ne pouvaient pas exécuter Lightning Sync.

Connexion aisée et sécurisée entre Microsoft® Exchange et Salesforce

Pour compléter l'ancien compte de service, nous avons introduit une option de connexion OAuth 2.0. OAuth 2.0 nécessite un compte Microsoft Office 365®. Si vous possédez ce compte, la configuration est extrêmement simple.

Association automatique des événements de calendrier des commerciaux avec les contacts ou les pistes les plus pertinents dans Salesforce

Lightning Sync est désormais compatible avec Shield Platform Encryption, pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Auparavant, les organisations qui utilisaient le Cryptage de la plate-forme ne pouvaient pas exécuter Lightning Sync.

Salesforce pour Outlook

Introduction des événements récurrents dans le menu latéral de Salesforce

Les commerciaux peuvent afficher des événements récurrents et les associer à des enregistrements Salesforce depuis le menu latéral de Salesforce.

Retrait de la prise en charge de Microsoft® Outlook® 2007 et de Microsoft Exchange 2007

Lorsque Microsoft retirera la prise en charge d'Outlook 2007 et d'Exchange 2007 (prévue pour avril 2017), Salesforce en fera de même.

Autres modifications de l'intégration Microsoft

Autres modifications de l'intégration Microsoft®

Prenez connaissance des autres modifications apportées à l'intégration Microsoft.

Rapports et tableaux de bord

Conception de votre tableau de bord avec des raccourcis clavier, utilisation d'un lecteur d'écran

Grâce à la prise en charge des raccourcis clavier et des lecteurs d'écran, le Concepteur de tableau de bord Lightning Experience n'a jamais été aussi facile à utiliser. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Filtrage des rapports par hiérarchie de rôles dans Lightning Experience

Vous souhaitez afficher toutes les opportunités que votre équipe gère dans la zone Ouest ? En filtrant votre rapport d'opportunités par hiérarchie de rôles, vous pouvez afficher les opportunités appartenant aux commerciaux qui travaillent avec des responsables ou dans des rôles spécifiques.

Filtrage des rapports par dates relatives dans Lightning Experience

Vous souhaitez examiner toutes les opportunités fermées cette année ? Au lieu de filtrer par dates du calendrier, par exemple `Date de fermeture supérieure au 1 janvier 2016`, filtrez votre rapport par une date relative : `Date de fermeture égale à CETTE ANNÉE`. Les dates relatives sont faciles à mémoriser, et il n'est pas nécessaire de mettre à jour votre filtre au changement d'année.

Maintenance des filtres lors de l'exploration d'un rapport à partir d'un tableau de bord dans Lightning Experience

Filtrez un tableau de bord, puis affichez l'un des rapports sur un composant. Auparavant, le rapport s'ouvrait non filtré. Désormais, le rapport s'ouvre filtré de la même façon que le tableau de bord. Vous pouvez analyser les données sans perdre vos filtres.

Amélioration des graphiques dans Lightning Experience : graphiques en tableau, en jauge, à barres, un nuage de points, en courbe et combo

Si une image vaut un millier de mots, un graphique vaut-il un millier d'informations ? Avec les toutes dernières améliorations que nous leur avons apportées dans Lightning Experience, la valeur en informations de vos graphiques n'a jamais été aussi grande !

Service

Vos appels dans Lightning Experience avec Open CTI

Open CTI, avec ses fonctionnalités puissantes, est désormais disponible dans Lightning Experience. Open CTI aide les partenaires à intégrer Salesforce aux systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI), le tout sans installer d'adaptateur sur les appareils des utilisateurs !

Service d'assistance : découverte de la boîte à outils Field Service Lightning

Winter '17 offre une toute nouvelle série de fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos opérations de service d'assistance. Suivez le travail avec les rendez-vous de service, gérez votre force de travail avec les ressources de service, normalisez vos ordres d'exécution avec des types de travail, et plus encore.

Pages d'accueil de publication sociale et de personne sociale disponibles dans Lightning Experience

Accédez à vos onglets de publication et de personne sociale sans quitter Lightning Experience.

Actions sociales de fil de requête disponibles dans Lightning Experience

Vous pouvez aimer, ne plus aimer, afficher la source et supprimer des médias sociaux du fil de requête lorsque vous trouvez dans Lightning Experience. Vous devez néanmoins répondre aux publications dans Salesforce Classic.

Modification du propriétaire de la requête à l'aide d'une action rapide ou d'une macro

Nous avons exposé le champ Propriétaire de la requête dans Lightning Experience et dans Salesforce1 afin de faciliter le changement de propriétaire d'une requête. Auparavant, les agents devaient accéder à la page Détail de la requête pour modifier le champ.

Affichage de tous les champs de contact dans les pages de requêtes

Les utilisateurs de Lightning Experience et de Salesforce1 peuvent désormais afficher les informations de contact dans les pages de requête, si les champs de contact sont inclus dans la présentation de la page de requête. Les champs `Téléphone du contact`, `E-mail du contact`, `Télécopie du contact` et `Téléphone mobile du contact` sont désormais disponibles dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Fil de requête : mises à jour de l'envoi d'e-mails dans Lightning Experience

Nous avons apporté plusieurs améliorations à l'action Envoyer un e-mail pour des requêtes, qui permettent à vos agents de travailler plus efficacement avec la messagerie dans Lightning Experience.

Limitations mises à jour dans les hiérarchies de ressources

Les hiérarchies de ressources peuvent désormais inclure jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur de la hiérarchie ne sont plus limitées. Auparavant, une ressource pouvait avoir jusqu'à 2000 ressources enfants, et une hiérarchie de ressources pouvait avoir jusqu'à 50 niveaux.

Prise en charge de vos clients depuis votre site Web avec Snap-In Chat (bêta)

Ajoutez le widget Snap-In Chat à votre site Web. Il permet aux clients d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions en discutant avec un agent tout en parcourant votre site. Snap-In Chat utilise Live Agent, avec une configuration simplifiée.

Chatter

Remarquable assistant pour les groupes

Nous avons repensé le processus de création de groupe en définissant une série d'étapes qui simplifient considérablement la configuration d'un nouveau groupe. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Ajout intelligent de membres à vos groupes

Nous avons simplifié l'ajout de membres à vos groupes. Un nouveau composant pratique Ajouter un membre, et des suggestions intelligentes sur les membres qui peuvent correspondre à votre groupe, facilitent votre choix initial pour former votre équipe. La case de recherche intelligente suggère des noms de membre susceptibles d'être intéressés par votre groupe en fonction de leur interactions avec d'autres membres et d'autres groupes. La nouvelle recherche suggère également des noms pendant votre saisie.

Créativité : définissez votre propre style avec les graphiques de rapport personnalisés

Les rapports prêts à l'emploi offrent un gain de temps, mais ils ne capturent pas toujours les informations précises dont vous avez besoin. Vous pouvez affiner vos choix en personnalisant les graphiques de rapports pour les groupes. Créez des rapports basés sur des enregistrements associés à votre groupe, notamment des pistes ou des comptes, et ajoutez de nouvelles connaissances à votre groupe.

Retrait de champs de la présentation de groupe

Nous avons fait un peu de ménage et retiré quelques champs des options de présentation, dans la page Détails du groupe, afin de simplifier l'affichage et de faciliter la lecture.

Fils de groupe désormais en direct !

Lightning Experience affiche les fils de groupe en temps réel. Il n'est plus nécessaire d'actualiser la page pour suivre en direct ce que les personnes disent. Chaque publication nouvelle est brièvement mise en surbrillance pour attirer votre attention.

E-mails d'annonce globalement disponibles

Les e-mails d'annonce ne sont plus en version bêta et sont désormais prêts pour l'action. Lors de la publication d'une annonce, les responsables de groupes peuvent envoyer des e-mails et des notifications à tous les membres du groupe, quelles que soient leurs préférences de messagerie, pour s'assurer que tout le monde soit informé. En raison de la possibilité d'envoyer un spam à un grand nombre de personnes à la fois, nous avons associé cette fonctionnalité à une autorisation. Les propriétaires de groupe qui souhaitent bénéficier de cette puissance doivent demander à leur administrateur d'activer l'autorisation Envoyer des e-mails d'annonce.

Votre style avec des groupes personnalisables (bêta)

Toutes ces variations de page que vous avez créées pour différentes présentations de groupe peuvent être attribuées à des types d'enregistrement. Lorsqu'un utilisateur crée un groupe, il commence généralement par sélectionner un type d'enregistrement et la variation est renseignée. Voilà ! Une présentation de groupe personnalisée prête à être utilisée. Vous voulez l'essayer ? Contactez simplement le support de Salesforce pour activer la fonctionnalité.

Nouvelle présentation pour l'icône de groupe

Avons-nous précisé que nous apportons des améliorations ? En accord avec notre superbe nouvelle présentation, nous avons mis à jour l'icône de groupe par défaut.

Vous m'avez appelé « Fil », appelez-moi maintenant « Chatter »

Lorsque vous consultez votre fil dans Lightning Experience, recherchez plutôt le nom « Chatter ». Les étiquettes Fil et Collaborer ont été renommées Chatter à de nombreux emplacements.

Éditeur de questions disponible à de nouveaux emplacements

Lorsque vous joignez des publications et des sondages, vous disposez d'une nouvelle option de publication dans vos fils Lightning et de communauté : les questions. Utilisez l'éditeur de questions pour publier des questions dans vos groupes et vos communautés, et recevoir des réponses de toute la communauté. Augmentez la visibilité de vos questions et désignez la meilleure solution. Dans les communautés, l'éditeur de questions est disponible dans les fils de compte, de groupe, de profil et de requête.

Commentaires en direct !

Lightning Experience affiche les commentaires en temps réel. Il n'est plus nécessaire d'actualiser la page pour suivre en direct ce que les personnes disent sur une publication. Chaque nouveau commentaire est brièvement mis en surbrillance pour attirer votre attention. Les commentaires sont actualisés et restent affichés en direct lorsque vous êtes abonné(e). L'abonnement est aisé, il suffit de cliquer sur le champ du commentaire.

Désactivation d'un élément de fil de sa vue de détail

Vos fils Lightning Experience et de communauté offrent désormais une option de mise en sourdine d'une publication de fil dans sa vue de détail. Lorsque vous accédez à la vue de détail d'une notification, vous pouvez mettre la publication en sourdine immédiatement. Dans le fil, vous pouvez cliquer sur la date d'une publication pour accéder à sa vue de détail.

Lecture de vidéos directement dans le fil

La possibilité de lire des vidéos en ligne dans les fils est désormais disponible partout ! Lorsque vous joignez une vidéo à une publication ou à un commentaire, tout le monde peut la visionner directement depuis l'emplacement de publication.

Découverte des personnes qui aiment votre commentaire

Dans Lightning Experience, les commentaires affichent désormais la liste complète des personnes qui ont aimé votre commentaire.

Modification des publications et des commentaires de fil à de nouveaux emplacements

Puisque vous avez fait preuve de patience, voici votre récompense : Vous pouvez modifier les publications et les commentaires de fil dans Lightning Experience. Avec une petite configuration par votre administrateur, les publications et les commentaires de fil affichent maintenant l'option Modifier dans les menus d'actions. Appréciez !

Contenu enrichi et images en ligne à de nouveaux emplacements

Lorsque les termes en majuscules ne suffisent pas, nous utilisons une mise en forme en **GRAS**, *italique* ou souligné. Vous souhaitez enrichir l'apparence visuelle ? Insérez une image en ligne dans votre publication ou commentaire. Les possibilités sont infinies avec la mise en forme enrichie des contenus à peu près partout. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Mise à jour de la présentation des publications et des commentaires

Nous avons amélioré la compatibilité des publications et des commentaires avec l'affichage sur écran mobile.

Survol d'un nom et affichage d'un mini profil

Survolez n'importe quel nom pour afficher un résumé du profil de la personne. Cliquez sur le nom pour afficher la page de profil complète. Les informations de survol, extraites de la présentation compacte du profil utilisateur, sont également affichées en regard de la photo de profil de la personne.

Fichiers

Chargement de vos publications de fil avec dix fichiers dans Lightning Experience

Moins n'est pas toujours plus. Joignez non pas 1 mais jusqu'à 10 fichiers à vos publications de fil.

Ajouts et retrait de fichiers lors de la modification de publications dans Lightning Experience

Lightning Experience prend désormais en charge la modification de vos propres publications Chatter. Par conséquent, vous pouvez également en profiter pour ajouter et retirer des fichiers.

Simplification de la configuration de Files Connect pour Office 365 avec Azure

Avec un nouveau processus de configuration qui utilise la Console de gestion Azure, la configuration de Files Connect pour SharePoint Online ou OneDrive pour Business n'a jamais était aussi simple. Au lieu de vous connecter à deux emplacements différents pour configurer les options, vous pouvez désormais enregistrer votre application en une seule étape dans la Console de gestion Windows Azure. Il n'est plus nécessaire copier-coller des extraits de XML, car tout peut être configuré par pointer et cliquer.

Disparition des dossiers système SharePoint de Files Connect

Le nettoyage de printemps a été anticipé ! Les dossiers système SharePoint, Bibliothèque de styles, Rapports personnalisés, et Modèles de formulaire, ne sont plus affichés dans Files Connect, ce qui facilite la récupération des fichiers externes dont vous avez besoin. Cette mise à jour est activée par défaut et s'applique dans Salesforce Classic, dans Lightning Experience, dans toutes les API et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Recherche

Correction orthographique pour les objets personnalisés

Lorsque les utilisateurs recherchent un terme et n'obtiennent aucun résultat en raison d'une faute orthographe, les correspondances avec le terme correctement orthographié sont affichées. La correction orthographique s'étend aux objets personnalisés en anglais uniquement.

Augmentation des objets renvoyés dans les résultats de recherche

Affichez plus d'objets dans vos résultats de recherche.

Recherche de l'enregistrement approprié avec les améliorations de la recherche dans les comptes personnels

Les recherches dans les comptes personnels contenant des termes qui s'étendent aux champs de compte personnel et de contact, renvoient désormais les résultats de recherche dans les comptes personnels.

Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)

Lorsque vous activez Shield Platform Encryption, vous bénéficiez d'un niveau de sécurité supplémentaire avec le cryptage de l'index de recherche. Les fichiers d'index de recherche sont cryptés à l'aide d'une clé de cryptage AES 256 bits spécifique à l'organisation.

Recherche de l'article Knowledge approprié avec des extraits

Avec les résultats de recherche d'article, le contexte est roi. Dans la page des résultats de recherche d'articles, après avoir exécuté une recherche globale complète, les extraits sous le titre des articles affichent les termes de recherche concordants soulignés dans le texte environnant. Les extraits aident les utilisateurs à sélectionner les articles les plus pertinents.

Amélioration de la vue avec les résultats instantanés globaux

La recherche suggère des enregistrements récents et concordants pour plusieurs objets, pas seulement pour l'objet dans lequel se trouve l'utilisateur. Ces résultats instantanés permettent aux utilisateurs d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète. Cette vue de suggestions élargie accélère les recherches des utilisateurs, quel que soit leur emplacement dans l'application.

Accès direct aux meilleurs résultats à chaque recherche

Lorsque vous recherchez un enregistrement, il préférable de commencer par une vue d'ensemble avant d'explorer les détails. Par conséquent, à chaque recherche les utilisateurs accèdent à la page des meilleurs résultats, indépendamment de leur emplacement dans l'application. Ils peuvent consulter une vue d'ensemble des résultats pertinents dans tous les objets qu'ils utilisent fréquemment.

Affinage des résultats de recherche sur la gauche

Pour libérer de la place pour la nouvelle barre de navigation, nous avons réorganisé la page des résultats de recherche sans perdre une fonctionnalité. Dans la toute nouvelle présentation, les utilisateurs peuvent affiner les résultats en cliquant sur des noms d'objet à gauche de la page, sous Résultats de recherche. Vous accédez à une page de résultats de recherche qui répertorie uniquement les enregistrements de cet objet.

Data.com

Configuration de règles de mise à jour dans Lightning Experience

Avec les règles Data.com Clean, vous pouvez récupérer des données pertinentes au moment opportun pour vos commerciaux. Les règles de mise à jour ne se contentent pas d'actualiser vos données existantes. Vous pouvez également les utiliser pour enrichir les comptes et les pistes avec des informations utiles, telles que des géocodes, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires, le nombre d'employés et le numéro D-U-N-S. Avec la version Summer '16, nous avons introduit les règles de mise à jour dans Salesforce Classic. Désormais, les clients de Data.com Clean peuvent également utiliser Lightning Experience pour activer les règles de mise à jour.

Ajout automatique d'informations importantes aux enregistrements de compte

Activez la nouvelle règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes afin de permettre à vos équipes commerciales de segmenter les comptes, de planifier les territoires et de mieux comprendre leurs clients. La règle permet d'accéder à plus de 100 champs de société, de secteur d'activité et d'informations financières de Dun & Bradstreet, les mêmes champs que pour les tâches de mise à jour.

Configuration

Maîtrise de vos applications avec le Gestionnaire d'applications

Nous avons amélioré la configuration dans Lightning Experience avec le Gestionnaire d'applications Lightning Experience. Vous pouvez désormais créer et gérer vos applications à partir d'un emplacement unique.

Gestion des listes de sélection globales dans la Configuration de Lightning Experience

Vous pouvez désormais créer et gérer vos ensembles de valeurs de listes de sélection globales depuis les deux interfaces utilisateur. Il n'est plus nécessaire de passer d'une liste de sélection à une autre dans la Configuration pour les gérer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Configuration de la recherche Lightning Experience avec la recherche globale

Vous pouvez désormais utiliser la recherche globale au lieu de la Recherche rapide pour retrouver des enregistrements de configuration spécifiques, notamment la liste associée Source de la piste ou le profil Commercial.

Importation de données

Ajout et mise à jour de membres de campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données

Pour n'importe quelle campagne, vous pouvez aisément ajouter des contacts, des comptes personnels et des pistes en tant que nouveaux membres de campagne, et mettre à jour les membres de campagne existants par ID Salesforce, le tout à partir d'un seul fichier source. L'ID Salesforce peut être un ID de membre de campagne, un ID de contact ou un ID de piste.

Mise à jour de la prise en charge des systèmes d'exploitation dans la nouvelle version de Data Loader

Nous avons publié une nouvelle version de Data Loader ! Elle prend en charge Microsoft® Windows® 7 et Mac® OS X El Capitan pour les organisations qui ont désactivé le protocole TLS 1.0 et qui doivent utiliser le TLS 1.2. Windows XP et les versions antérieures de Mac OS X ne prennent pas totalement en charge le protocole TLS 1.2.

Générateur d'applications Lightning

Attribution d'une page d'enregistrement personnalisée à des applications Lightning ou définition de cette page par défaut pour toutes les applications

Lors de l'activation d'une page d'enregistrement personnalisée dans le Générateur d'applications Lightning, vous avez désormais deux options. Vous pouvez définir la page d'enregistrement par défaut pour tous vos utilisateurs. Vous pouvez également attribuer la page d'enregistrement à une ou plusieurs applications Lightning et permettre ainsi à vos utilisateurs d'accéder à une page personnalisée dans l'application qu'ils utilisent.

Création d'un style de page d'application avec un nouveau modèle dans le Générateur d'applications Lightning

Le nouveau modèle En-tête et deux colonnes du Générateur d'applications Lightning permet de personnaliser la présentation des pages de votre application.

Simplification des présentations de vos enregistrements pour afficher plus de données

Utilisez les nouveaux attributs du Générateur d'applications Lightning pour diminuer l'empreinte du panneau de présentation, afficher moins de boutons et changer l'orientation de vertical à horizontal. Ces personnalisations réduisent les défilements sur la page et les en-têtes tronqués, et permettent ainsi à vos utilisateurs de consulter les informations importantes en un coup d'œil.

Affichage et activation de Pages Lightning en lecture seule à partir de packages gérés dans le Générateur d'applications Lightning

Auparavant, vous ne pouviez pas ouvrir les pages gérées dans le Générateur d'applications Lightning. Vous pouvez désormais ouvrir des Pages Lightning dans un éditeur en lecture seule à partir d'un package géré, puis les réviser, les activer ou les désactiver.

Fin la taille standard pour les composants de graphiques de rapport

Les composants de graphiques de rapport sont désormais plus dynamiques et réactifs à la taille de la page dans laquelle ils sont affichés. Ces composants se redimensionnent horizontalement pour s'ajuster aux zones larges, jusqu'à 800 pixels de largeur. La hauteur est limitée à 300 pixels.

Incorporation de Wave dans n'importe quelle page Lightning

Avec Wave dans Lightning, vous pouvez accorder aux utilisateurs l'accès aux informations à partir de n'importe quel appareil. Intégrez Wave aux pages d'accueil Lightning, aux pages d'enregistrement et aux pages d'accueil d'applications. Créez des applications d'analyse pour Lightning Experience et pour l'application mobile Salesforce1 en quelques minutes seulement.

Optimisation de vos pages Lightning avec le composant Flow (bêta)

Nous accueillons un nouveau composant dans le Générateur d'applications Lightning. Utilisez le composant Flow pour incorporer des flux actifs dans vos pages Lightning Pages.

Introduction de deux nouveaux composants Chatter lors du renommage du composant Fil

Nous avons renommé le composant Fil sous le nom Chatter dans le Générateur d'applications Lightning. Il combine l'éditeur et le fil. Nous avons également créé deux composants qui divisent le fil en deux parties, l'Éditeur Chatter et le Fil Chatter. Vous pouvez désormais positionner l'éditeur et le fil à des emplacements différents sur la page.

Salesforce Connect

Rapports sur les objets externes : vue transparente des données au-delà des frontières du système

Nous savons que vous avez attendu longtemps pour inclure des objets externes dans des rapports. Malgré quelques limitations et considérations à prendre en compte, vous pouvez désormais exécuter des rapports dans toutes vos données, quel que soit l'emplacement dans lequel elles sont stockées.

Création de présentations de page basées sur le fil pour des objets externes

Simplifiez l'utilisation des enregistrements d'objets externes pour vos utilisateurs en offrant deux vues distinctes : une pour le fil de l'enregistrement et une autre pour les détails et les listes associées. Les utilisateurs peuvent basculer entre la vue du fil et la vue des détails pour consulter à tout moment les informations dont ils ont besoin.

Augmentation des résultats de recherche d'objets externes

Lorsque vous recherchez des objets externes, les résultats ne sont plus limités à 25 lignes.

Visual Workflow

Exécution de flux avec Lightning Skin (bêta)

Avez-vous déjà songé à améliorer l'apparence de votre flux ? Nous aussi. Lorsque vous activez cette version bêta, tous vos flux basés sur une URL sont affichés en exécutant Lightning au lieu de Classic.

Insertion de flux dans des pages Lightning (bêta)

Nous déployons un composant de flux pour le Générateur d'application Lightning. Vous pouvez désormais ajouter des flux à n'importe quelle page Lightning (pages d'application, pages d'enregistrement et pages d'accueil).

Affichage d'écrans de flux à deux colonnes (bêta)

Lorsque vous construisez des flux qui collectent un grand nombre d'informations, leurs écrans peuvent afficher une colonne de champs fine et infinie. Divisez la présentation de ces écrans en restituant des flux spécifiques sur deux colonnes.

Sécurité et identité

Authentification et identité : connexions plus rapides, améliorations des applications connectées, plus d'options d'authentification

Nous avons introduit des connexions sans mot de passe avec Lightning Login, des clés de sécurité U2F et de nouvelles options pour l'authentification à deux facteurs, ainsi que des fonctionnalités OAuth avancées. Nous avons redessiné le Lanceur d'application et les descriptions des applications connectées sont affichées sur les vignettes du Lanceur d'application. La présentation du Lanceur d'application pour les clients External Identity est également nouvelle.

Mise à jour des descriptions existantes des applications connectées

Le Lanceur d'application redéfini facilite la découverte des applications connectées pour les utilisateurs avec le nom et la description de des applications affichés sur une vignette du Lanceur d'application. La description utilisée est celle du texte que vous avez saisi dans le champ de description en créant l'application. Pour les applications connectées que vous avez créées avant Winter '17, ces descriptions sont également affichées dans le Lanceur d'application. Par conséquent, assurez-vous que les noms et les descriptions de vos applications existantes sont adaptés à une audience publique et sans erreur. Vous disposez de 256 caractères pour la description. Tirez-en profit.

Définition du Lanceur d'application en tant que page de destination

Facilitez l'accès des utilisateurs de Salesforce Identity aux informations dont ils ont besoin en définissant le Lanceur d'application redessiné comme page de destination par défaut lors de la connexion à Salesforce. Commencez par créer une application Lightning personnalisée. Ajoutez ensuite l'onglet Lanceur d'application à l'application Lightning personnalisée. Vous trouverez l'onglet Lanceur d'application sous Tous les éléments.

Nouvelle présentation du Lanceur d'application External Identity

Si vous avez configuré Salesforce Identity pour vos clients ou partenaires (appelés identité externe), vous avez probablement utilisé le modèle de communautés Aloha avec le Lanceur d'application. Après la publication de Winter '17, votre Lanceur d'application prend la nouvelle apparence de notre Lanceur d'application que nous avons redessiné. Vos clients et partenaires vont probablement être agréablement surpris.

Réautorisation de vos utilisateurs lors du provisionnement d'applications connectées

Pour les clients qui utilisent le provisionnement Salesforce pour les applications connectées, nous avons amélioré le processus de réautorisation des utilisateurs auxquels vous aviez initialement refusé l'autorisation. Auparavant, la réautorisation d'un utilisateur déclenchait un événement de création qui pouvait entraîner une erreur, car l'utilisateur existait déjà. Salesforce réactive désormais l'utilisateur existant.

Cryptage de la plate-forme : utilisation de votre propre clé, prise en charge de Government Cloud, accélération du cryptage en masse

L'utilisation de votre propre clé de cryptage (BYOK) vous permet de mieux contrôler la sécurité de vos données. Vous pouvez également satisfaire les normes de conformité FedRAMP, crypter votre index de recherche, synchroniser avec Lightning pour Outlook et Lightning Sync, et plus encore.

Développement

Limitation de vos composants Lightning personnalisés à des objets spécifiques

Si vous avez un paquet de composants Lightning personnalisé conçu pour être utilisé dans les pages Lightning, ajoutez le nouvel ensemble de balises `<sfdc:object>` au fichier .design pour limiter le composant à certains objets uniquement.

AppExchange et votre organisation Salesforce enfin réunies

Certains éléments s'associent naturellement, par exemple Trailhead et Astro ou Dreamforce et les selfies épiques des conférences plénières. Nous introduisons une autre association parfaite : AppExchange et Salesforce. Vous pouvez désormais installer des applications, des composants et d'autres offres AppExchange sans quitter votre organisation.

Affichage d'informations supplémentaires sur les exécutions tests Apex

La page Historique des tests Apex indique désormais les dates de début et de fin des exécutions tests. De plus, la colonne de statut a été mise à jour pour afficher le nombre de méthodes échouées et en file d'attente pour l'exécution test.

Fonctionnalités non disponibles dans la nouvelle version Lightning Experience Winter '17

Pour connaître les nouvelles fonctionnalités et améliorations de Lightning Experience, consultez les limitations ou les écarts par rapport à Salesforce Classic. Lisez ces rubriques afin de déterminer si une fonctionnalité importante pour votre activité est limitée ou non disponible dans cette version. Notez que vos utilisateurs peuvent toujours accéder aux fonctionnalités qui ne sont pas encore prises en charge dans Lightning Experience en basculant vers Salesforce Classic.

Remarque: Pour consulter la liste complète des différences de fonctionnalités et des limitations de Lightning Experience dans la version précédente, reportez-vous à « Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience » dans l'Aide de Salesforce. Nous allons bientôt mettre à jour la liste complète des différences en termes de fonctionnalités et de limitations dans l'aide de Salesforce !

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Accès aux données et vues : Considérations relatives à Lightning Experience
Fonctionnalités de vente : Considérations relatives à Lightning Experience
Fonctionnalités du service client : considérations relatives à Lightning Experience
Rapports et tableaux de bord : Considérations relatives à Lightning Experience
Navigation et actions : Considérations relatives à Lightning Experience
Recherche : Considérations relatives à Lightning Experience
Importation et gestion des données : considérations relatives à Lightning Experience
Sécurité : considérations relatives à Lightning Experience

Accès aux données et vues : Considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation des vues de liste dans Lightning Experience.

Vues de liste

Vous pouvez sélectionner jusqu'à 200 éléments à la fois dans une vue de liste. Si la liste comprend plus de 200 éléments, la case à cocher de la ligne d'en-tête sélectionne les 200 premiers éléments seulement.

Les vues de liste chargent 50 éléments visibles à la fois sans défilement. Pour sélectionner plus de 50 éléments (ou lignes), faites défiler pour charger l'élément souhaité, puis sélectionnez la plage d'éléments.

Avec l'édition en ligne, vous ne pouvez pas modifier un champ et appliquer la modification à plusieurs enregistrements à la fois. Vous pouvez toutefois modifier des champs sur plusieurs lignes, puis enregistrer toutes les modifications à la fois.

La sélection multiple dans les vues de liste est disponible uniquement dans les vues dont l'objet inclut une action en masse.

Fonctionnalités de vente : Considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes que votre équipe commerciale peut rencontrer dans Lightning Experience.

Hiérarchie des comptes

La hiérarchie des comptes n'est pas disponible dans Lightning Experience. Nous recommandons toutefois d'utiliser le package AppExchange gratuit Lightning Account Hierarchy.

Équipes de compte

Lorsque le partage par défaut de votre organisation est défini sur privé pour les contacts, les contacts ajoutés à Équipes de compte ne sont pas définis par défaut sur Privé.

Contacts de comptes multiples

Si vous utilisez des comptes personnels, basculez vers Salesforce Classic pour ajouter la liste associée Comptes associés aux présentations de page de compte personnel que vos commerciaux utilisent.

Devis par e-mail aux opportunités

Vous ne pouvez pas envoyer un devis par e-mail directement depuis l'aperçu PDF, la page de détail du devis ou en regard du fichier PDF dans la liste associée Devis PDF. À la place, créez et enregistrez un devis PDF depuis Salesforce, téléchargez le fichier PDF et envoyez-le en utilisant votre application de messagerie locale.

Contrats

- La liste associée Historique des contrats n'est pas disponible.
- Les valeurs des listes de sélection de statuts ne sont pas filtrées en fonction du statut du contrat. Ainsi, toutes les valeurs de statut sont affichées dans la liste de sélection. Si vous choisissez un statut non valide pour un contrat, un message d'erreur indique les valeurs valides pour le contrat. Par exemple, pour les contrats nouveaux et clonés, Brouillon est la seule valeur valide.

Fonctionnalités du service client : considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus lorsque votre organisation utilise des outils de service client. De façon générale, les données et les fonctionnalités de Service Cloud ne sont pas prises en charge dans cette version de Lightning Experience. Les requêtes sont prises en charge, mais ne sont pas totalement identiques avec celles disponibles dans Salesforce Classic.

Pages d'accueil de publication et de personne sociale

Accédez à vos onglets de publication et de personne sociale sans quitter Lightning Experience.

Actions sociales de Fil de requête

Vous pouvez aimer, ne plus aimer, afficher la source et supprimer des médias sociaux du fil de requête lorsque vous trouvez dans Lightning Experience. Vous devez néanmoins répondre aux publications dans Salesforce Classic.

Open CTI et centres d'appels

- L'application Call Center prête à l'emploi est une application Salesforce Classic. Si vous utilisez des softphones dans l'application Call Center, ils ne fonctionnent pas lorsque l'application est lancée depuis Lightning Experience. Open CTI pour Lightning Experience fonctionne uniquement dans les applications Lightning, et Open CTI pour Salesforce Classic fonctionne uniquement dans les applications Classic.

  Pour utiliser Open CTI pour Lightning Experience, créez une application Lightning Experience.

- Open CTI pour Lightning Experience ne prend pas en charge les écrans contextuels qui s'ouvrent dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur.

Rapports et tableaux de bord : Considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation de rapports et tableaux de bord dans Lightning Experience.

Ajout de tableaux à des tableaux de bord dans Lightning Experience
Dans les tableaux de bord Lightning Experience, les tableaux affichent des sélections conditionnelles et des photos Chatter, mais vous devez basculer vers Salesforce Classic pour les configurer.

Affichage de pourcentages dans les graphiques en jauge
Vous ne pouvez pas masquer les pourcentages dans les graphiques en jauge dans Lightning Experience.

Navigation et actions : Considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation des actions dans Lightning Experience.

Actions rapides
Les actions rapides dans les objets externes ne sont pas prises en charge.

Recherche : Considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec la recherche dans Lightning Experience.

Objets qui peuvent être recherchés
Les objets suivants, qui peuvent être recherchés dans Salesforce Classic, ne peuvent pas être recherchés dans Lightning Experience : Activités (Événements et Tâches), Pièce jointe, Accompagnement, Communauté, Élément de ligne de contrat, Société D&B, Document, Discussion, Autorisation, Objectif, Idée, Transcription Live Chat, Macro, Métrique, Commande, Cycle de performance, Question, Texte rapide, Devis, Absence de ressource, Fonds de récompense, Type de fond de récompense, Salesforce CRM Content, Utilisateur du libre-service, Contrat de service, Compétence de la ressource de service, Membre du territoire de service, Compétence, Solution, Rubrique, Utilisateur et Élément d'ordre d'exécution.

Les articles Knowledge ne peuvent pas être triés
Dans les résultats de recherche, le tri n'est pas disponible pour les articles Knowledge.

Aucun extrait de code pour les articles Knowledge dans les principaux résultats
Les extraits ne sont pas affichés lorsque des articles Knowledge sont affichés dans la liste Principaux résultats. Les extraits sont affichés lorsque la recherche est limitée aux Articles. De plus, vous ne pouvez pas personnaliser les colonnes affichées dans les résultats de recherche. Les colonnes par défaut correspondent au numéro d'article, au statut de publication (si activé par l'administrateur) et à la date de dernière modification.

Importation et gestion des données : considérations relatives à Lightning Experience

- Vous ne pouvez pas activer ni désactiver Data.com Clean.

- Vous ne pouvez pas configurer des tâches Data.com Clean ni afficher des métriques ou des analyses de tâches de mise à jour.
- Si vous utilisez une tâche de mise à jour alors que la règle Informations sur les sociétés n'est pas activée dans l'objet, vos utilisateurs ne peuvent pas mettre à jour les enregistrements manuellement. Même si le bouton Mettre à jour associé aux tâches de mise à jour est inclus dans la présentation de l'objet, il n'est pas affiché dans Lightning Experience.
- Vous ne pouvez pas modifier les champs des objets Informations de mise à jour (Compte, Piste et Contact).

Sécurité : considérations relatives à Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec de l'utilisation des fonctionnalités de sécurité de Salesforce dans Lightning Experience.

Cryptage de la plate-forme avec la sérialisation JSON

Les données cryptées ne sont pas masquées dans Lightning Experience lors de l'utilisation de la sérialisation JSON ou de Database.Query(). Les données sont restituées en texte brut, que l'utilisateur dispose ou non de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».

Ventes : intelligentes et rapides dans Lightning Experience

Lightning Experience s'améliore en permanence. Vous pouvez aider les équipes marketing et commerciales à générer plus d'affaires pour votre société avec des fonctionnalités de productivité nouvelles et améliorées, notamment Voice et E-mail optimisé. Affichez les articles d'actualité dans un plus grand nombre d'enregistrements pour mieux informer les commerciaux. Améliorez la qualité des données avec une évaluation des données. Nous avons en plus ajouté la prise en charge par Lightning de quelques vieux amis, notamment les contrats, les devis et l'influence de la campagne.

DANS CETTE SECTION :

Principales fonctionnalités commerciales : vente facilitée pour les commerciaux avec Lightning Experience

Offrez à vos commerciaux l'accès à des outils de vente plus efficaces.

Fonctionnalités de productivité : augmentation de l'efficacité des commerciaux avec Lightning Experience

Libérez les commerciaux pour qu'ils consacrent plus de temps aux activités qui font progresser leurs affaires. Créez des tâches et des événements à partir des recommandations de l'assistant, utilisez les fonctionnalités de Voice et tirez parti de la présentation visuelle de style Kanban afin d'aider des commerciaux à se concentrer sur les informations importantes pour accélérer la conclusion d'affaires.

Intégration de Google : synchronisation des événements de Google Calendar™ avec Salesforce sans installation de logiciel (bêta)

Vos commerciaux recherchent-ils comment transférer aisément leurs événements Google Calendar dans Salesforce sans saisie de données fastidieuse ? Ne cherchez pas plus loin. Lightning Sync est compatible avec Google Calendar, vous pouvez configurer les commerciaux pour intégrer leurs rendez-vous importants dans Salesforce sans effort. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Intégration de Microsoft® : synchronisez et travaillez entre les systèmes Microsoft et Salesforce

Favorisez la productivité des commerciaux en intégrant le travail qu'ils réalisent entre les systèmes Microsoft et Salesforce. Les commerciaux peuvent synchroniser les contacts, les événements et les tâches entre leur application de messagerie et Salesforce. Vous pouvez également les configurer pour qu'ils utilisent Salesforce directement depuis Outlook®.

Pardot : plus simple et plus puissant

L'utilisation de Pardot est plus simple, avec une nouvelle interface utilisateur, la simplification de l'enregistrement et de la modification des e-mails et l'amélioration des outils pour médias sociaux, qui augmentent la productivité de vos commerciaux lorsqu'ils communiquent avec des prospects. Pardot est plus puissant avec des parcours d'acheteur personnalisés et un score de prospection plus précis.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Autres modifications dans Sales Cloud
Découvrez les autres améliorations que nous avons apportées pour le confort d'utilisation.

Principales fonctionnalités commerciales : vente facilitée pour les commerciaux avec Lightning Experience

Offrez à vos commerciaux l'accès à des outils de vente plus efficaces.

DANS CETTE SECTION :

Comptes : stockage des informations sur les personnes et l'activité avec lesquelles vous travaillez
Les comptes dans Lightning Experience ont été améliorés avec cette version. Les logos ont été optimisés et sont globalement disponibles, et les actualités des dirigeants sont mises en évidence.

Contacts : qui vous connaissez et qui vous devez connaître
Nous avons apporté des améliorations importantes aux Contacts de plusieurs comptes et ajouté les actualités à vos contacts.

Pistes : conclure des affaires n'a jamais été aussi agréable
Dans Lightning Experience, les pistes ont encore été améliorées. Augmentez la qualité des données avec la fusion des pistes et informez vos commerciaux avec les Actualités dans les pistes.

Campagnes : attribution d'un crédit aux opportunités avec des campagnes multiples à l'aide de l'influence de la campagne personnalisable (globalement disponible)
Choisissez le mode d'attribution d'un crédit à chaque campagne qui contribue à une opportunité.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic, et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Contrats : gérez vos conditions générales de vente dans Lightning Experience
Gérez le cycle de vie des contrats associés à vos comptes et opportunités avec des rappels et des avertissements dans Lightning Experience. Les contrats sont disponibles dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1. Certaines fonctionnalités des contrats sont disponibles uniquement dans Lightning Experience.

Opportunités : suivi et gestion de vos affaires
Ajoutez des produits avec des planifications et simplifiez la gestion des parcours commerciaux.

Actualités : informez-vous
Les dernières nouvelles ! Nous avons renommé le composant Insights pour les comptes en Actualités, qui est disponible dans les contacts et les pistes. De plus, vous pouvez partager des articles d'actualité dans Chatter et publier des commentaires en moins de clics.

Évaluation des données : prise en charge des requêtes via Lightning Experience, et notifications par e-mail
L'utilisation des évaluations de données est plus simple : vous pouvez les demander dans Lightning Experience, et Salesforce vous envoie un e-mail lorsque votre évaluation est prête.

Comptes : stockage des informations sur les personnes et l'activité avec lesquelles vous travaillez

Les comptes dans Lightning Experience ont été améliorés avec cette version. Les logos ont été optimisés et sont globalement disponibles, et les actualités des dirigeants sont mises en évidence.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Mise à niveau automatique des comptes

Vous n'avez rien à faire pour enrichir les comptes de votre organisation. Les actualités, les logos et la saisie automatique sont désormais prêts à l'emploi pour les organisations nouvelles et existantes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Vue d'ensemble avec les logos de compte (globalement disponibles)

Vos comptes n'ont jamais été aussi élégants ! Désormais, des logos sont automatiquement ajoutés aux enregistrements de compte, et les commerciaux peuvent visualiser les activités comme jamais auparavant.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Récupération d'informations sur les dirigeants d'une société

Connaître les acteurs d'une entreprise ne suffit pas. Vous devez également comprendre les différentes responsabilités. Les enregistrements de compte informent désormais les commerciaux des dernières actualités sur les dirigeants d'une société.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Mise à niveau automatique des comptes

Vous n'avez rien à faire pour enrichir les comptes de votre organisation. Les actualités, les logos et la saisie automatique sont désormais prêts à l'emploi pour les organisations nouvelles et existantes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Actualités
Fournit aux utilisateurs une liste personnalisée d'actualités pertinentes de sources aux États-Unis. Les actualités sont disponibles dans les comptes, les contacts, les pistes, les opportunités et la page d'accueil Il n'est pas nécessaire d'ajouter le composant Actualités à vos présentations de page.

Logos de compte
Affiche le logo des sociétés, si disponible, dans les comptes basés aux États-Unis. Les nouveaux logos peuvent remplacer ceux des profils sociaux. Les logos sont affichés avec les suggestions de comptes.

Saisie automatique des comptes
Affiche des sociétés basées aux États-Unis dans le champ `Nom du compte` lorsque les utilisateurs saisissent des informations. Les utilisateurs peuvent sélectionner une société suggérée par la liste, ce qui facilite la création de comptes professionnels (cette option n'est pas disponible dans Salesforce1).

Vous pouvez bien entendu désactiver chaque fonctionnalité dans la page Paramètres du compte, mais est-ce bien nécessaire ?

Important: Ces fonctionnalités ne sont *pas* automatiquement activées pour les organisations qui remplissent l'un des critères ci-dessous.

- Basées hors des États-Unis
- Appartiennent à un secteur d'activité réglementé, notamment les organismes gouvernementaux, le secteur de la santé, les secteurs financiers ou les organisations sans but lucratif
- Se sont désabonnées en contactant Salesforce

Ces organisations peuvent cependant activer ou désactiver les fonctionnalités dans la page Paramètres du compte.

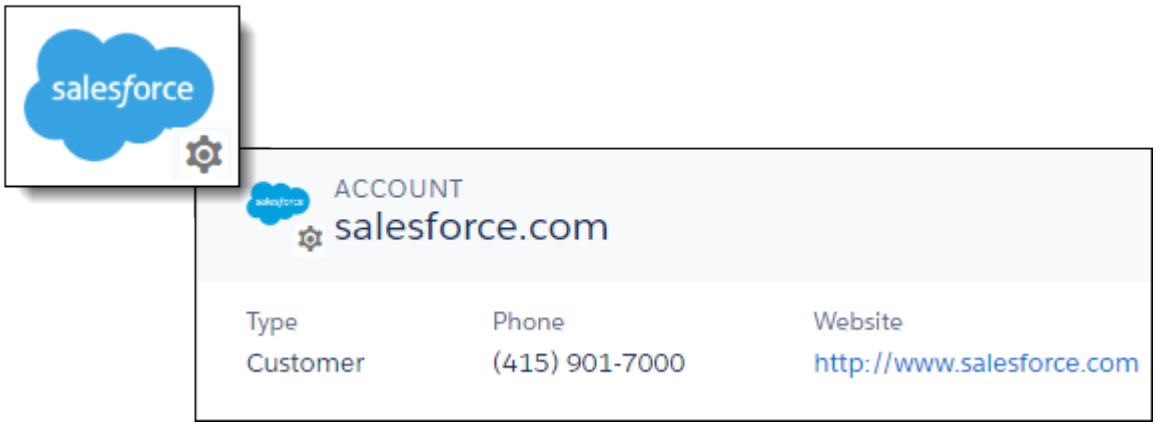
CONSULTER ÉGALEMENT :

- Actualités : informez-vous
- Vue d'ensemble avec les logos de compte (globalement disponibles)
- Augmentation du nombre de sociétés pour la saisie automatique du compte
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Vue d'ensemble avec les logos de compte (globalement disponibles)

Vos comptes n'ont jamais été aussi élégants ! Désormais, des logos sont automatiquement ajoutés aux enregistrements de compte, et les commerciaux peuvent visualiser les activités comme jamais auparavant.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Lorsqu'ils sont disponibles, les logos sont automatiquement affichés dans les comptes basés aux États-Unis. Ils sont également affichés dans les suggestions de sociétés que les commerciaux affichent en créant des comptes. Si vous utilisez les comptes sociaux, les logos que les commerciaux ont ajoutés manuellement depuis les réseaux sociaux peuvent être remplacés par un logo actualisé, plus récent.



Les logos de comptes sont activés pour la plupart des organisations nouvelles et existantes, mais vous pouvez activer ou désactiver cette fonctionnalité dans la page Paramètres du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Votre avis sur les logos de compte
- Mise à niveau automatique des comptes
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Votre avis sur les logos de compte

Vous allez probablement aimer les logos qui s'affichent sur les enregistrements de compte. Dans le cas contraire, dites-le-nous, nous adapterons.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

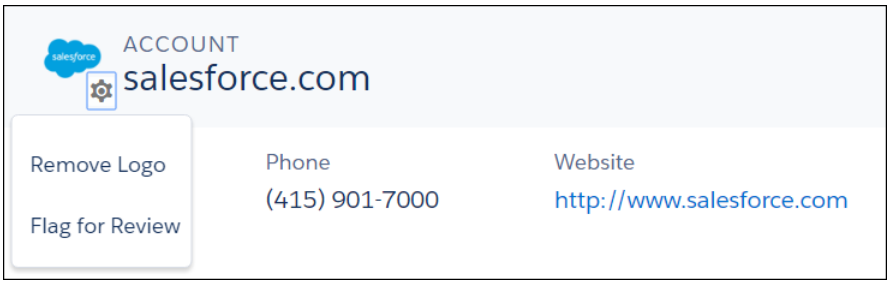
Les options des commentaires sont les suivantes :

Supprimer le logo
Utilisez cette option lorsqu'un logo enfreint les droits de marque. Seuls les administrateurs peuvent supprimer un logo. Le logo est retiré de tous les utilisateurs de l'organisation. Cette action est irréversible, utilisez-la avec précaution. Nous faisons tous des erreurs.

Si vous utilisez cette option par erreur, contactez le support de Salesforce. L'option Supprimer le logo est disponible sous 24 heures après la publication de la version.

Marquer pour révision

Utilisez cette option lorsque le logo est incorrect ou l'image de mauvaise qualité. Les administrateurs et les utilisateurs peuvent marquer un logo. Lorsqu'un utilisateur marque un logo, il est retiré de la vue de l'utilisateur. Si un autre utilisateur de la même organisation marque le logo, il est retiré pour tous les utilisateurs de l'organisation. Si des utilisateurs de cinq organisations différentes marquent également le logo, il est définitivement supprimé de la vue dans toutes les organisations et ne peut pas être restauré.



N'ayez crainte, nous contrôlons attentivement la présentation des logos avant de les mettre en ligne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

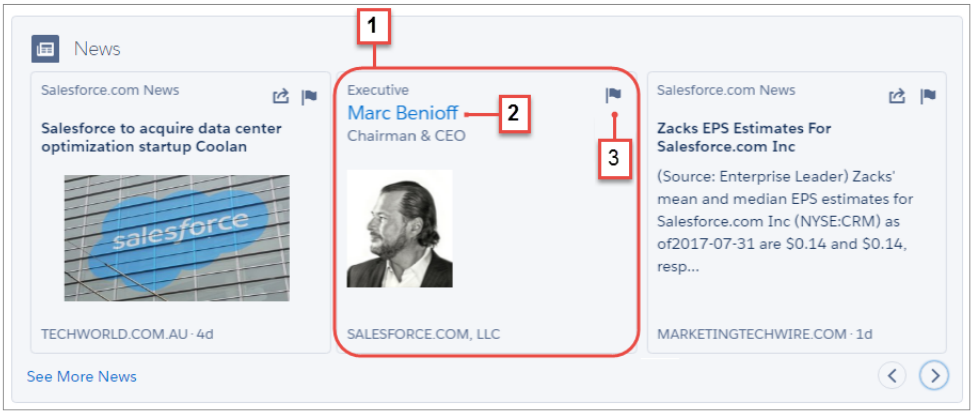
Vue d'ensemble avec les logos de compte (globalement disponibles)

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Récupération d'informations sur les dirigeants d'une société

Connaître les acteurs d'une entreprise ne suffit pas. Vous devez également comprendre les différentes responsabilités. Les enregistrements de compte informent désormais les commerciaux des dernières actualités sur les dirigeants d'une société.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Si nous disposons d'articles d'actualité sur les dirigeants de la société, nous ajoutons une carte de dirigeant (1) aux enregistrements de compte. Pour faire l'objet d'une carte de dirigeant, il n'est pas nécessaire que les dirigeants soient des contacts dans Salesforce. Consultez les principales informations concernant la personne sur la carte, puis cliquez dessus (2) pour afficher la liste des articles d'actualité pertinents sur cette personne. Il ne s'agit pas de la bonne personne, ou le nom ou le titre contient une erreur ? Signalez-le-nous en marquant le dirigeant pour révision (3).



CONSULTER ÉGALEMENT :

Insights pour les comptes renommée en Actualités

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Contacts : qui vous connaissez et qui vous devez connaître

Nous avons apporté des améliorations importantes aux Contacts de plusieurs comptes et ajouté les actualités à vos contacts.

DANS CETTE SECTION :

Amélioration de l'association d'un contact à plusieurs comptes

Contacts de plusieurs comptes, la fonctionnalité plébiscitée qui permet à vos commerciaux de gérer aisément les relations entre les personnes et les entreprises, a encore progressé. Grâce à une nouvelle fonctionnalité, ce modèle de données plusieurs-à-plusieurs est un choix évident. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Ajout d'actualités pour les contacts

Optimisez la préparation de vos équipes en leur donnant accès aux toutes dernières actualités sur les personnes avec lesquelles elles ont des relations commerciales.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Retrait de la fonctionnalité Requête Rester en contact dans la version Summer '17

Le retrait de la fonctionnalité Requête Rester en contact, qui permet aux utilisateurs d'envoyer des e-mails Salesforce sortants pour demander des informations mises à jour sur les contacts et les comptes personnels, est prévu avec la publication de Summer '17.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Amélioration de l'association d'un contact à plusieurs comptes

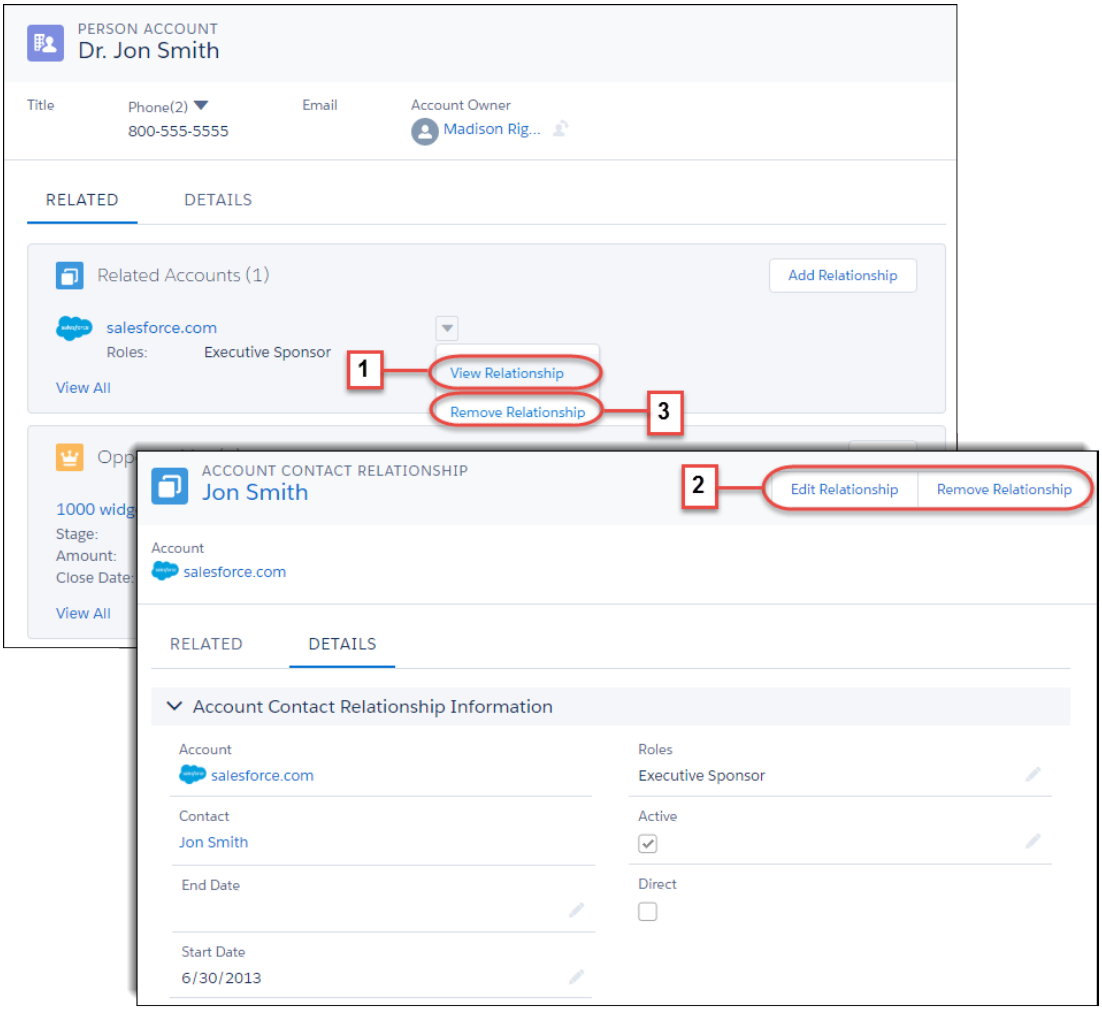
Contacts de plusieurs comptes, la fonctionnalité plébiscitée qui permet à vos commerciaux de gérer aisément les relations entre les personnes et les entreprises, a encore progressé. Grâce à une nouvelle fonctionnalité, ce modèle de données plusieurs-à-plusieurs est un choix évident. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Comment avons-nous amélioré les Contacts de plusieurs comptes ? Les améliorations sont nombreuses.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Vous pouvez associer indirectement des comptes personnels à des comptes professionnels. Dans Configuration, dans Salesforce Classic, ajoutez la liste Contacts associés aux présentations de page des comptes personnels utilisés par vos commerciaux.
- Les déclencheurs sont désormais pris en charge pour l'objet Relations des contacts du compte. Par exemple, créez un déclencheur afin de renseigner la date de fin avec la date actuelle lorsqu'une relation est marquée comme inactive.
- Les règles de validation sont désormais prises en charge pour l'objet Relations des contacts du compte. Par exemple, créez une règle de validation afin de définir la date de début en lecture seule lors de l'enregistrement d'une relation.
- Les relations compte-contact peuvent désormais être visualisées, créées et modifiées à partir de modèles basés sur le Générateur de communauté.
- La nouvelle action Afficher la relation (1) oriente les commerciaux vers une page de détails de la relation compte-contact. Dans cette page, ils peuvent modifier ou retirer des relations indirectes (2) ou modifier les relations directes. Vous pouvez bien entendu retirer les relations indirectes de la liste associée dans l'enregistrement du compte ou du contact (3).



CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Configuration de Contacts de plusieurs comptes (peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Fonctionnement des références Activités partagées avec les champs cryptés

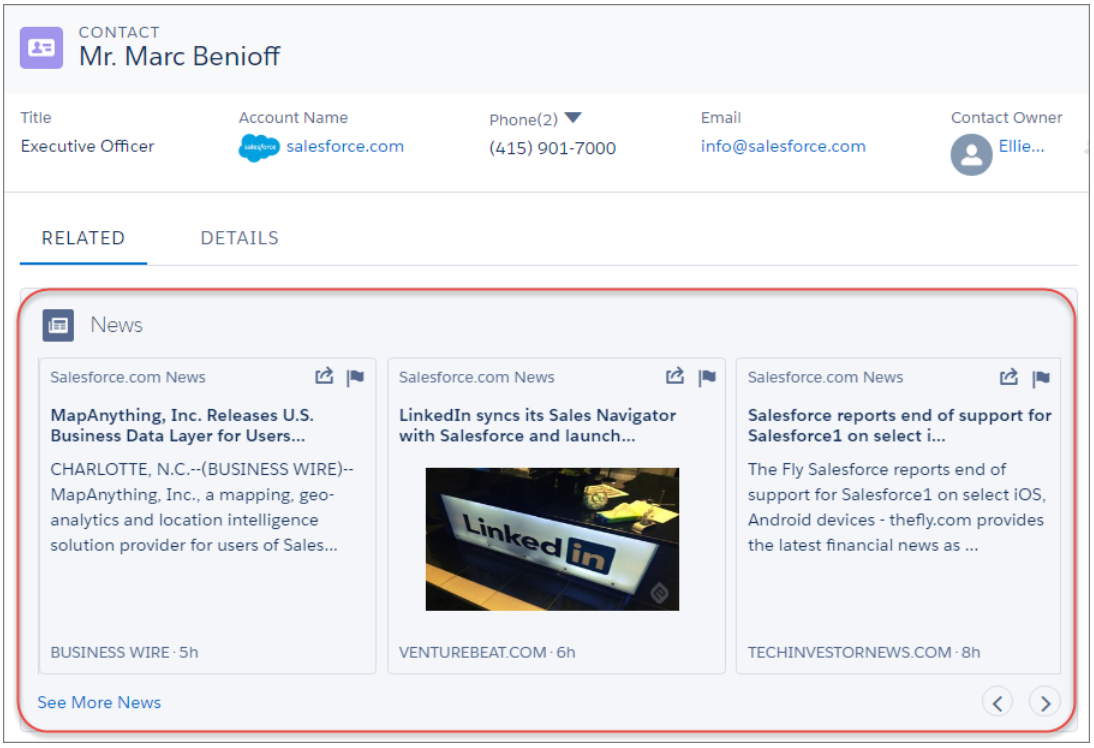
Ajout d'actualités pour les contacts

Optimisez la préparation de vos équipes en leur donnant accès aux toutes dernières actualités sur les personnes avec lesquelles elles ont des relations commerciales.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Dans les enregistrements de contact, les actualités fonctionnent de la même façon que dans les autres objets. Ils sont sélectionnés en fonction du compte associé au contact, de ses dirigeants, de son secteur d'activité et de ses sources aux États-Unis.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Professional** Edition



Les actualités sont activées pour les organisations nouvelles et existantes, mais il peut être nécessaire d'ajouter le composant Actualités à vos présentations de page de compte. Vous pouvez désactiver les Actualités pour tous les objets dans la page Paramètres du compte dans la Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Insights pour les comptes renommée en Actualités
- Début de diffusion des actualités sur Chatter
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Retrait de la fonctionnalité Requête Rester en contact dans la version Summer '17

Le retrait de la fonctionnalité Requête Rester en contact, qui permet aux utilisateurs d'envoyer des e-mails Salesforce sortants pour demander des informations mises à jour sur les contacts et les comptes personnels, est prévu avec la publication de Summer '17.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Pour rester informé(e) du calendrier de retrait, pensez à consulter les détails.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Pistes : conclure des affaires n'a jamais été aussi agréable

Dans Lightning Experience, les pistes ont encore été améliorées. Augmentez la qualité des données avec la fusion des pistes et informez vos commerciaux avec les Actualités dans les pistes.

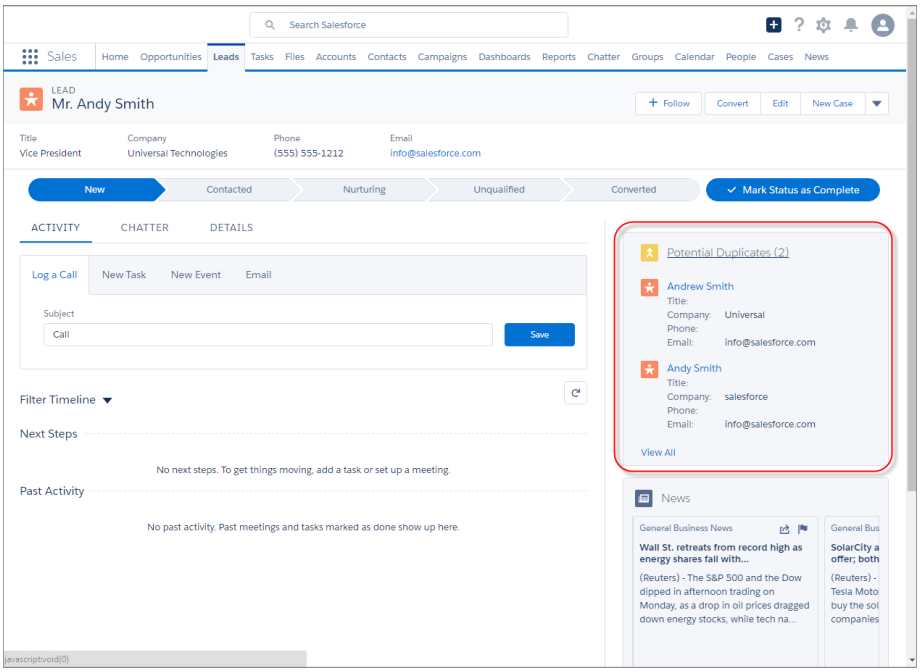
DANS CETTE SECTION :

Identification et fusion des pistes dupliquées dans Lightning Experience
L'élimination des enregistrements de piste dupliqués permet d'éviter que plusieurs représentants contactent la même piste. Nous avons simplifié l'amélioration de la qualité des données. Offrez à vos commerciaux la possibilité de résoudre des enregistrements de piste dupliqués qu'ils détectent. Salesforce identifie les différences entre les principaux champs des enregistrements, et les commerciaux peuvent fusionner les meilleures informations des trois principaux enregistrements.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Accélération de la conclusion d'affaires grâce aux actualités dans les pistes
Lorsque vos commerciaux ont accès aux toutes dernières actualités sur les personnes auxquelles ils tentent de vendre, ils augmentent leur chiffre d'affaires. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Identification et fusion des pistes dupliquées dans Lightning Experience

L'élimination des enregistrements de piste dupliqués permet d'éviter que plusieurs représentants contactent la même piste. Nous avons simplifié l'amélioration de la qualité des données. Offrez à vos commerciaux la possibilité de résoudre des enregistrements de piste dupliqués qu'ils détectent. Salesforce identifie les différences entre les principaux champs des enregistrements, et les commerciaux peuvent fusionner les meilleures informations des trois principaux enregistrements.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.



Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des pistes :
- Lire sur les pistes

Pour fusionner des pistes :
- Supprimer sur les pistes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

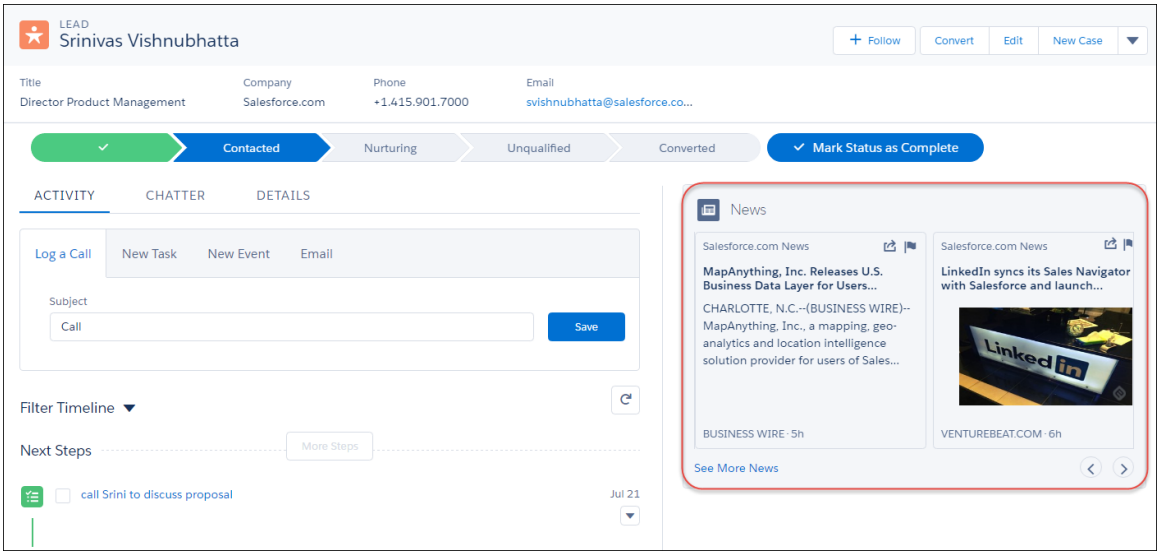
Accélération de la conclusion d'affaires grâce aux actualités dans les pistes

Lorsque vos commerciaux ont accès aux toutes dernières actualités sur les personnes auxquelles ils tentent de vendre, ils augmentent leur chiffre d'affaires. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Dans les enregistrements de piste, les actualités fonctionnent de la même façon que dans les autres objets. Les articles d'actualité sont sélectionnés en fonction du compte associé à la piste, de ses dirigeants, de son secteur d'activité et de ses sources aux États-Unis.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



Les actualités sont activées pour les organisations nouvelles et existantes, mais il peut être nécessaire d'ajouter le composant Actualités à vos présentations de page de piste. Vous pouvez désactiver les Actualités pour tous les objets dans la page Paramètres du compte dans la Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Insights pour les comptes renommée en Actualités
- Début de diffusion des actualités sur Chatter
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente
- *Aide de Salesforce* : Le composant Actualités (peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Campagnes : attribution d'un crédit aux opportunités avec des campagnes multiples à l'aide de l'influence de la campagne personnalisable (globalement disponible)

Choisissez le mode d'attribution d'un crédit à chaque campagne qui contribue à une opportunité.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic, et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Attribution d'un crédit aux opportunités avec des campagnes multiples à l'aide de l'influence de la campagne personnalisable (globalement disponible)

L'attribution flexible de chiffres d'affaires à travers plusieurs campagnes offre 1) une veille économique de meilleure qualité, 2) une responsabilité marketing accrue et 3) une meilleure adéquation entre les ventes et le marketing.

Configuration de l'influence de la campagne personnalisable

Permettez à votre service marketing d'attribuer un chiffre d'affaires à plusieurs campagnes.

Attribution d'un crédit aux opportunités avec des campagnes multiples à l'aide de l'influence de la campagne personnalisable (globalement disponible)

L'attribution flexible de chiffres d'affaires à travers plusieurs campagnes offre 1) une veille économique de meilleure qualité, 2) une responsabilité marketing accrue et 3) une meilleure adéquation entre les ventes et le marketing.

L'influence de la campagne personnalisable permet de configurer plusieurs méthodes de suivi de l'influence des campagnes qui contiennent des opportunités. Pour chaque méthode que vous souhaitez utiliser, créez un modèle d'attribution d'influence de campagne distinct. Pour accorder à une campagne le crédit des opportunités qu'elle aide à générer, vos utilisateurs marketing et commerciaux peuvent associer manuellement la campagne à leurs opportunités. Alternativement, vous ou vos partenaires pouvez créer des déclencheurs et des workflows afin d'ajouter automatiquement des enregistrements. Dans les pages de détail des campagnes, les utilisateurs peuvent observer les opportunités générées par une campagne ainsi que le chiffre d'affaires total généré.

Déterminer comment attribuer un chiffre d'affaires aux campagnes

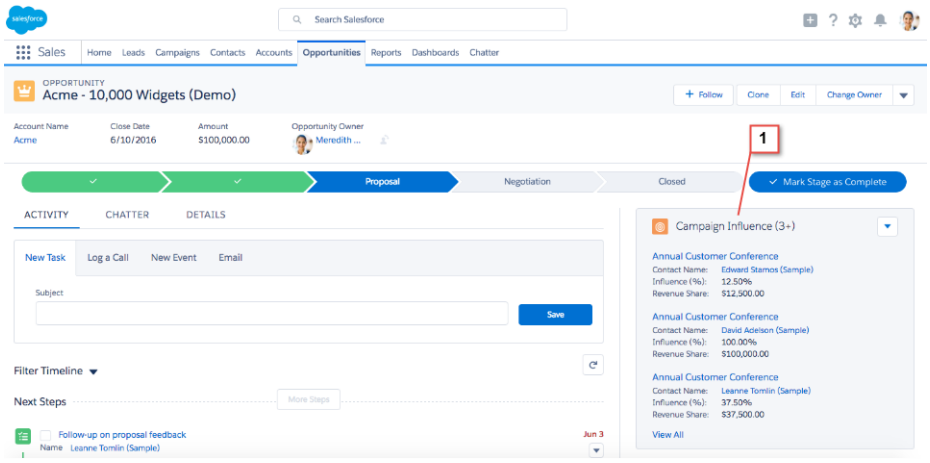
Le modèle d'influence prêt à l'emploi de Salesforce attribue 100 % de crédit de chiffre d'affaires à la campagne principale et 0 % aux autres campagnes que les utilisateurs attribuent à l'opportunité. Pour définir une attribution de chiffre d'affaires plus flexible pour les campagnes, vous ou vos partenaires pouvez créer des modèles d'attribution d'influence personnalisés.

Par exemple, créez un modèle qui distribue à parts égales le crédit d'une opportunité à toutes les campagnes impliquées. Alternativement, créez un modèle qui accorde 100 % de crédit à la première ou à la dernière campagne lancée pour une opportunité. L'influence de la campagne personnalisable permet de créer un modèle pour n'importe quel scénario adapté à votre activité.

Si vous souhaitez empêcher vos utilisateurs commerciaux et marketing d'ajouter ou de modifier des enregistrements d'influence de campagne, vous pouvez verrouiller n'importe quel modèle d'attribution. Les enregistrements des modèles verrouillés peuvent être mis à jour uniquement via l'API.

Examiner quelles campagnes influencent une opportunité

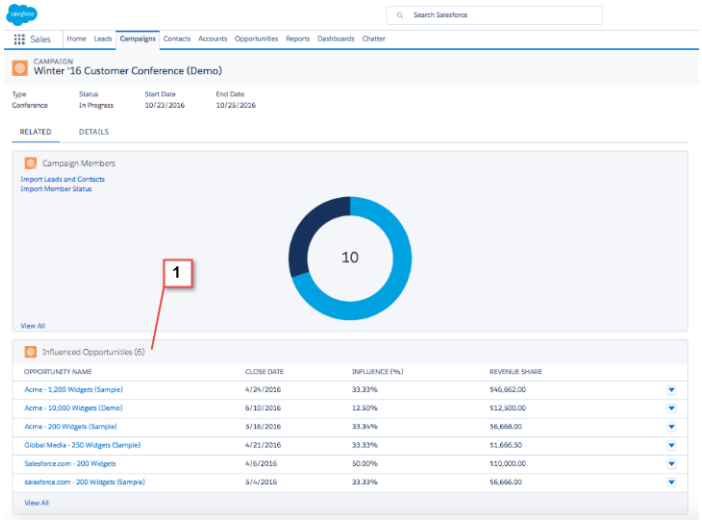
Les enregistrements d'influence de campagne indiquent quelles campagnes ont davantage influencé une opportunité spécifique. Pour permettre aux utilisateurs de déterminer quelle campagne a contribué à leurs opportunités, ajoutez la liste associée Influence de la campagne (1) à vos présentations de page d'opportunité. La liste associée Influence de la campagne affiche uniquement les enregistrements du modèle d'attribution que vous désignez comme modèle principal dans la Configuration. Pour permettre aux utilisateurs d'ajouter et de modifier des enregistrements d'influence de campagne depuis leurs pages de détail d'opportunité, laissez le modèle principal déverrouillé. Vos autres modèles d'attribution peuvent augmenter les enregistrements d'influence de la campagne, mais uniquement via des déclencheurs, des workflows et l'API.



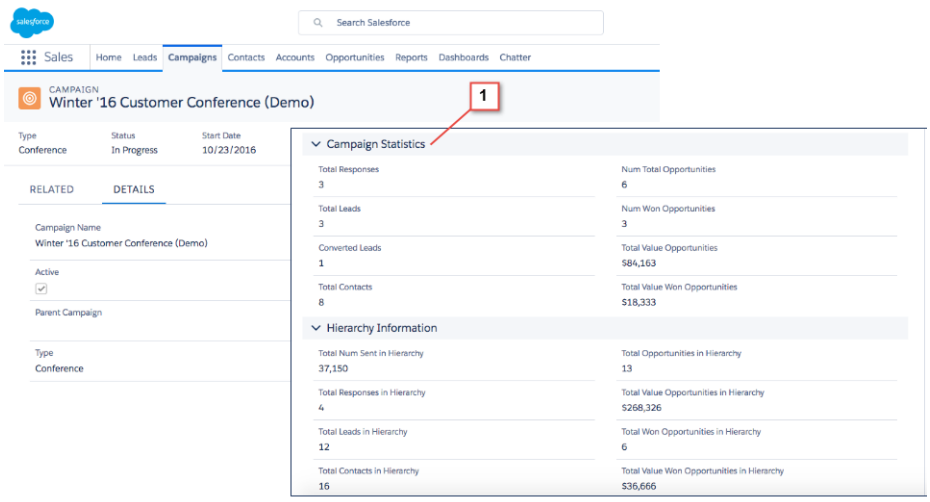
Selon vos besoins métiers, vous pouvez ajouter des champs personnalisés à vos enregistrements d'influence de campagne. Par exemple, si vous souhaitez suivre l'ordre dans lequel les campagnes contribuent à une opportunité, vous pouvez ajouter un champ numérique à cet effet.

Observer le nombre d'opportunités générées par une campagne

Les utilisateurs peuvent suivre le nombre d'opportunités générées par une campagne lorsque vous ajoutez la liste associée Opportunités influencées (1) à vos présentations de page de campagne.



La section Statistiques sur la campagne, des pages de détail de campagne, indiquent le chiffre d'affaires généré par la campagne, basé sur le pourcentage d'attribution dans les enregistrements d'influence de campagne. La section Statistiques sur la campagne indique également le nombre d'opportunités actuellement générées par la campagne et le nombre total d'opportunités gagnées.



Configuration de l'influence de la campagne personnalisable

Permettez à votre service marketing d'attribuer un chiffre d'affaires à plusieurs campagnes.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer l'influence de la campagne personnalisable :

- Personnaliser l'application

1. Assurez-vous que la licence d'ensemble d'autorisations Sales Cloud ou CRM est attribuée à votre profil utilisateur.

   Ces ensembles d'autorisations permettent d'activer et de gérer l'influence de la compagne personnalisable.

2. Activez l'influence de la campagne personnalisable dans la Configuration.

   Le modèle d'attribution prêt à l'emploi de Salesforce est sélectionné en tant que modèle principal. Le modèle Salesforce est toujours verrouillé. Les enregistrements d'influence de la campagne d'un modèle verrouillé peuvent être ajoutés ou modifiés uniquement via des workflow et l'API. Vos utilisateurs ne peuvent pas ajouter manuellement des enregistrements dans Salesforce.

3. Si vous utilisez la version d'origine de l'influence de la campagne, spécifiez si vous souhaitez migrer les enregistrements d'influence de la campagne existants avec une attribution de 0 % vers le nouveau modèle Salesforce.

4. Si vous souhaitez implémenter vos propres méthodes d'attribution du crédit des opportunités à des campagnes, ajoutez vos propres modèles d'attribution personnalisés.

   Si vous configurez plusieurs modèles d'influence, désignez un modèle principal. Les enregistrements du modèle principal sont affichés dans la liste associée Influence de la campagne (dans les opportunités) et dans la liste associée Opportunités influencées (dans les campagnes).

5. Attribuez l'autorisation Influence de la campagne aux utilisateurs commerciaux et marketing qui en ont besoin.

6. Ajoutez la liste associée Influence de la campagne aux présentations de page d'opportunités.

   Cette liste associée indique les campagnes qui ont été impliquées dans l'opportunité. Seuls les enregistrements d'influence de campagne de votre modèle principal sont affichés dans la liste.

7. Ajoutez la liste associée Opportunités influencées aux présentations de page de campagnes.

   Cette liste associée affiche les opportunités influencées par la campagne. Seuls les enregistrements d'influence de campagne de votre modèle principal sont affichés dans la liste.

8. Ajoutez la section Résultats de la campagne aux présentations de page de campagnes.

La section Résultats de la campagne indique le montant total généré par la campagne, basé sur le modèle d'influence de campagne principal.

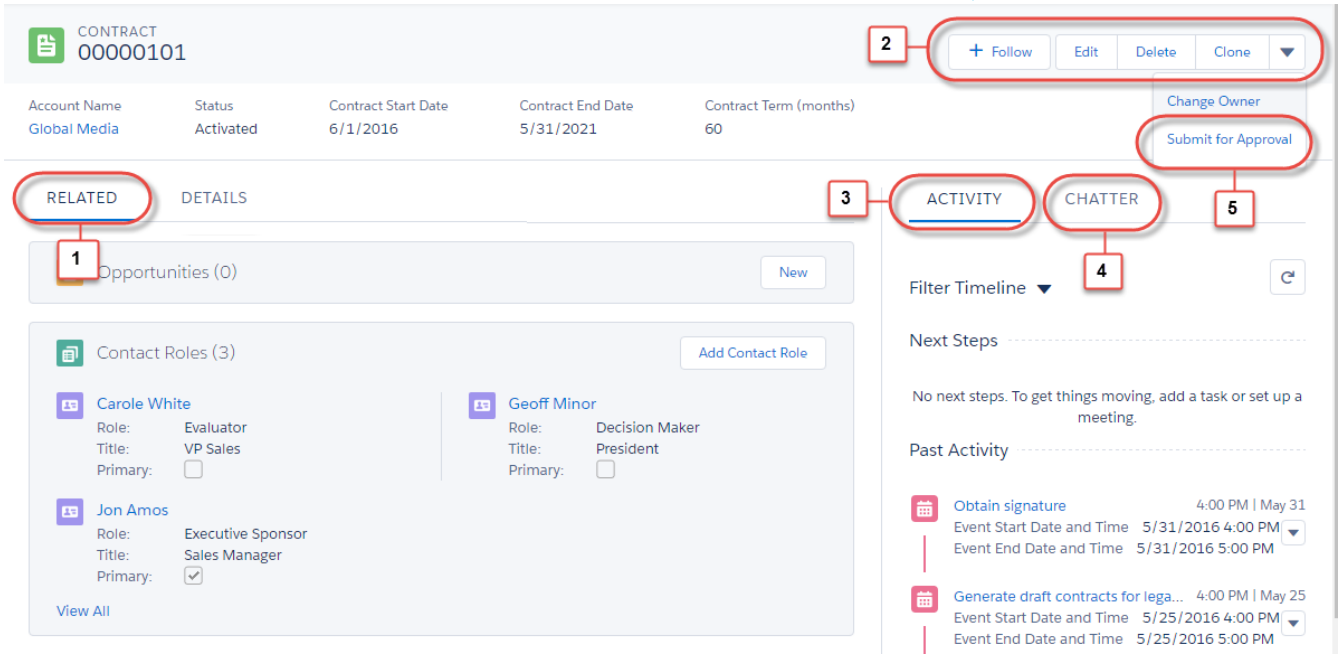
Contrats : gérez vos conditions générales de vente dans Lightning Experience

Gérez le cycle de vie des contrats associés à vos comptes et opportunités avec des rappels et des avertissements dans Lightning Experience. Les contrats sont disponibles dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1. Certaines fonctionnalités des contrats sont disponibles uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud



- Gérez les informations sur les rôles, les notes des contacts, et plus encore (1).
- Créez, mettez à niveau et supprimez des contacts pour des comptes et des opportunités (2).
- Gérez la messagerie, les événements, les appels consignés et les tâches dans la même chronologie des activités (3). Unique à Lightning Experience.
- Utilisez Chatter pour collaborer durant le processus de gestion des contrats. Partagez des informations, des mises à jour et des documents, et surveillez le statut et les principales modifications des champs dans les enregistrements de contrats (4).
- Gérez votre processus d'approbation (5).
- Observez une vue d'ensemble avec la vue Kanban. Unique à Lightning Experience.

Si vous avez ajouté une liste associée de contrats à des comptes et à des opportunités, vous n'avez rien à faire. Les listes associées sont incluses dans Lightning Experience.

Pour suivre des champs de contrats via Chatter, activez le suivi de fil pour les champs de votre choix.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Kanban : suivi et gestion visuels des pistes, des contrats et des campagnes
- Fonctionnalités de vente : Considérations relatives à Lightning Experience
- *Aide de Salesforce* : Automatisation de processus : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Opportunités : suivi et gestion de vos affaires

Ajoutez des produits avec des planifications et simplifiez la gestion des parcours commerciaux.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Ajout de produits avec des planifications dans Lightning Experience

Ajoutez des produits avec des planifications de chiffre d'affaires ou de quantités à des opportunités, n'importe où et à tout moment. Lorsque vos commerciaux ajoutent un produit avec une planification de chiffre d'affaires ou de quantité établie, la planification établie est ajoutée à l'élément de ligne d'opportunité. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Simplification de l'activation des parcours commerciaux

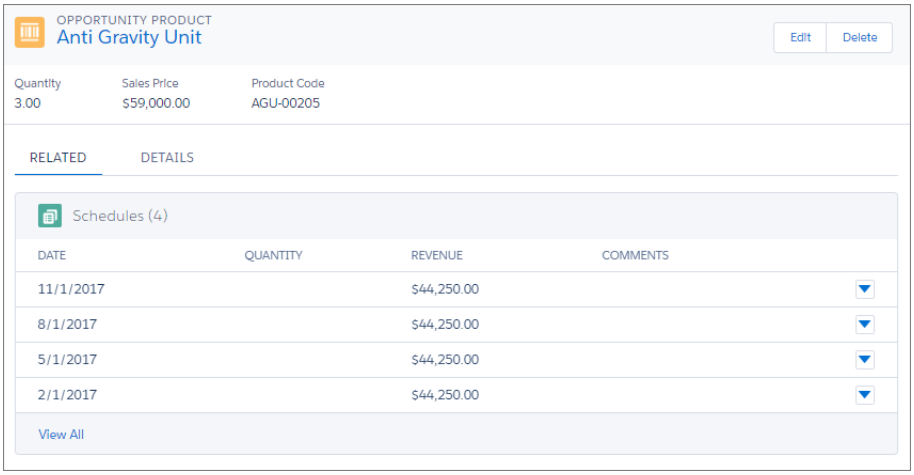
Activez ou désactivez vos parcours commerciaux depuis la page principale Paramètres des parcours de vente, sans revenir à l'assistant de configuration. Vous pouvez désormais déterminer en un coup d'œil quels parcours commerciaux disponibles pour vos utilisateurs et ceux que vous avez enregistrés pour les activer ultérieurement. Lorsque vous souhaitez rendre un nouveau parcours commercial disponible, activez-le en un seul clic. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Ajout de devis à des opportunités dans Lightning Experience

Vous pouvez désormais utiliser des devis dans Lightning Experience pour présenter aux clients les prix des produits et des services que votre société offre. Les commerciaux peuvent créer et modifier des devis et des éléments de ligne de devis, ajouter des devis à des opportunités, et enregistrer des devis dans des fichiers PDF.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Ajout de produits avec des planifications dans Lightning Experience

Ajoutez des produits avec des planifications de chiffre d'affaires ou de quantités à des opportunités, n'importe où et à tout moment. Lorsque vos commerciaux ajoutent un produit avec une planification de chiffre d'affaires ou de quantité établie, la planification établie est ajoutée à l'élément de ligne d'opportunité. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.



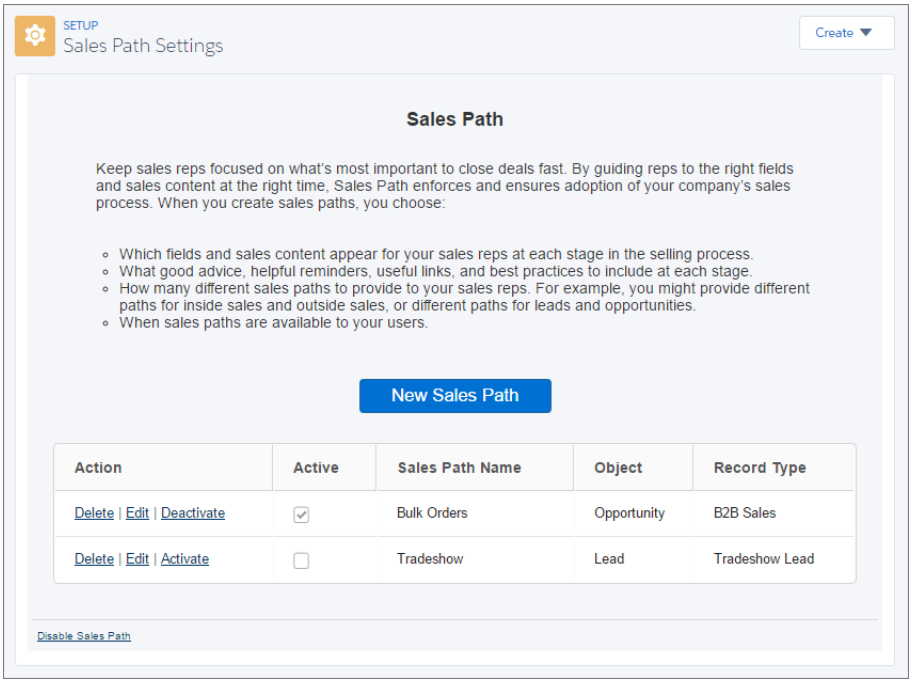
Pour activer des planifications de produits, ou établir ou modifier des planifications de produits, basculez vers Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Simplification de l'activation des parcours commerciaux

Activez ou désactivez vos parcours commerciaux depuis la page principale Paramètres des parcours de vente, sans revenir à l'assistant de configuration. Vous pouvez désormais déterminer en un coup d'œil quels parcours commerciaux disponibles pour vos utilisateurs et ceux que vous avez enregistrés pour les activer ultérieurement. Lorsque vous souhaitez rendre un nouveau parcours commercial disponible, activez-le en un seul clic. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

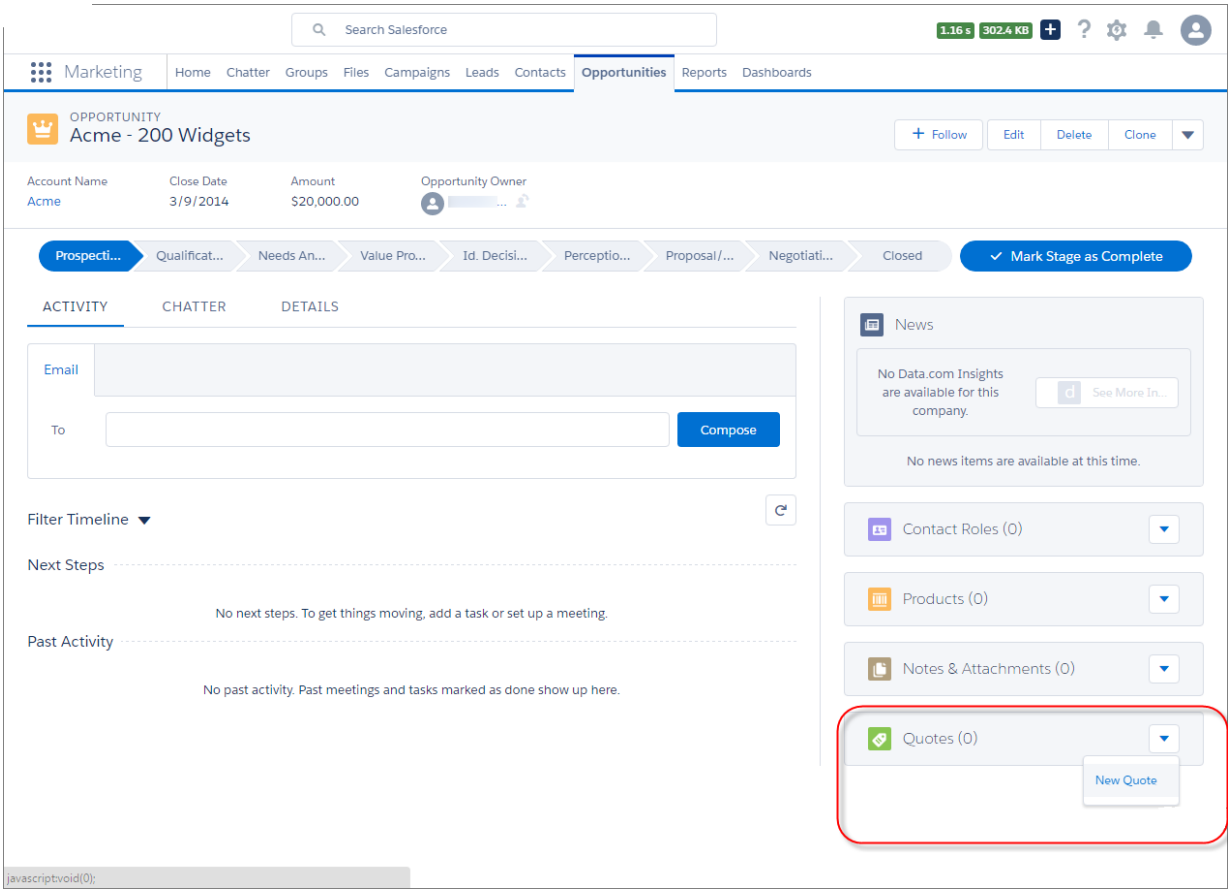
Ajout de devis à des opportunités dans Lightning Experience

Vous pouvez désormais utiliser des devis dans Lightning Experience pour présenter aux clients les prix des produits et des services que votre société offre. Les commerciaux peuvent créer et modifier des devis et des éléments de ligne de devis, ajouter des devis à des opportunités, et enregistrer des devis dans des fichiers PDF.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition dans Sales Cloud



CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de vente : Considérations relatives à Lightning Experience

Ajout de devis aux opportunités dans Salesforce1

Aide de Salesforce : Activation des devis(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Actualités : informez-vous

Les dernières nouvelles ! Nous avons renommé le composant Insights pour les comptes en Actualités, qui est disponible dans les contacts et les pistes. De plus, vous pouvez partager des articles d'actualité dans Chatter et publier des commentaires en moins de clics.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Insights pour les comptes renommée en Actualités

Nous l'avons de nouveau renommée. D'abord Actualités du compte, puis Insights pour les comptes, nous l'appelons maintenant Actualités. Nous n'avons pas simplement changé le nom, nous avons également amélioré la fonctionnalité Actualités.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Début de diffusion des actualités sur Chatter

Vos commerciaux peuvent informer tout le monde dans l'organisation sur les toutes dernières actualités en partageant des articles d'actualité dans Chatter.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

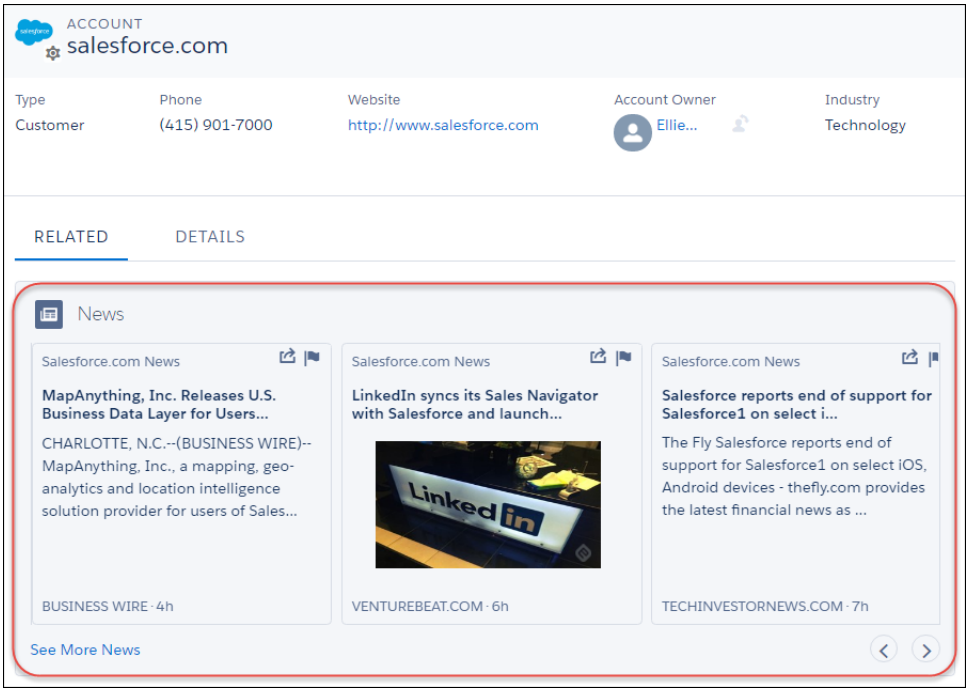
Commentaires sur les articles d'actualité en moins de clics

Nous avons simplifié les options des commentaires dans les actualités pour vous aider à nous communiquer les problèmes. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Insights pour les comptes renommée en Actualités

Nous l'avons de nouveau renommée. D'abord Actualités du compte, puis Insights pour les comptes, nous l'appelons maintenant Actualités. Nous n'avons pas simplement changé le nom, nous avons également amélioré la fonctionnalité Actualités.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Vos commerciaux reçoivent toujours des articles d'actualité pertinents et opportuns et des publications Twitter qui les informent sur leurs comptes et leurs opportunités, mais ils reçoivent également des informations sur les enregistrements de contact et de piste. Ils peuvent en plus partager des articles d'actualité individuels sur Chatter.



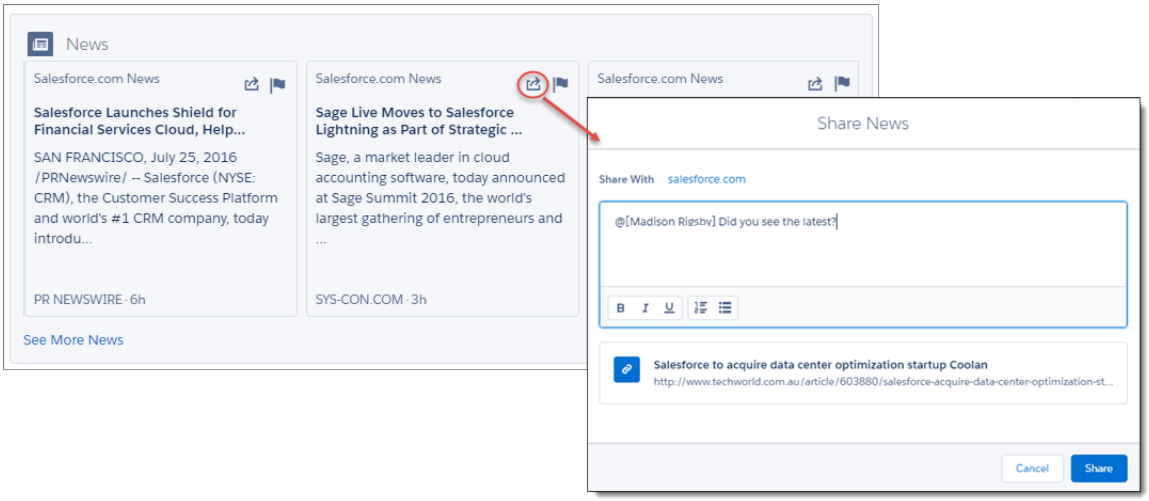
CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'actualités pour les contacts
- Accélération de la conclusion d'affaires grâce aux actualités dans les pistes
- Début de diffusion des actualités sur Chatter
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Début de diffusion des actualités sur Chatter

Vos commerciaux peuvent informer tout le monde dans l'organisation sur les toutes dernières actualités en partageant des articles d'actualité dans Chatter.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

La fonctionnalité Actualités, qui inclut des informations pertinentes et opportunes provenant de sources aux États-Unis, est disponible pour les comptes, les contacts, les pistes, les opportunités et dans la page d'accueil. Lorsque les commerciaux lisent un article susceptible d'intéresser d'autres personnes, ils peuvent cliquer sur l'icône de partage ( ) pour le partager ou le publier dans le fil Chatter des enregistrements associés.



Lorsqu'un commercial partage un article d'actualité depuis la page de détail d'un enregistrement, l'article est publié dans le fil Chatter de cet enregistrement. Le commercial peut également @mentionner des utilisateurs individuels ou des groupes.

Lorsqu'il partage un article d'actualité depuis l'accueil ou l'application Actualités, l'article est publié dans le profil Chatter du commercial, et tous ses suiveurs (ou abonnés) peuvent le consulter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

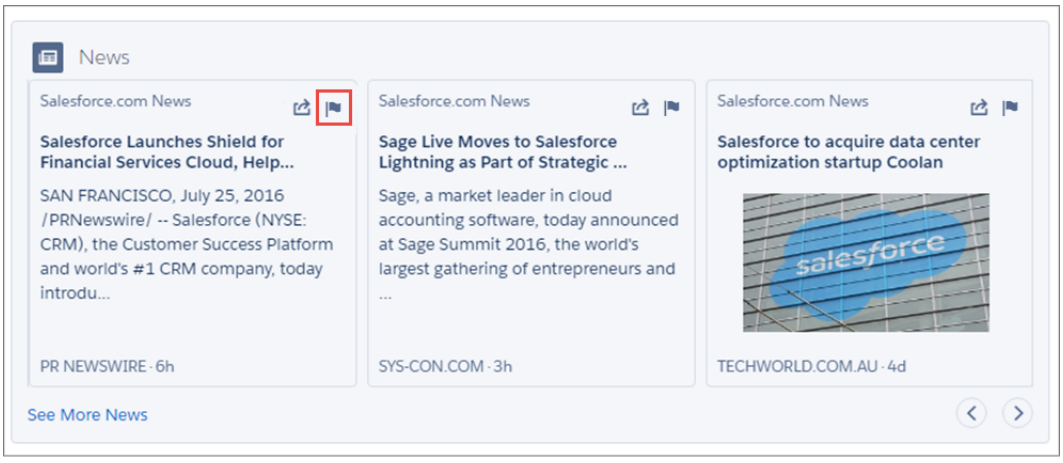
- Accélération de la conclusion d'affaires grâce aux actualités dans les pistes
- Ajout d'actualités pour les contacts
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Commentaires sur les articles d'actualité en moins de clics

Nous avons simplifié les options des commentaires dans les actualités pour vous aider à nous communiquer les problèmes. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Lorsque les commerciaux souhaitent signaler qu'un article d'actualité ou une publication Twitter est inappropriée pour un enregistrement, ou que les informations d'un responsable sont incorrectes, ils peuvent cliquer sur l'icône de l'indicateur ( ). Nous examinons l'élément et apportons les modifications requises.

Les options Plus et Moins, utilisées pour augmenter la pertinence des articles d'actualité, ne sont plus disponibles.



Évaluation des données : prise en charge des requêtes via Lightning Experience, et notifications par e-mail

L'utilisation des évaluations de données est plus simple : vous pouvez les demander dans Lightning Experience, et Salesforce vous envoie un e-mail lorsque votre évaluation est prête.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Requête d'évaluation des données de compte dans Lightning Experience

Prenez des décisions informées sur la qualité de vos données de compte, en utilisant Lightning Experience pour demander une évaluation des données Data.com Clean. Auparavant, vous pouviez demander une évaluation des données uniquement avec Salesforce Classic. L'évaluation synthétise la qualité générale des données de vos comptes et fournit une analyse des principaux champs de compte. Elle ne modifie pas les données dans votre organisation. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations situées aux États-Unis et au Canada.

Réception d'un e-mail lorsque votre évaluation des données est terminée

Si vous avez plus de 100 enregistrements de compte dans votre organisation, nous vous envoyons une notification par e-mail lorsque l'évaluation des données demandée est prête. Auparavant, les notifications n'étaient pas envoyées par e-mail. Vous recevez toujours une notification dans Lightning Experience.

Requête d'évaluation des données de compte dans Lightning Experience

Prenez des décisions informées sur la qualité de vos données de compte, en utilisant Lightning Experience pour demander une évaluation des données Data.com Clean. Auparavant, vous pouviez demander une évaluation des données uniquement avec Salesforce Classic. L'évaluation synthétise la qualité générale des données de vos comptes et fournit une analyse des principaux champs de compte. Elle ne modifie pas les données dans votre organisation. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations situées aux États-Unis et au Canada.

Demandez votre évaluation des données en activant la règle Data.com Clean.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher une évaluation de données :
- Évaluation des données

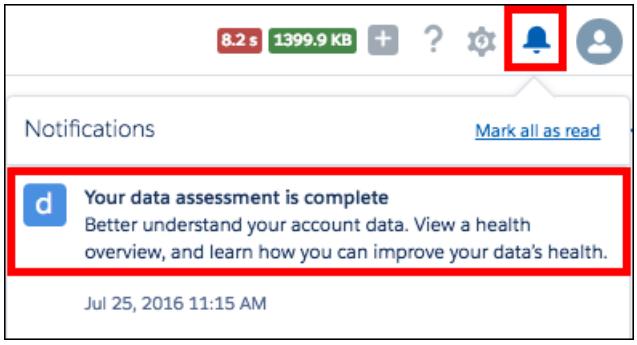
Remarque: Si vous avez une licence Data.com Clean et que vous utilisez des tâches de Mise à jour, nous recommandons le package gratuit AppExchange Data.com Clean Reports au lieu de demander une évaluation des données.

1. Dans Configuration, saisissez *Règles de mise à jour* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de mise à jour**.
2. Activez la règle Informations sur les sociétés des comptes.

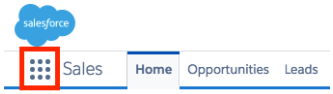
   L'activation de la règle nécessite l'acceptation des conditions du contrat d'évaluation des données.

Important: Si votre organisation contient 100 comptes ou moins, aucune notification n'est envoyée lorsque l'évaluation est prête.

Si votre organisation contient plus de 100 comptes, lorsque votre évaluation est prête, Salesforce vous notifie par e-mail et dans Lightning Experience.



Selon la taille de votre organisation, l'évaluation peut prendre 24 heures ou plus. Lorsqu'elle est prête, vous pouvez la consulter à tout moment en accédant au Lanceur d'application dans Lightning Experience et en sélectionnant l'application Évaluation des données.



Pour partager l'évaluation avec d'autres utilisateurs de votre organisation, accordez-leur l'autorisation Évaluation des données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Réception d'un e-mail lorsque votre évaluation des données est terminée

Si vous avez plus de 100 enregistrements de compte dans votre organisation, nous vous envoyons une notification par e-mail lorsque l'évaluation des données demandée est prête. Auparavant, les notifications n'étaient pas envoyées par e-mail. Vous recevez toujours une notification dans Lightning Experience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Fonctionnalités de productivité : augmentation de l'efficacité des commerciaux avec Lightning Experience

Libérez les commerciaux pour qu'ils consacrent plus de temps aux activités qui font progresser leurs affaires. Créez des tâches et des événements à partir des recommandations de l'assistant, utilisez les fonctionnalités de Voice et tirez parti de la présentation visuelle de style Kanban afin d'aider des commerciaux à se concentrer sur les informations importantes pour accélérer la conclusion d'affaires.

DANS CETTE SECTION :

Accueil : plus d'actions avec l'assistant
L'assistant présente des mises à jour plus pertinentes et réactives. Les commerciaux peuvent agir directement depuis différentes recommandations, notamment envoyer un e-mail, ou créer une tâche ou un événement. Vos commerciaux peuvent également ignorer aisément les recommandations qui ne les intéressent pas.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Lightning Voice : nouvelles fonctionnalités d'appel
Nous avons ajouté de nombreuses fonctionnalités à Voice, notamment de nouvelles méthodes d'appel et de renvoi d'appel. À compter de la publication de Winter '17, Lightning Voice est disponible uniquement via la barre d'utilitaires. Par conséquent, une tâche supplémentaire est requise pour continuer à utiliser cette fonctionnalité.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

E-mail : simplicité des réponses aux e-mails dans Lightning Experience
Les organisations qui utilisent E-mail optimisé gagnent en productivité avec la messagerie Salesforce, qui permet de répondre aux e-mails à la date et à l'emplacement de leur choix. Nous avons également augmenté les limitations quotidiennes de l'organisation en envois d'e-mails avec l'API.

Activités : révision des activités dont vous avez besoin dans Lightning Experience
Il n'a jamais été aussi facile pour vos commerciaux de retrouver les activités les plus importantes, avec la possibilité de filtrer la chronologie des activités et de rechercher des tâches et des événements dans la recherche globale. Les améliorations du calendrier aident les commerciaux à mieux gérer leur temps.

Vues de liste : augmentation de la productivité avec la modification en ligne et les actions en masse dans Lightning Experience
Les commerciaux peuvent travailler plus vite et réduire le nombre de clics en utilisant des vues de listes. Modifiez des champs ou sélectionnez des enregistrements multiples pour ajouter rapidement des membres à une campagne ou accepter des pistes à partir d'une file d'attente.

Kanban : suivi et gestion visuels des pistes, des contrats et des campagnes
Les commerciaux peuvent surveiller efficacement leur progression avec les pistes, les contrats et les campagnes à l'aide de la présentation visuelle de style Kanban qu'ils utilisent pour leurs opportunités.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Accueil : plus d'actions avec l'assistant

L'assistant présente des mises à jour plus pertinentes et réactives. Les commerciaux peuvent agir directement depuis différentes recommandations, notamment envoyer un e-mail, ou créer une tâche ou un événement. Vos commerciaux peuvent également ignorer aisément les recommandations qui ne les intéressent pas.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

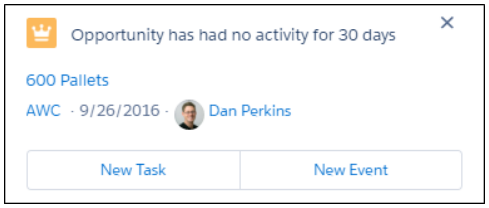
DANS CETTE SECTION :

Exécution d'actions depuis l'assistant
Pour accroître la réactivité des commerciaux, nous avons ajouté des actions adaptées aux recommandations. Par exemple, si un commercial est informé qu'une opportunité n'a aucune activité en cours, il peut créer une tâche ou un événement directement depuis la recommandation.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Rejet des recommandations inopportunes
Vos commerciaux peuvent aisément ignorer les recommandations qui ne les intéressent pas.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Exécution d'actions depuis l'assistant

Pour accroître la réactivité des commerciaux, nous avons ajouté des actions adaptées aux recommandations. Par exemple, si un commercial est informé qu'une opportunité n'a aucune activité en cours, il peut créer une tâche ou un événement directement depuis la recommandation.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



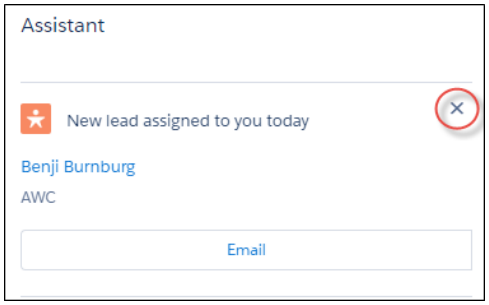
Les actions affichées dépendent du type de recommandation. Les actions disponibles comprennent :

- Créer une tâche
- Créer un événement
- Modifier une opportunité
- Envoyer un e-mail

Une fois l'action exécutée, la recommandation associée est retirée de l'assistant.

Rejet des recommandations inopportunes

Vos commerciaux peuvent aisément ignorer les recommandations qui ne les intéressent pas.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



Cliquez sur pour ignorer une recommandation. Une fois toutes les cartes disponibles retirées, l'assistant est actualisé et vérifie si de nouvelles recommandations existent.

Lightning Voice : nouvelles fonctionnalités d'appel

Nous avons ajouté de nombreuses fonctionnalités à Voice, notamment de nouvelles méthodes d'appel et de renvoi d'appel. À compter de la publication de Winter '17, Lightning Voice est disponible uniquement via la barre d'utilitaires. Par conséquent, une tâche supplémentaire est requise pour continuer à utiliser cette fonctionnalité.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Remarque: Pour le moment, nous prenons en charge les appels sortants aux États-Unis et au Canada seulement.

Éditions

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire dans **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Accès à Voice depuis la barre d'utilitaires

Pour continuer à utiliser Lightning Voice, les administrateurs doivent activer la fonctionnalité dans la barre d'utilitaires (en bas de la page) à l'aide du Gestionnaire d'applications. La barre d'utilitaires permet aux commerciaux d'accéder rapidement aux outils fréquemment utilisés.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Appels avec votre clavier ou le pavé numérique virtuel

Vos commerciaux n'ont plus besoin d'associer un numéro de téléphone à un enregistrement pour passer un appel vocal. Ils peuvent utiliser le clavier ou le pavé numérique virtuel pour saisir des numéros de téléphone ou de poste.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Simplification de l'accès à l'historique des appels

Il n'a jamais été aussi facile pour vos commerciaux d'accéder aux données avec lesquelles ils interagissent le plus souvent.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Gestion des appels manqués avec les notifications et le transfert d'appel

Vous n'avez plus à vous soucier des appels manqués ! Les commerciaux en sont désormais informés. Ils peuvent également transférer les appels vers leur numéro de téléphone mobile pour ne manquer aucun appel important.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

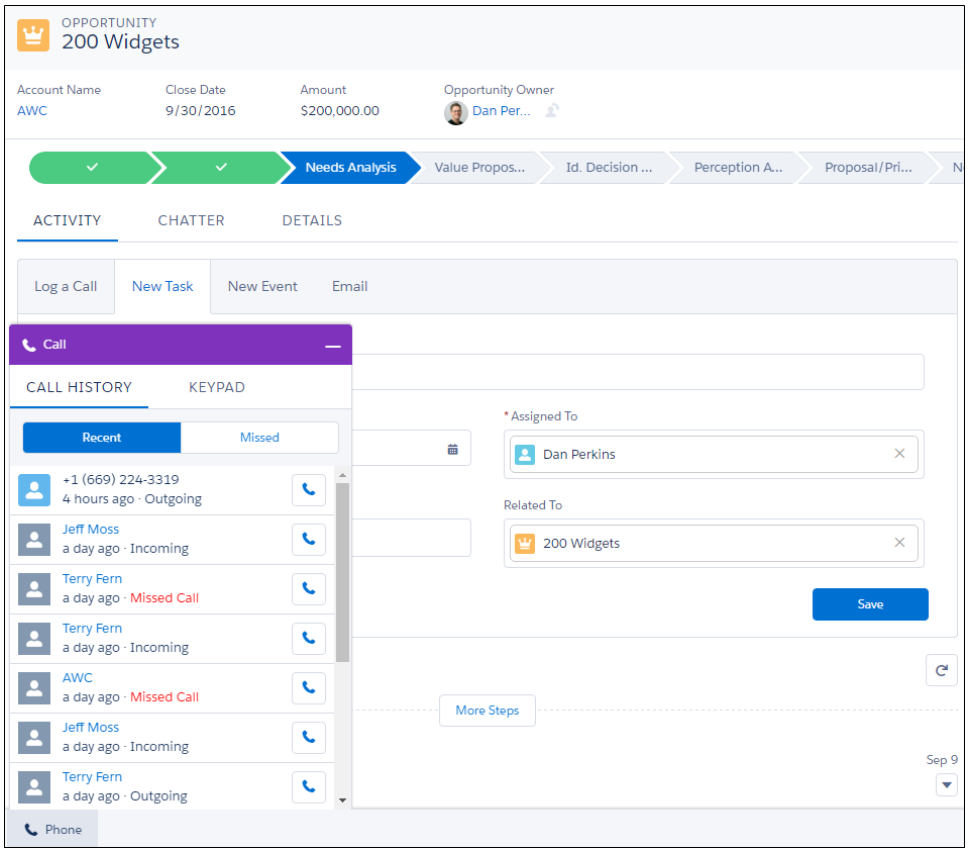
Accès à Voice depuis la barre d'utilitaires

Pour continuer à utiliser Lightning Voice, les administrateurs doivent activer la fonctionnalité dans la barre d'utilitaires (en bas de la page) à l'aide du Gestionnaire d'applications. La barre d'utilitaires permet aux commerciaux d'accéder rapidement aux outils fréquemment utilisés.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les fonctionnalités de Voice :

- Personnaliser l'application



1. Dans Configuration, saisissez `Gestionnaire d'applications` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestionnaire d'applications**.
2. Modifiez une application Lightning existante ou cliquez sur **Nouvelle application Lightning**. Vous pouvez également mettre à niveau une application Classic vers une application Lightning.

   Si elle est disponible, l'application Ventes de Lightning inclut plusieurs options préconfigurées pour les commerciaux.
3. Sous l'onglet Options de l'application, sélectionnez **Lightning Voice**.
4. Vérifiez les autres informations sur l'application, notamment le nom, les informations sur la marque, les éléments de menu disponibles et les profils utilisateur autorisés à accéder à l'application.
5. Enregistrez vos modifications.

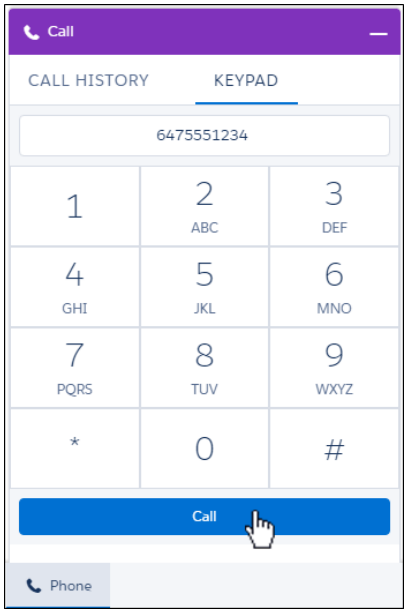
   Pour vérifier vos modifications, cliquez sur le Lanceur d'applications, puis sélectionnez l'application dans laquelle Lightning Voice est activée.

Indiquez à vos utilisateurs comment accéder à Lightning Voice. Cette notification est particulièrement importante si Voice n'est pas disponible dans les applications qu'ils utilisent régulièrement.

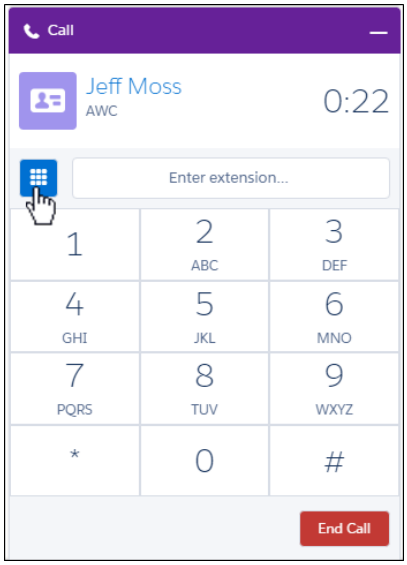
Pour plus d'informations sur le Gestionnaire d'applications, reportez-vous à Découverte du Gestionnaire d'applications Lightning Experience.

Appels avec votre clavier ou le pavé numérique virtuel

Vos commerciaux n'ont plus besoin d'associer un numéro de téléphone à un enregistrement pour passer un appel vocal. Ils peuvent utiliser le clavier ou le pavé numérique virtuel pour saisir des numéros de téléphone ou de poste.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



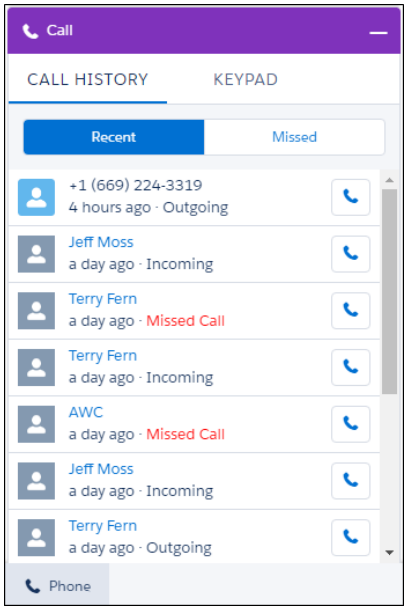
Les commerciaux peuvent cliquer sur la case du pavé numérique pour basculer vers les notes d'appel.



Simplification de l'accès à l'historique des appels

Il n'a jamais été aussi facile pour vos commerciaux d'accéder aux données avec lesquelles ils interagissent le plus souvent.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

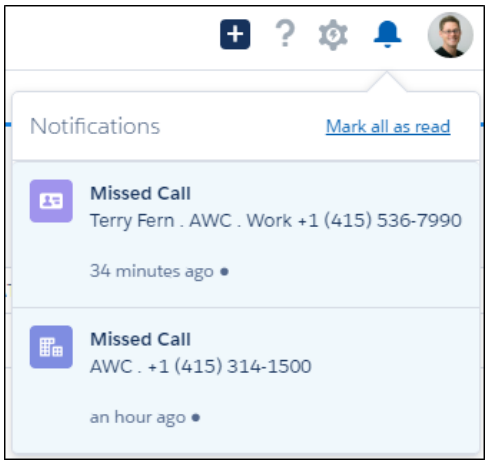
Ils peuvent consulter leurs appels entrants et sortants, ainsi que les appels manqués à un emplacement unique. Cliquez sur le nom d'un enregistrement pour afficher la page de détail, ou sur pour passer un appel.



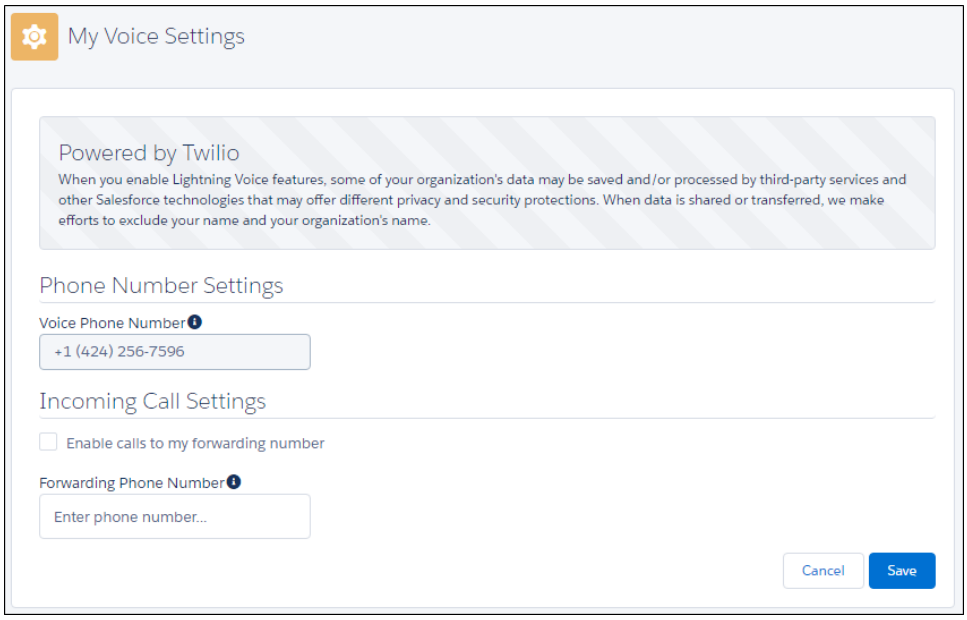
Gestion des appels manqués avec les notifications et le transfert d'appel

Vous n'avez plus à vous soucier des appels manqués ! Les commerciaux en sont désormais informés. Ils peuvent également transférer les appels vers leur numéro de téléphone mobile pour ne manquer aucun appel important.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Les alertes des appels manqués sont affichées dans la liste déroulante Notifications.



Les commerciaux peuvent également saisir un numéro de transfert afin de ne perdre aucun appel. Nous recommandons d'utiliser un numéro de téléphone mobile ou le numéro principal de la société. Pour saisir un numéro de transfert, dans Paramètres personnels, saisissez *Mes paramètres vocaux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mes paramètres vocaux**.



Lorsque ce paramètre est sélectionné, les commerciaux reçoivent les appels simultanément dans leur navigateur et sur leur numéro de transfert.

E-mail : simplicité des réponses aux e-mails dans Lightning Experience

Les organisations qui utilisent E-mail optimisé gagnent en productivité avec la messagerie Salesforce, qui permet de répondre aux e-mails à la date et à l'emplacement de leur choix. Nous avons également augmenté les limitations quotidiennes de l'organisation en envois d'e-mails avec l'API.

Éditions

E-mail optimisé est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Réponse et transfert d'e-mails directement depuis Salesforce

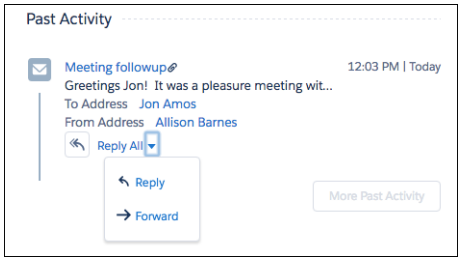
Lorsque vous lisez un e-mail, vous souhaitez probablement répondre immédiatement. C'est désormais possible. Cliquez simplement sur **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer** dans la page de détail de l'e-mail ou dans la chronologie des activités. C'est aussi simple que... d'envoyer un e-mail. Ces options sont uniquement disponibles pour les organisations utilisant E-mail optimisé, qui est automatiquement activée pour la plupart des clients.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Augmentation des limitations quotidiennes de l'organisation pour l'envoi d'e-mails avec l'API

En utilisant l'API Salesforce ou Apex, vous pouvez désormais envoyer des e-mails uniques à 5000 adresses e-mail externes par jour, sur la base de l'heure GMT. Vous pouvez envoyer des e-mails en masse à 5000 adresses e-mail externes par jour et par organisation. Le nombre maximal d'adresses e-mail externes ne dépend plus de votre édition Salesforce. Vous pouvez utiliser votre solde quotidien d'adresses e-mail externes en autant d'e-mails en masse que vous le souhaitez, quelle que soit votre édition.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Réponse et transfert d'e-mails directement depuis Salesforce

Lorsque vous lisez un e-mail, vous souhaitez probablement répondre immédiatement. C'est désormais possible. Cliquez simplement sur **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer** dans la page de détail de l'e-mail ou dans la chronologie des activités. C'est aussi simple que... d'envoyer un e-mail. Ces options sont uniquement disponibles pour les organisations utilisant E-mail optimisé, qui est automatiquement activée pour la plupart des clients.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



Notez les points ci-dessous concernant le fonctionnement des réponses et des transferts.

- Vous ne pouvez pas transférer les pièces jointes envoyées avec Salesforce Classic dans Lightning Experience.
- Lors du transfert d'un e-mail, la version la plus récente du fichier est jointe plutôt que la version envoyée avec le message d'origine.

Augmentation des limitations quotidiennes de l'organisation pour l'envoi d'e-mails avec l'API

En utilisant l'API Salesforce ou Apex, vous pouvez désormais envoyer des e-mails uniques à 5000 adresses e-mail externes par jour, sur la base de l'heure GMT. Vous pouvez envoyer des e-mails en masse à 5000 adresses e-mail externes par jour et par organisation. Le nombre maximal d'adresses e-mail externes ne dépend plus de votre édition Salesforce. Vous pouvez utiliser votre solde quotidien d'adresses e-mail externes en autant d'e-mails en masse que vous le souhaitez, quelle que soit votre édition.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les e-mails envoyés en utilisant l'auteur ou l'éditeur d'e-mails Salesforce ne sont pas pris en compte dans cette limitation. Les e-mails individuels envoyés à des contacts, des pistes, des comptes personnels et des utilisateurs ne sont pas limités dans votre organisation lorsqu'ils sont envoyés directement depuis les pages de compte, de contact, de piste, d'opportunité, de requête, de campagne ou d'objet personnalisé.

Activités : révision des activités dont vous avez besoin dans Lightning Experience

Il n'a jamais été aussi facile pour vos commerciaux de retrouver les activités les plus importantes, avec la possibilité de filtrer la chronologie des activités et de rechercher des tâches et des événements dans la recherche globale. Les améliorations du calendrier aident les commerciaux à mieux gérer leur temps.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Filtrage de la chronologie des activités

Vos commerciaux peuvent désormais filtrer la chronologie des activités pour afficher les contenus les plus importants. Vous souhaitez consulter rapidement tous les e-mails que vous avez échangés au cours des sept derniers jours ? Utiliser les paramètres de filtrage pour afficher en un clin d'œil uniquement les activités qui vous intéressent. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Personnalisation des calendriers avec différentes couleurs

Vous souhaitez changer la couleur des différents calendriers pour appliquer une pratique métier ou une préférence personnelle ? C'est désormais possible ! Choisissez une couleur ou définissez la vôtre. Vous pouvez même ajouter une texture à vos calendriers. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Affichage d'une vue mensuelle des événements du calendrier

Vos commerciaux peuvent afficher tous les événements du calendrier pour le mois dans Lightning Experience. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

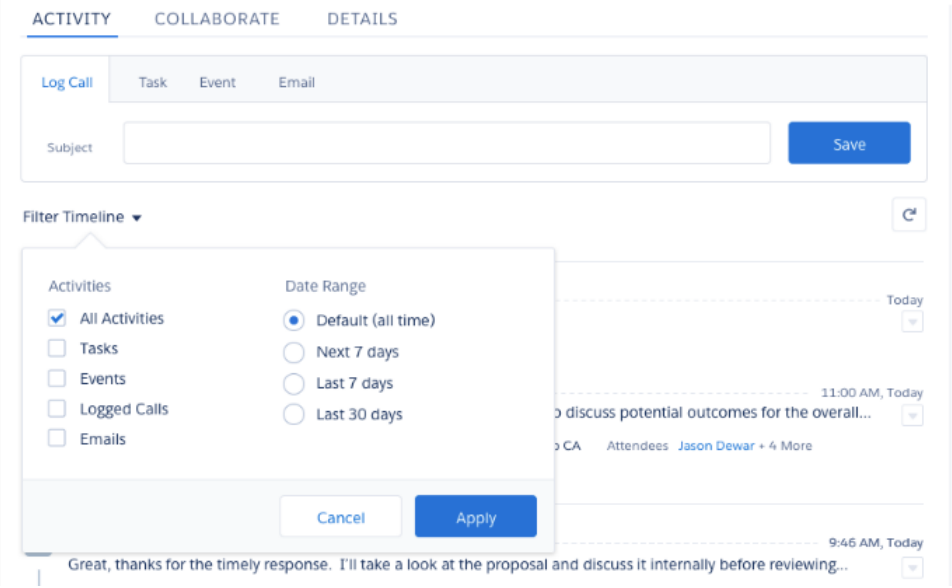
Retrait de Cloud Scheduler

Le retrait progressif de Cloud Scheduler commence avec la version Winter '17. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Filtrage de la chronologie des activités

Vos commerciaux peuvent désormais filtrer la chronologie des activités pour afficher les contenus les plus importants. Vous souhaitez consulter rapidement tous les e-mails que vous avez échangés au cours des sept derniers jours ? Utiliser les paramètres de filtrage pour afficher en un clin d'œil uniquement les activités qui vous intéressent. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

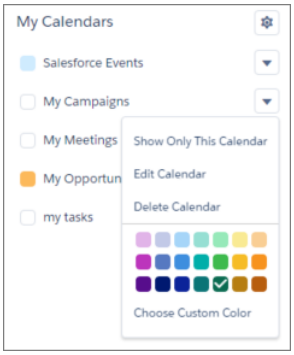
Les commerciaux peuvent filtrer par type d'activité et plage de dates.

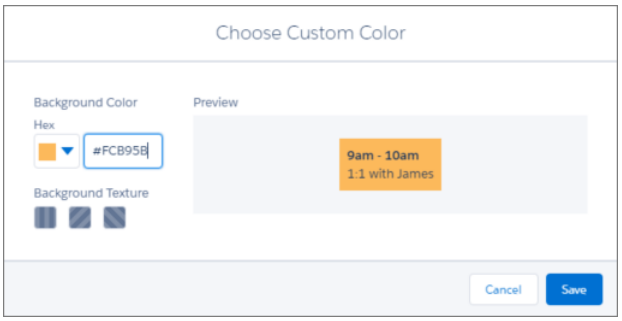


Le paramètre par défaut affiche tous les types d'activité sur toutes les périodes.

Personnalisation des calendriers avec différentes couleurs

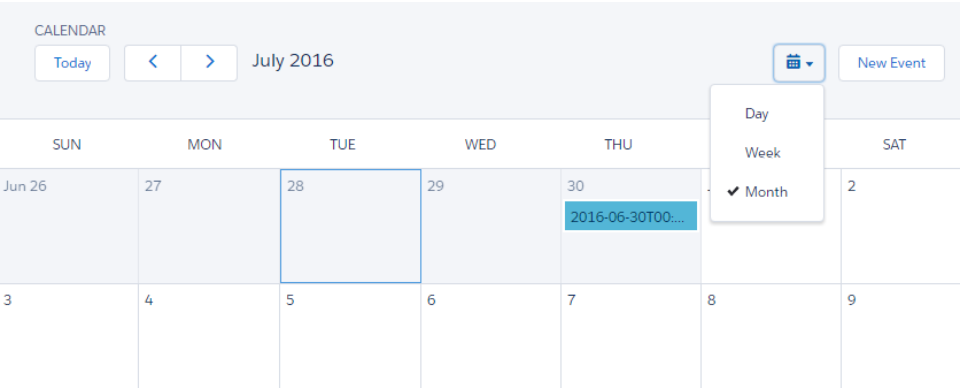
Vous souhaitez changer la couleur des différents calendriers pour appliquer une pratique métier ou une préférence personnelle ? C'est désormais possible ! Choisissez une couleur ou définissez la vôtre. Vous pouvez même ajouter une texture à vos calendriers. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.





Affichage d'une vue mensuelle des événements du calendrier

Vos commerciaux peuvent afficher tous les événements du calendrier pour le mois dans Lightning Experience. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



Retrait de Cloud Scheduler

Le retrait progressif de Cloud Scheduler commence avec la version Winter '17. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

Important: Cloud Scheduler n'est pas disponible dans les organisations Salesforce créées dans Winter '17 ou supérieure. Si vous l'avez activé avant la version Winter '17, Cloud Scheduler reste disponible jusqu'à Winter '18. Cependant, si vous retirez le bouton **Nouvelle demande de réunion**, vous ne pouvez pas le rajouter.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Début du retrait progressif de Cloud Scheduler avec la version Winter '17.

Vues de liste : augmentation de la productivité avec la modification en ligne et les actions en masse dans Lightning Experience

Les commerciaux peuvent travailler plus vite et réduire le nombre de clics en utilisant des vues de listes. Modifiez des champs ou sélectionnez des enregistrements multiples pour ajouter rapidement des membres à une campagne ou accepter des pistes à partir d'une file d'attente.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Optimisation des clics et de votre temps avec la modification en ligne (bêta)
Vos représentants parcourent rapidement les mises à jour d'enregistrement dans Lightning Experience avec Lightning Edit dans des vues de liste. Ils peuvent modifier un enregistrement sans l'ouvrir, directement depuis la vue de liste. Encore mieux, ils peuvent sauvegarder plusieurs enregistrements à la fois. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Ajout rapide de plusieurs membres à une campagne
Une campagne sans membre est comme un fan club sans fan. Plutôt triste. Par conséquent, ajoutez en masse des membres à partir de vues de liste et admirez l'éclat de vos campagnes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Appropriation de plusieurs pistes à la fois
Si vous utilisez des files d'attente pour définir la priorité et attribuer des pistes entre les membres de votre équipe, les représentants peuvent désormais être prioritaires sur plusieurs pistes à la fois dans la file d'attente.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Optimisation des clics et de votre temps avec la modification en ligne (bêta)

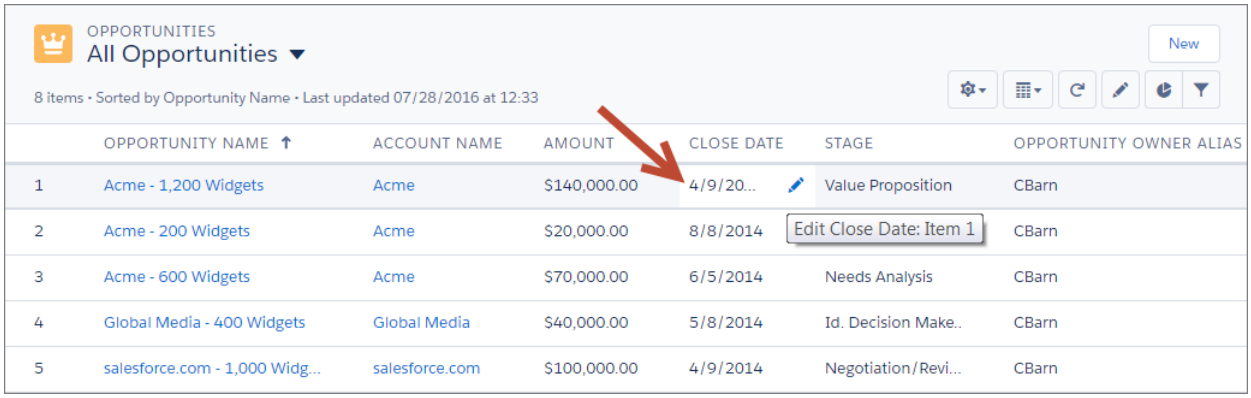
Vos représentants parcourent rapidement les mises à jour d'enregistrement dans Lightning Experience avec Lightning Edit dans des vues de liste. Ils peuvent modifier un enregistrement sans l'ouvrir, directement depuis la vue de liste. Encore mieux, ils peuvent sauvegarder plusieurs enregistrements à la fois. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Important: Cette version contient une version bêta de Lightning Edit, de qualité production mais avec des limitations connues.

Par exemple, les commerciaux peuvent mettre à jour le statut d'une piste dans un groupe d'enregistrements dans une vue de liste Pistes. Ils peuvent modifier un seul champ à la fois dans une vue de liste, mais ils peuvent enregistrer les modifications apportées aux champs dans plusieurs enregistrements à la fois.

La plupart des champs standard et personnalisés peuvent être modifiés en ligne. Le verrou ( ) est affiché dans la cellule des enregistrements qui ne sont pas modifiables.

Aucune autorisation particulière n'est requise pour la modification en ligne. Cependant, les commerciaux peuvent modifier uniquement les enregistrements auxquels ils ont accès.



Remarque: La modification en ligne différente de « l'action en masse ». Les deux sont exécutées à partir de vues de liste et les deux sont efficaces. Cependant, la modification en ligne enregistre les modifications apportées aux champs dans un ou plusieurs enregistrements. Une action en masse consiste à sélectionner des enregistrements, puis à cliquer sur un bouton pour exécuter une action sur ces enregistrements, par exemple les ajouter à une campagne.

Limitations de cette version bêta

Les commerciaux ne peuvent pas effectuer des modifications en ligne dans une vue de liste dans les cas suivants :

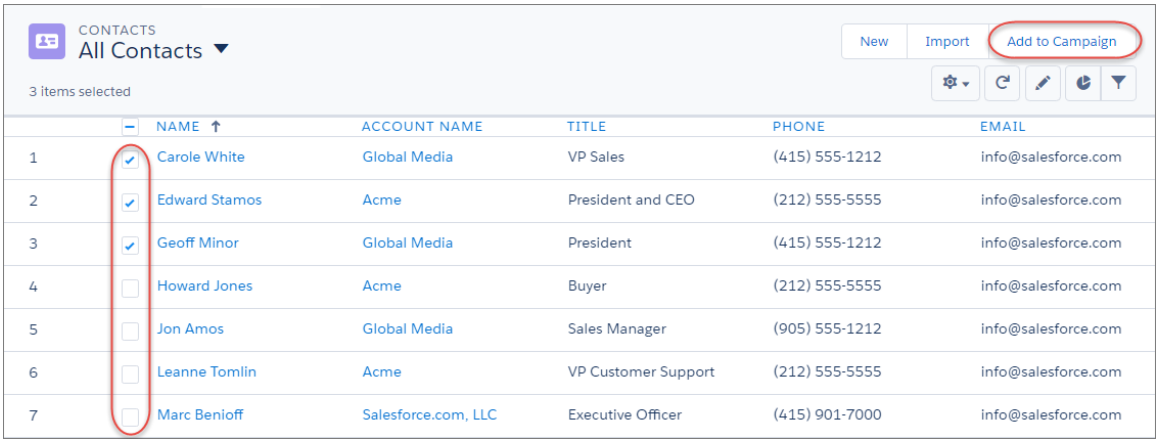
- La vue de liste contient plusieurs types d'enregistrement.
- La vue de liste utilise une logique de filtrage qui contient des clauses OR.
- La vue de liste contient des champs de référence ou de liste de sélection dépendante.

Les commerciaux peuvent effectuer des modifications en ligne dans les vues de liste Récemment visualisés et Équipe, qui sont prédéfinies pour inclure un seul type d'enregistrement. Ils peuvent également modifier des tâches dans la page d'accueil de l'objet Tâches, même si elles ne figurent pas dans une vue de liste.

Ajout rapide de plusieurs membres à une campagne

Une campagne sans membre est comme un fan club sans fan. Plutôt triste. Par conséquent, ajoutez en masse des membres à partir de vues de liste et admirez l'éclat de vos campagnes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

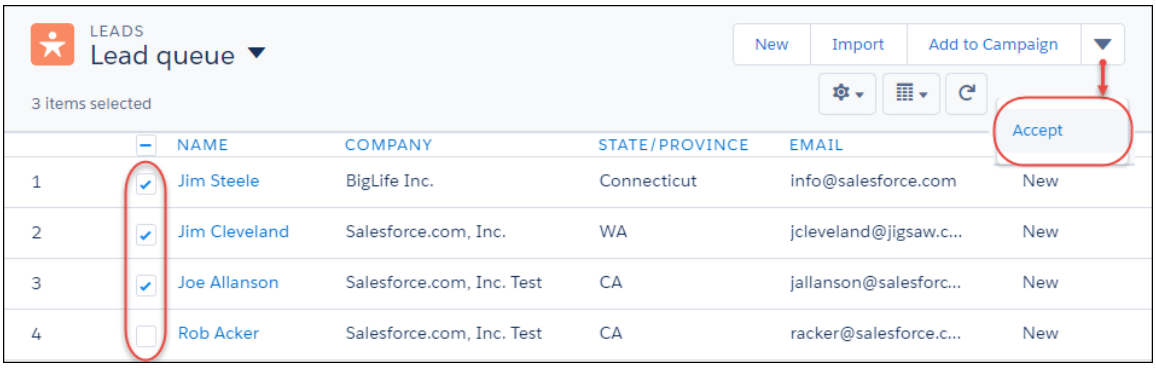
À partir des vues de liste de pistes et de contacts, les commerciaux peuvent utiliser le bouton **Ajouter à la campagne** pour ajouter jusqu'à 200 membres en une seule fois et sans aucun effort. De la même façon que dans Salesforce Classic, ils doivent attribuer un statut aux nouveaux membres et ils peuvent également choisir d'attribuer ou non le statut à des membres existants.



Appropriation de plusieurs pistes à la fois

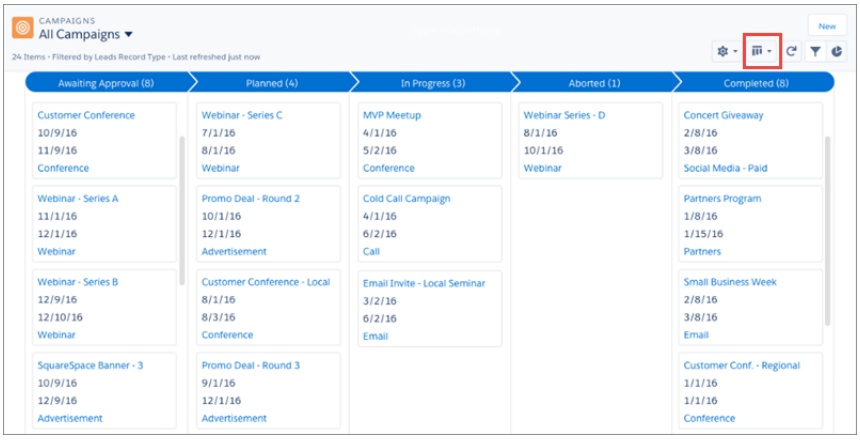
Si vous utilisez des files d'attente pour définir la priorité et attribuer des pistes entre les membres de votre équipe, les représentants peuvent désormais être prioritaires sur plusieurs pistes à la fois dans la file d'attente.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Dans la vue de liste de la file d'attente, vos commerciaux peuvent sélectionner toutes les pistes qu'ils souhaitent (jusqu'à 200). Lorsqu'ils cliquent sur **Accepter**, les pistes sont engagées et ils en sont propriétaires. Le champ `Propriétaire de la piste` change pour refléter l'utilisateur qui a accepté la piste. Les commerciaux peuvent s'approprier des pistes en moins de clics.



Kanban : suivi et gestion visuels des pistes, des contrats et des campagnes

Les commerciaux peuvent surveiller efficacement leur progression avec les pistes, les contrats et les campagnes à l'aide de la présentation visuelle de style Kanban qu'ils utilisent pour leurs opportunités.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



Pour accéder à la vue Kanban, sélectionnez `Kanban` dans le menu Affichage. Si la vue de liste que vous visualisez inclut plusieurs types d'enregistrement, filtrez sur un type d'enregistrement unique pour charger vos enregistrements dans la vue Kanban.

DANS CETTE SECTION :

Invites de mise à jour des champs obligatoires depuis la vue Kanban
Les champs obligatoires ne représentent plus un blocage. Les commerciaux peuvent désormais remplir les champs obligatoires pour déplacer un enregistrement vers une étape ou un statut différent depuis la vue Kanban.

Modification des enregistrements depuis la vue Kanban

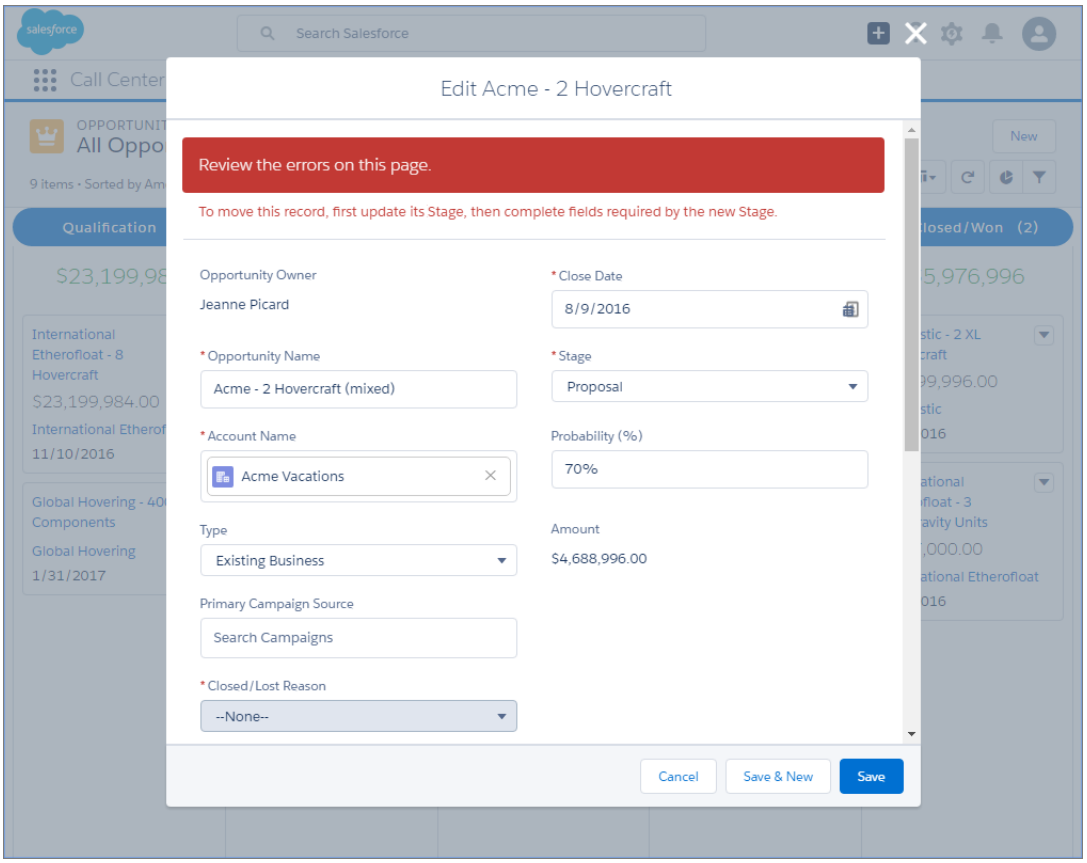
Personne n'apprécie les détours. Bonne nouvelle : désormais, les commerciaux peuvent modifier ou supprimer des enregistrements depuis la vue Kanban.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Invites de mise à jour des champs obligatoires depuis la vue Kanban

Les champs obligatoires ne représentent plus un blocage. Les commerciaux peuvent désormais remplir les champs obligatoires pour déplacer un enregistrement vers une étape ou un statut différent depuis la vue Kanban.



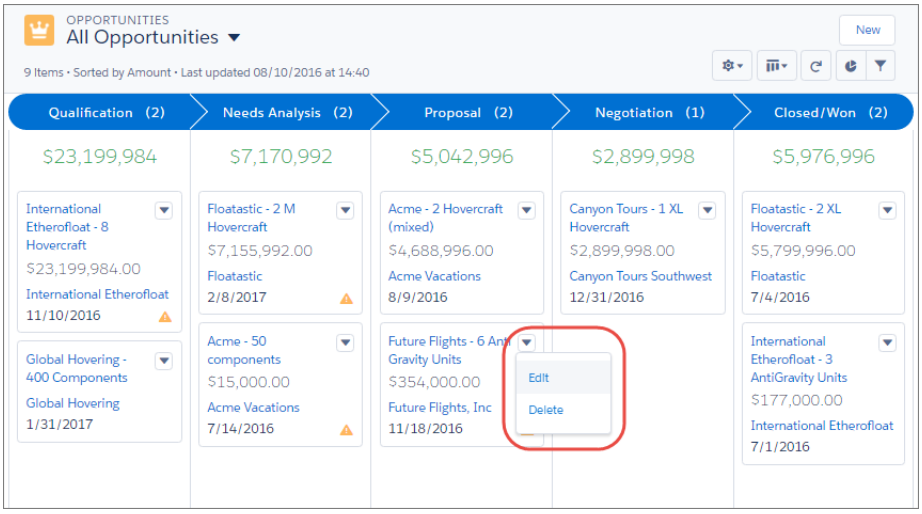
Lorsqu'il essaient de déplacer une carte vers une étape ou un statut qui nécessite des champs différents ou supplémentaires, ils sont invités à remplir les champs vides.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Modification des enregistrements depuis la vue Kanban

Personne n'apprécie les détours. Bonne nouvelle : désormais, les commerciaux peuvent modifier ou supprimer des enregistrements depuis la vue Kanban.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Intégration de Google : synchronisation des événements de Google Calendar™ avec Salesforce sans installation de logiciel (bêta)

Vos commerciaux recherchent-ils comment transférer aisément leurs événements Google Calendar dans Salesforce sans saisie de données fastidieuse ? Ne cherchez pas plus loin. Lightning Sync est compatible avec Google Calendar, vous pouvez configurer les commerciaux pour intégrer leurs rendez-vous importants dans Salesforce sans effort. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

La gestion est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Synchronisation des rendez-vous depuis Google Calendar™ vers Salesforce (bêta)

Lorsque vous configurez la synchronisation des événements Google Calendar avec Salesforce, vous augmentez la productivité des commerciaux. La synchronisation évite la gestion des événements dans deux applications différentes. Vous pouvez aussi favoriser l'adoption de Salesforce, car les commerciaux exécutent davantage d'actions depuis Salesforce. Ils peuvent par exemple suivre les événements pertinents dans les enregistrements Salesforce et partager aisément les informations avec des collègues. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Synchronisation des rendez-vous depuis Google Calendar™ vers Salesforce (bêta)

Lorsque vous configurez la synchronisation des événements Google Calendar avec Salesforce, vous augmentez la productivité des commerciaux. La synchronisation évite la gestion des événements dans deux applications différentes. Vous pouvez aussi favoriser l'adoption de Salesforce, car les commerciaux exécutent davantage d'actions depuis Salesforce. Ils peuvent par exemple suivre les événements pertinents dans les enregistrements Salesforce et partager aisément les informations avec des collègues. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Configurez Lightning Sync pour Google avec l'aide de l'administrateur Google ou du service informatique de votre société.

Pour commencer, votre administrateur Google prépare la connexion de votre compte Google à Salesforce. Vous définissez ensuite l'expérience de synchronisation de vos commerciaux en sélectionnant des paramètres de synchronisation. Par exemple, vous pouvez définir la synchronisation des événements que les commerciaux ont marqué privés ou le retrait automatique des événements de Salesforce que vos utilisateurs ont supprimés de leur calendrier.

Notez que pour le moment, Lightning Sync pour Google ne prend pas en charge :

- La synchronisation des contacts
- La synchronisation des événements depuis Salesforce vers Google Calendar
- La synchronisation des événements récurrents
- La synchronisation des détails des invités aux événements
- Le statut de synchronisation Disponible ou Occupé dans les événements
- La modification du mappage des champs d'événement Google avec les champs d'événement Salesforce

Pour plus d'informations sur la configuration de Lightning Sync pour Google, reportez-vous à l'aide de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Intégration de Microsoft® : synchronisez et travaillez entre les systèmes Microsoft et Salesforce

Favorisez la productivité des commerciaux en intégrant le travail qu'ils réalisent entre les systèmes Microsoft et Salesforce. Les commerciaux peuvent synchroniser les contacts, les événements et les tâches entre leur application de messagerie et Salesforce. Vous pouvez également les configurer pour qu'ils utilisent Salesforce directement depuis Outlook®.

DANS CETTE SECTION :

Lightning pour Outlook : personnalisation de l'affichage pour les commerciaux et utilisation des fonctionnalités de sécurité de Salesforce

Les commerciaux sont plus productifs lorsqu'ils peuvent éviter de basculer entre Outlook et Salesforce. Personnalisez les contenus que les commerciaux affichent et utilisent dans Salesforce en leur accordant l'accès à des composants personnalisés depuis Lightning pour Outlook. Rappelons que Lightning pour Outlook ne nécessite aucune installation de logiciel par les clients, car chaque version accède automatiquement aux toutes dernières fonctionnalités et correctifs. La gestion de cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Lightning Sync pour Microsoft® Exchange : introduction de la compatibilité pour augmenter le nombre de clients, accélérer la configuration et suivre automatiquement les événements

Aidez vos commerciaux à synchroniser les contacts et les événements entre leur messagerie basée sur Microsoft Exchange et Salesforce, sans leur demander d'installer et de gérer un logiciel. Nous avons augmenté la compatibilité de Salesforce pour permettre aux commerciaux de tirer parti de Lightning Sync. Vous pouvez en outre accélérer la configuration et vos commerciaux peuvent associer aisément leurs événements Microsoft.Gérez Lightning Sync depuis Lightning Experience et Salesforce Classic.

Salesforce pour Outlook : utilisation de votre série d'événements récurrents directement depuis Microsoft® Outlook®

Nous continuons à investir dans de nouvelles fonctionnalités et nous améliorons en permanence notre produit d'intégration Microsoft le mieux établi. Exemple : informez vos commerciaux qu'ils peuvent travailler sur des événements récurrents directement depuis le menu latéral de Salesforce, ils vont être ravis. Faites le test ! Vous pouvez gérer Salesforce pour Outlook aussi bien depuis Lightning Experience que depuis Salesforce Classic.

Autres modifications de l'intégration Microsoft®

Prenez connaissance des autres modifications apportées à l'intégration Microsoft.

Lightning pour Outlook : personnalisation de l'affichage pour les commerciaux et utilisation des fonctionnalités de sécurité de Salesforce

Les commerciaux sont plus productifs lorsqu'ils peuvent éviter de basculer entre Outlook et Salesforce. Personnalisez les contenus que les commerciaux affichent et utilisent dans Salesforce en leur accordant l'accès à des composants personnalisés depuis Lightning pour Outlook. Rappelons que Lightning pour Outlook ne nécessite aucune installation de logiciel par les clients, car chaque version accède automatiquement aux toutes dernières fonctionnalités et correctifs. La gestion de cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Association entre Lightning pour Outlook et Shield Platform Encryption

Lightning pour Outlook est disponible pour les clients qui utilisent Shield Platform Encryption. Les commerciaux qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas toujours afficher les enregistrements contenant des champs cryptés qui sont associés aux e-mails ou aux événements de calendrier de Lightning pour Outlook.

Personnalisation de Lightning pour Outlook (bêta)

Votre équipe commerciale souhaite-t-elle explorer d'autres enregistrements que les comptes, les contacts, les opportunités, les pistes ou les requêtes ? Souhaite-t-elle utiliser les fonctionnalités que votre société a personnalisées ? Augmentez la pertinence des données dans Lightning pour Outlook en sélectionnant les types d'enregistrement Salesforce que les commerciaux affichent et utilisent habituellement dans Microsoft® Outlook®.

Association entre Lightning pour Outlook et Shield Platform Encryption

Lightning pour Outlook est disponible pour les clients qui utilisent Shield Platform Encryption. Les commerciaux qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas toujours afficher les enregistrements contenant des champs cryptés qui sont associés aux e-mails ou aux événements de calendrier de Lightning pour Outlook.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Personnalisation de Lightning pour Outlook (bêta)

Votre équipe commerciale souhaite-t-elle explorer d'autres enregistrements que les comptes, les contacts, les opportunités, les pistes ou les requêtes ? Souhaite-t-elle utiliser les fonctionnalités que votre société a personnalisées ? Augmentez la pertinence des données dans Lightning pour Outlook en sélectionnant les types d'enregistrement Salesforce que les commerciaux affichent et utilisent habituellement dans Microsoft® Outlook®.

Configurez vos commerciaux avec des volets d'application de messagerie personnalisés en utilisant le Générateur d'applications. Ajoutez les composants standard que vos commerciaux utilisent le plus souvent, par exemple les comptes, les contacts ou les requêtes. Avec vos développeurs Salesforce, insérez des composants personnalisés qui reflètent le secteur d'activité ou la marque de votre société. Vous pouvez également exploiter d'autres composants pratiques disponibles sur AppExchange.

Depuis le Générateur d'applications, glissez-déposez les composants standard ou personnalisés que vos utilisateurs peuvent exploiter, ou modifiez les propriétés des composants. Vous pouvez également réorganiser les composants afin de concentrer l'attention des commerciaux sur les informations les plus importantes.

Une fois terminé, déployez les volets d'application de messagerie pour vos commerciaux en les attribuant au profil utilisateur approprié. Créez plusieurs volets et attribuez-les à différents profils utilisateur pour fournir aux membres de votre équipe des rôles uniques adaptés à leur fonction.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Lightning Sync pour Microsoft® Exchange : introduction de la compatibilité pour augmenter le nombre de clients, accélérer la configuration et suivre automatiquement les événements

Aidez vos commerciaux à synchroniser les contacts et les événements entre leur messagerie basée sur Microsoft Exchange et Salesforce, sans leur demander d'installer et de gérer un logiciel. Nous avons augmenté la compatibilité de Salesforce pour permettre aux commerciaux de tirer parti de Lightning Sync. Vous pouvez en outre accélérer la configuration et vos commerciaux peuvent associer aisément leurs événements Microsoft.Gérez Lightning Sync depuis Lightning Experience et Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Professional Edition : synchronisation

Si vous travaillez avec Salesforce Professional Edition, vous pouvez synchroniser les contacts et les événements de vos utilisateurs entre le serveur de messagerie de votre société et Salesforce. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Association entre Lightning Sync et Shield Platform Encryption

Lightning Sync est désormais compatible avec Shield Platform Encryption, pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Auparavant, les organisations qui utilisaient le Cryptage de la plate-forme ne pouvaient pas exécuter Lightning Sync. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

La gestion est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Connexion aisée et sécurisée entre Microsoft® Exchange et Salesforce

Pour compléter l'ancien compte de service, nous avons introduit une option de connexion OAuth 2.0. OAuth 2.0 nécessite un compte Microsoft Office 365®. Si vous possédez ce compte, la configuration est extrêmement simple. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Association automatique des événements de calendrier des commerciaux avec les contacts ou les pistes les plus pertinents dans Salesforce

Vous pouvez offrir aux responsables commerciaux une vue complète des rendez-vous de leurs équipes, et éventuellement aider les commerciaux quitter le bureau plus vite : Configurez Lightning Sync pour réviser les calendriers des commerciaux et associer automatiquement les événements aux contacts ou aux pistes correspondants dans Salesforce. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Professional Edition : synchronisation

Si vous travaillez avec Salesforce Professional Edition, vous pouvez synchroniser les contacts et les événements de vos utilisateurs entre le serveur de messagerie de votre société et Salesforce. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Association entre Lightning Sync et Shield Platform Encryption

Lightning Sync est désormais compatible avec Shield Platform Encryption, pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Auparavant, les organisations qui utilisaient le Cryptage de la plate-forme ne pouvaient pas exécuter Lightning Sync. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

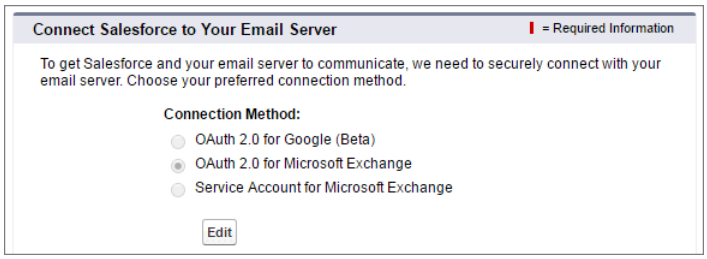
Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Connexion aisée et sécurisée entre Microsoft® Exchange et Salesforce

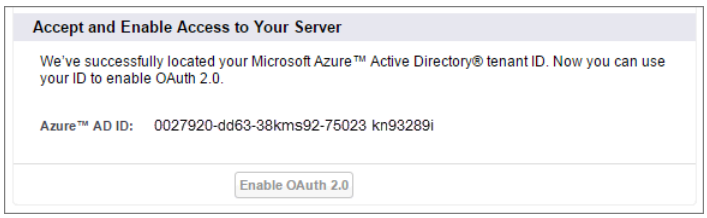
Pour compléter l'ancien compte de service, nous avons introduit une option de connexion OAuth 2.0. OAuth 2.0 nécessite un compte Microsoft Office 365®. Si vous possédez ce compte, la configuration est extrêmement simple. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Quels sont les avantages du protocole OAuth 2.0 ? Certaines sociétés préfèrent l'utiliser, car il n'exige pas d'enregistrer les identifiants Microsoft Exchange dans Salesforce. En outre, sa configuration ne présente aucune difficulté.

Sélectionnez tout d'abord **OAuth 2.0 pour Microsoft Exchange** comme méthode de connexion préférée, dans la configuration de Lightning Sync.



Le processus de configuration mène vers Office 365, où votre administrateur peut vous aider à vous connecter au compte de votre société. Lorsque vous avez accepté l'accès de Lightning Sync dans Office 365, vous revenez à la configuration de Lightning Sync, où votre ID de locataire Microsoft Azure™ Active Directory® a été stocké pour vous. Cliquez sur activer, la configuration est terminée.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Association automatique des événements de calendrier des commerciaux avec les contacts ou les pistes les plus pertinents dans Salesforce

Vous pouvez offrir aux responsables commerciaux une vue complète des rendez-vous de leurs équipes, et éventuellement aider les commerciaux quitter le bureau plus vite : Configurez Lightning Sync pour réviser les calendriers des commerciaux et associer automatiquement les événements aux contacts ou aux pistes correspondants dans Salesforce. Vous pouvez gérer Lightning Sync dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Depuis la configuration de la synchronisation de vos commerciaux, dans Salesforce, sélectionnez **Associer automatiquement les événements Exchange à des enregistrements Salesforce**.

Une fois la configuration de la synchronisation enregistrée, Lightning Sync associe les événements du calendrier de vos commerciaux aux contacts Salesforce correspondants. Si aucun contact ne correspond, Lightning Sync associe les événements à une piste correspondante.

Si vos commerciaux utilisent aussi Lightning pour Outlook, vous pouvez en profiter pour configurer la synchronisation des événements qu'ils associent à Salesforce. Cela évite aux commerciaux d'avoir à gérer les événements dans les deux systèmes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Salesforce pour Outlook : utilisation de votre série d'événements récurrents directement depuis Microsoft® Outlook®

Nous continuons à investir dans de nouvelles fonctionnalités et nous améliorons en permanence notre produit d'intégration Microsoft le mieux établi. Exemple : informez vos commerciaux qu'ils peuvent travailler sur des événements récurrents directement depuis le menu latéral de Salesforce, ils vont être ravis. Faites le test ! Vous pouvez gérer Salesforce pour Outlook aussi bien depuis Lightning Experience que depuis Salesforce Classic.

Pour accéder cette fonctionnalité et à nos correctifs les plus récents, assurez-vous que vos commerciaux mettent à jour vers notre toute dernière version, Salesforce pour Outlook v3.2.0.

Éditions

La gestion de cette fonctionnalité est disponible avec Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

DANS CETTE SECTION :

Mise à niveau pour éviter les interruptions de service avec Salesforce pour Outlook

Préparez vos systèmes informatiques pour pouvoir continuer à utiliser Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole de cryptage TLS 1.0 par Salesforce. Salesforce désactive progressivement le protocole TLS 1.0 jusqu'en mars 2017. En plus des précautions relatives à la désactivation du protocole dans l'ensemble du service Salesforce, les clients qui utilisent Salesforce pour Outlook v2.9.3 et antérieures doivent mettre à niveau vers la dernière version afin d'éviter toute interruption du service.

Introduction des événements récurrents dans le menu latéral de Salesforce

Les commerciaux peuvent afficher des événements récurrents et les associer à des enregistrements Salesforce depuis le menu latéral de Salesforce.

Retrait de la prise en charge de Microsoft® Outlook® 2007 et de Microsoft Exchange 2007
Lorsque Microsoft retirera la prise en charge d'Outlook 2007 et d'Exchange 2007 (prévue pour avril 2017), Salesforce en fera de même.

Mise à niveau pour éviter les interruptions de service avec Salesforce pour Outlook

Préparez vos systèmes informatiques pour pouvoir continuer à utiliser Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole de cryptage TLS 1.0 par Salesforce. Salesforce désactive progressivement le protocole TLS 1.0 jusqu'en mars 2017. En plus des précautions relatives à la désactivation du protocole dans l'ensemble du service Salesforce, les clients qui utilisent Salesforce pour Outlook v2.9.3 et antérieures doivent mettre à niveau vers la dernière version afin d'éviter toute interruption du service.

Pour garantir votre préparation, outre la mise à niveau de vos utilisateurs, suivez la configuration requise présentée dans l'article « Préparation de votre organisation pour continuer à utiliser Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole TLS 1.0 » dans l'aide de Salesforce.

Notez que vous ne pouvez pas tester avec précision la préparation de votre système informatique à l'utilisation de Salesforce pour Outlook après la désactivation du TLS 1.0 en activant le paramètre Console de mise jour critique (CRUC) dans Salesforce. Même si vous n'avez pas respecté les consignes de désactivation, Salesforce pour Outlook continuera de fonctionner normalement après l'activation de ce paramètre. Cependant, Salesforce pour Outlook arrêtera de fonctionner après la désactivation officielle du protocole TLS 1.0 pour votre instance Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Article Knowledge : Préparation de votre organisation pour continuer à utiliser Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole TLS 1.0

Article Knowledge : Paramètre Console de mise jour critique (CRUC) pour la désactivation du protocole TLS 1.0

Article Knowledge : Désactivation du protocole TLS 1.0 par Salesforce

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Introduction des événements récurrents dans le menu latéral de Salesforce

Les commerciaux peuvent afficher des événements récurrents et les associer à des enregistrements Salesforce depuis le menu latéral de Salesforce.

Lorsqu'ils sélectionnent un événement récurrent depuis leur calendrier Outlook, le menu latéral affiche les enregistrements Salesforce déjà associés à cet événement récurrent. Ils peuvent également associer l'événement récurrent Outlook à des enregistrements Salesforce directement depuis le menu latéral.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Retrait de la prise en charge de Microsoft® Outlook® 2007 et de Microsoft Exchange 2007

Lorsque Microsoft retirera la prise en charge d'Outlook 2007 et d'Exchange 2007 (prévue pour avril 2017), Salesforce en fera de même.

Pour continuer à utiliser Salesforce pour Outlook, commencez à migrer vos commerciaux vers les versions prises en charge d'Outlook et d' Exchange.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Configuration requise pour Salesforce pour Outlook(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Autres modifications de l'intégration Microsoft®

Prenez connaissance des autres modifications apportées à l'intégration Microsoft.

DANS CETTE SECTION :

Vérification de votre protocole de sécurité afin d'éviter les interruptions de service

Préparez vos systèmes informatiques pour pouvoir continuer à utiliser Lightning pour Outlook, Lightning Sync ou Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole de cryptage TLS 1.0 par Salesforce. Salesforce désactive progressivement le protocole TLS 1.0 jusqu'en mars 2017. En plus des précautions relatives à la désactivation du protocole dans l'ensemble du service Salesforce, les clients qui utilisent des produits d'intégration Microsoft doivent prendre des précautions supplémentaires afin d'éviter toute interruption du service.

Complément Connect pour Office Microsoft® Excel : arrêt de la prise en charge à partir du mois de mars 2017

Après avoir désactivé le protocole TLS 1.0 en mars 2017, Salesforce arrêtera la prise en charge du complément Connect pour Office Microsoft Excel. Le complément Excel est une fonctionnalité à installer qui permet aux commerciaux d'afficher et de mettre à jour les rapports Salesforce dans Microsoft Excel.

Complément Connect pour Office Microsoft® Word et publipostage standard : arrêt de la prise en charge à partir du mois de mars 2017

Après avoir désactivé le protocole TLS 1.0 en mars 2017, Salesforce arrêtera la prise en charge du complément Connect pour Office Microsoft Word et le publipostage standard. Cela comprend la fonctionnalité qui permet aux commerciaux de créer des modèles de publipostage directement depuis Microsoft Word.

Vérification de votre protocole de sécurité afin d'éviter les interruptions de service

Préparez vos systèmes informatiques pour pouvoir continuer à utiliser Lightning pour Outlook, Lightning Sync ou Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole de cryptage TLS 1.0 par Salesforce. Salesforce désactive progressivement le protocole TLS 1.0 jusqu'en mars 2017. En plus des précautions relatives à la désactivation du protocole dans l'ensemble du service Salesforce, les clients qui utilisent des produits d'intégration Microsoft doivent prendre des précautions supplémentaires afin d'éviter toute interruption du service.

Pour préparer vos fonctionnalités d'intégration Microsoft à la désactivation du TLS 1.0, lisez nos articles spécifiques à vos produits et respectez les consignes que nous développons.

Notez que vous ne pouvez pas tester avec précision la préparation de votre système informatique à l'utilisation de Salesforce pour Outlook après la désactivation du TLS 1.0 en activant le paramètre Console de mise jour critique (CRUC) dans Salesforce. Même si vous n'avez pas respecté les consignes de désactivation, Salesforce pour Outlook continuera de fonctionner normalement après l'activation de ce paramètre. Cependant, Salesforce pour Outlook arrêtera de fonctionner après la désactivation officielle du protocole TLS 1.0 pour votre instance Salesforce.

À partir de la version Winter '17, vous pourrez utiliser le paramètre Console de mise jour critique pour tester si votre système est prêt à utiliser Lightning pour Outlook et Lightning Sync après la désactivation du TLS 1.0. Nous recommandons de tester votre préparation à

la désactivation du TLS 1.0 pendant plus de 24 heures, délai qui peut être nécessaire à Lightning pour Outlook pour répondre aux paramètres.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- *Article Knowledge* :Paramètre Console de mise jour critique (CRUC) pour la désactivation du protocole TLS 1.0
- *Article Knowledge* : Préparation de votre organisation pour continuer à utiliser Lightning pour Outlook et Lightning Sync après la désactivation du protocole TLS 1.0
- *Article Knowledge* : Préparation de votre organisation pour continuer à utiliser Salesforce pour Outlook après la désactivation du protocole TLS 1.0
- *Article Knowledge* : Désactivation du protocole TLS 1.0 par Salesforce
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Complément Connect pour Office Microsoft® Excel : arrêt de la prise en charge à partir du mois de mars 2017

Après avoir désactivé le protocole TLS 1.0 en mars 2017, Salesforce arrêtera la prise en charge du complément Connect pour Office Microsoft Excel. Le complément Excel est une fonctionnalité à installer qui permet aux commerciaux d'afficher et de mettre à jour les rapports Salesforce dans Microsoft Excel.

Vous pouvez configurer vos commerciaux pour continuer à travailler avec les rapports Salesforce dans Microsoft Excel en migrant vers une fonctionnalité comparable offerte par Salesforce sur AppExchange. Nous recommandons des alternatives dans l'article « Arrêt du support du complément Excel depuis Connect pour Office en mars 2017 » dans l'aide de Salesforce.

Les commerciaux peuvent supprimer Connect pour Office de leur système informatique en désinstallant la fonctionnalité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- *Article Knowledge* : Arrêt du support du complément Excel depuis Connect pour Office en mars 2017
- *Article Knowledge* : Désactivation du protocole TLS 1.0 par Salesforce
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Complément Connect pour Office Microsoft® Word et publipostage standard : arrêt de la prise en charge à partir du mois de mars 2017

Après avoir désactivé le protocole TLS 1.0 en mars 2017, Salesforce arrêtera la prise en charge du complément Connect pour Office Microsoft Word et le publipostage standard. Cela comprend la fonctionnalité qui permet aux commerciaux de créer des modèles de publipostage directement depuis Microsoft Word.

Pour remplacer cette fonctionnalité, nous invitons les commerciaux à migrer vers le Publipostage étendu. Le publipostage étendu est comparable aux versions des protocoles TLS que Salesforce continue de prendre en charge, notamment les TLS 1.1 et supérieurs.

Le publipostage étendu ne crée pas de modèles de publipostage automatiquement. Les commerciaux peuvent néanmoins générer des publipostages en utilisant des modèles créés précédemment avec le publipostage standard, ou créer des modèles manuellement dans Microsoft Word.

Pour pouvoir utiliser le publipostage étendu, demandez au Support client de Salesforce d'activer la fonctionnalité.

Pour découvrir les avantages de la migration, lisez l'article « Arrêt du support du complément Word de Connect pour Office et du Publipostage standard en mars 2017 » dans l'aide de Salesforce.

Les commerciaux peuvent supprimer Connect pour Office de leur système informatique en désinstallant la fonctionnalité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Création de modèles de publipostage

Article Knowledge : Arrêt du support du complément Word depuis Connect pour Office et Publipostage standard en mars 2017

Article Knowledge : Désactivation du protocole TLS 1.0 par Salesforce

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Pardot : plus simple et plus puissant

L'utilisation de Pardot est plus simple, avec une nouvelle interface utilisateur, la simplification de l'enregistrement et de la modification des e-mails et l'amélioration des outils pour médias sociaux, qui augmentent la productivité de vos commerciaux lorsqu'ils communiquent avec des prospects. Pardot est plus puissant avec des parcours d'acheteur personnalisés et un score de prospection plus précis.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Nouveau style Pardot : amélioration de la présentation de l'interface utilisateur

Parcourez Pardot plus vite avec une nouvelle présentation plus efficace et une navigation simplifiée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Simplification de l'enregistrement des e-mails : amélioration de l'expérience d'enregistrement et de modification des e-mails

Grâce à la simplification du processus d'enregistrement et au verrouillage des brouillons et des modèles, la création d'e-mails avec Pardot n'a jamais été aussi aisée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Publication sociale optimisée : amélioration des outils pour médias sociaux

Utilisez la publication d'image optimisée, la planification des publications, le suivi de l'engagement et la republication afin de tirer le maximum de vos efforts de communication avec des prospects et des pistes sur les médias sociaux.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Engagement Studio : création de parcours de l'acheteur personnalisés

Avec le nouveau studio d'engagement, vous pouvez créer des programmes de stimulation des pistes qui envoient des e-mails ciblés à vos prospects, afin de leur offrir une expérience d'achat personnalisée et de les transformer en pistes qualifiées pour le marketing.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Catégories d'évaluation : suivi de l'engagement des prospects à plusieurs niveaux

Évaluez les prospects sur plusieurs produits ou unités fonctionnelles pour mesurer leur engagement avec plus de précision et vendre avec plus d'efficacité.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de l'outil Pardot Connect par Shield Platform Encryption

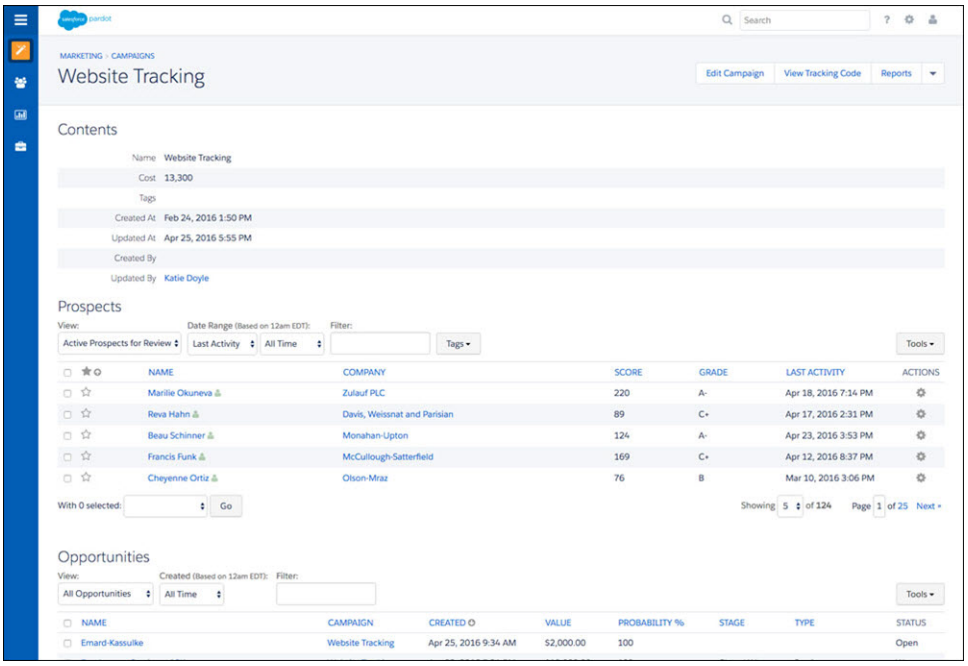
Nouveau style Pardot : amélioration de la présentation de l'interface utilisateur

Parcourez Pardot plus vite avec une nouvelle présentation plus efficace et une navigation simplifiée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Nous avons mis à jour la présentation de Pardot avec de nouvelles polices et de nouveaux styles. Grâce aux nouveaux styles, l'utilisation de Pardot est plus simple et plus efficace. Les nouvelles polices attirent l'attention sur les données les plus importantes, et les nouveaux boutons et les nouvelles couleurs soulignent l'étape suivante qu'un utilisateur doit prendre pour progresser dans son flux de travail. Nous avons également simplifié la navigation dans l'application pour une expérience plus cohérente.

Éditions

Disponible avec : **Pardot Standard** Edition, **Pro** Edition et **Ultimate** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce Pardot : Introducing the New and Improved Pardot UI

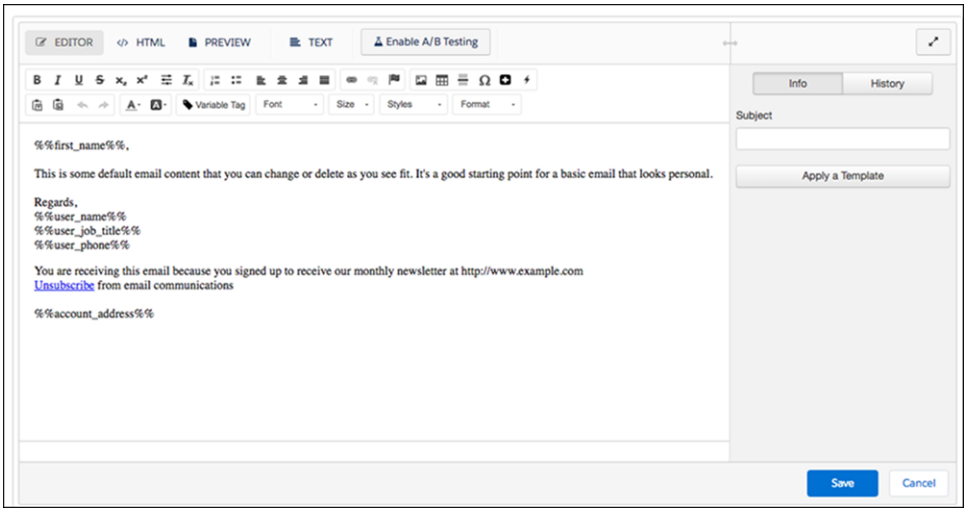
Simplification de l'enregistrement des e-mails : amélioration de l'expérience d'enregistrement et de modification des e-mails

Grâce à la simplification du processus d'enregistrement et au verrouillage des brouillons et des modèles, la création d'e-mails avec Pardot n'a jamais été aussi aisée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Pardot Standard** Edition, **Pro** Edition et **Ultimate** Edition

Nous avons amélioré l'expérience d'enregistrement et de modification des modèles et des brouillons d'e-mails. Auparavant, plusieurs utilisateurs pouvaient modifier des brouillons et des modèles d'e-mails en même temps, ce qui entraînait des conflits d'édition. Les modèles sont désormais verrouillés pendant l'édition, ce qui autorise un seul utilisateur à la fois à apporter des modifications. Nous avons également simplifié l'enregistrement des modèles. Au lieu de cliquer sur un bouton d'enregistrement différent selon le cas d'utilisation, vous pouvez cliquer simplement sur **Enregistrer**.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce Pardot : Introducing Simplified Email Savings

Aide de Salesforce Pardot : Multiple Users Editing Emails and Templates

Publication sociale optimisée : amélioration des outils pour médias sociaux

Utilisez la publication d'image optimisée, la planification des publications, le suivi de l'engagement et la republication afin de tirer le maximum de vos efforts de communication avec des prospects et des pistes sur les médias sociaux.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Auparavant, la prise en charge des images était limitée et nécessitait l'utilisation d'une redirection personnalisée vers les images. Vous pouvez désormais publier des images sur Twitter, Facebook et LinkedIn directement depuis Pardot.

Éditions

Disponible avec : **Pardot Standard** Edition, **Pro** Edition et **Ultimate** Edition

Nous avons également simplifié l'interface de publication, amélioré la planification des publications et les rapports, et ajouté la possibilité de republier des messages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce Pardot : Social Posting Overview

Aide de Salesforce Pardot : Introducing Enhanced Social Posting

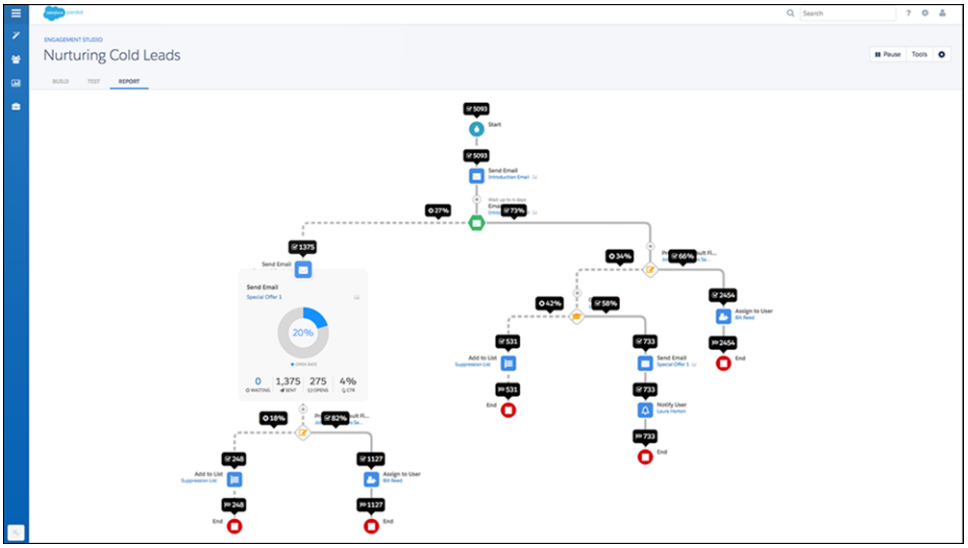
Engagement Studio : création de parcours de l'acheteur personnalisés

Avec le nouveau studio d'engagement, vous pouvez créer des programmes de stimulation des pistes qui envoient des e-mails ciblés à vos prospects, afin de leur offrir une expérience d'achat personnalisée et de les transformer en pistes qualifiées pour le marketing.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Pardot Standard** Edition, **Pro** Edition et **Ultimate** Edition

Engagement Studio est le nouveau produit Pardot hors pair de stimulation des pistes et le véritable moteur d'intelligence pour la plate-forme d'automatisation marketing. Vous pouvez élaborer des parcours de l'acheteur complexes et multiples en utilisant des déclencheurs, des actions et des règles basées sur les données clients en temps réel et des valeurs de qualification critiques. Ces parcours offrent une expérience d'achat personnalisée et adaptative à vos prospects.



La fonctionnalité de test d'Engagement Studio permet de suivre le même parcours d'achat qu'un prospect pour identifier rapidement les zones dans lesquelles le prospect quitte le parcours et l'ajuster avant le lancement du programme. Les métriques de réussite forment des couches successives directement dans le programme d'engagement, il n'est pas nécessaire de basculer entre les écrans pour consulter les rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce Pardot : Engagement Studio Overview

Aide de Salesforce Pardot : Salesforce Announces General Availability of Pardot Engagement Studio — B2B Marketing Automation Reimagined

Catégories d'évaluation : suivi de l'engagement des prospects à plusieurs niveaux

Éditions

Disponible avec : **Pardot Pro** Edition et **Ultimate** Edition

Évaluez les prospects sur plusieurs produits ou unités fonctionnelles pour mesurer leur engagement avec plus de précision et vendre avec plus d'efficacité.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

L'évaluation globale des prospects est conservée, mais les catégories d'évaluation offrent des scores supplémentaires basés sur les ressources avec lesquelles vos prospects s'engagent.

Les catégories d'évaluation fonctionnent en attribuant une catégorie à un dossier. Lorsque les prospects interagissent avec des ressources dans ce dossier, Pardot crée une évaluation du prospect séparée pour cette catégorie particulière.

Vous pouvez également ajouter des scores de catégorie d'évaluation à des présentations de page de pistes et de contacts et à des rapports dans Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce Pardot : Scoring Categories Overview

Aide de Salesforce Pardot : Introducing Multiple Scoring Categories

Autres modifications dans Sales Cloud

Découvrez les autres améliorations que nous avons apportées pour le confort d'utilisation.

DANS CETTE SECTION :

Modifications de la console de vente

Votre console de vente présente deux changements. Vous pouvez désormais contrôler les survols de vue de liste qui s'affichent dans votre console et vous devez basculer vers Salesforce Classic pour afficher la console.

Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts

L'assistant Importer mes comptes et contacts n'est plus disponible. Rappelez à vos utilisateurs de télécharger leurs données en utilisant l'assistant d'importation de données la place. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts dans la version Winter '17. Cette modification s'applique à Lightning Experience et Salesforce Classic.

Augmentation du nombre de sociétés pour la saisie automatique du compte

Lorsque les commerciaux saisissent le nom d'une société dans le champ Nom du compte, nous affichons des suggestions pour accélérer la saisie et éviter les erreurs. Nous avons augmenté le nombre de sociétés disponibles pour la saisie automatique, qui aide les commerciaux à retrouver la société recherchée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Champs de nom visibles dans les lignes dans les types de rapport personnalisés

Les valeurs de nom des lignes que les règles de partage ne rendent pas accessibles, sont désormais visibles dans les types de rapport personnalisés. Ces lignes sont masquées uniquement si les valeurs de nom des lignes de référence ne correspondent pas aux critères de filtrage.

Opportunités : champ de probabilité modifiable dans Lightning Experience

Les propriétaires d'opportunité peuvent désormais modifier manuellement le champ `Probabilité` sans basculer vers Salesforce Classic.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Modifications de la console de vente

Votre console de vente présente deux changements. Vous pouvez désormais contrôler les survols de vue de liste qui s'affichent dans votre console et vous devez basculer vers Salesforce Classic pour afficher la console.

Pour plus d'informations reportez-vous à la section Salesforce Console for Service, car ces modifications s'appliquent également à Sales Console.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts

L'assistant Importer mes comptes et contacts n'est plus disponible. Rappelez à vos utilisateurs de télécharger leurs données en utilisant l'assistant d'importation de données la place. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de l'assistant Importer mes comptes et contacts dans la version Winter '17. Cette modification s'applique à Lightning Experience et Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Augmentation du nombre de sociétés pour la saisie automatique du compte

Lorsque les commerciaux saisissent le nom d'une société dans le champ Nom du compte, nous affichons des suggestions pour accélérer la saisie et éviter les erreurs. Nous avons augmenté le nombre de sociétés disponibles pour la saisie automatique, qui aide les commerciaux à retrouver la société recherchée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Champs de nom visibles dans les lignes dans les types de rapport personnalisés

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les valeurs de nom des lignes que les règles de partage ne rendent pas accessibles, sont désormais visibles dans les types de rapport personnalisés. Ces lignes sont masquées uniquement si les valeurs de nom des lignes de référence ne correspondent pas aux critères de filtrage.

Auparavant, si le nom de champ d'un objet était filtré par une relation de référence et que les critères de filtrage excluaient les valeurs nulles, les lignes étaient masquées pour les objets de référence que les règles de partage ne rendaient pas accessibles.

Considérons un rapport personnalisé basé sur des requêtes qui a une relation de référence avec des contacts. Tous les noms de contact sont visibles, mais les autres champs de contact affichent des valeurs nulles en raison des règles de partage de votre organisation. Par exemple, lorsque vous ajoutez un critère de filtrage pour les noms de contact commençant par la lettre « A », les lignes de requêtes associées aux contacts dont le nom commence par « A » sont désormais renvoyées dans les résultats du rapport.

Opportunités : champ de probabilité modifiable dans Lightning Experience

Les propriétaires d'opportunité peuvent désormais modifier manuellement le champ `Probabilité` sans basculer vers Salesforce Classic.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Data.com : Configuration de la règle de mise à jour et Informations sur les sociétés des comptes

Éditions

Disponible avec une licence Data.com Clean dans Lightning Experience et Salesforce Classic avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

De nouvelles fonctionnalités Data.com importantes sont désormais disponibles dans Lightning Experience : La configuration de la règle de mise à jour et, pour les clients de Data.com Clean, une règle qui ajoute des informations sur les sociétés importantes à vos données de comptes.

DANS CETTE SECTION :

Configuration de règles de mise à jour dans Lightning Experience

Avec les règles Data.com Clean, vous pouvez récupérer des données pertinentes au moment opportun pour vos commerciaux. Les règles de mise à jour ne se contentent pas d'actualiser vos données existantes. Vous pouvez également les utiliser pour enrichir les comptes et les pistes avec des informations utiles, telles que des géocodes, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires, le nombre d'employés et le numéro D-U-N-S. Avec la version Summer '16, nous avons introduit les règles de mise à jour dans Salesforce Classic. Désormais, les clients de Data.com Clean peuvent également utiliser Lightning Experience pour activer les règles de mise à jour.

Ajout automatique d'informations importantes aux enregistrements de compte
Activez la nouvelle règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes afin de permettre à vos équipes commerciales de segmenter les comptes, de planifier les territoires et de mieux comprendre leurs clients. La règle permet d'accéder à plus de 100 champs de société, de secteur d'activité et d'informations financières de Dun & Bradstreet, les mêmes champs que pour les tâches de mise à jour. La configuration de la règle est aisée dans Lightning Experience ou Salesforce Classic.

Configuration de règles de mise à jour dans Lightning Experience

Avec les règles Data.com Clean, vous pouvez récupérer des données pertinentes au moment opportun pour vos commerciaux. Les règles de mise à jour ne se contentent pas d'actualiser vos données existantes. Vous pouvez également les utiliser pour enrichir les comptes et les pistes avec des informations utiles, telles que des géocodes, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires, le nombre d'employés et le numéro D-U-N-S. Avec la version Summer '16, nous avons introduit les règles de mise à jour dans Salesforce Classic. Désormais, les clients de Data.com Clean peuvent également utiliser Lightning Experience pour activer les règles de mise à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Ajout automatique d'informations importantes aux enregistrements de compte

Activez la nouvelle règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes afin de permettre à vos équipes commerciales de segmenter les comptes, de planifier les territoires et de mieux comprendre leurs clients. La règle permet d'accéder à plus de 100 champs de société, de secteur d'activité et d'informations financières de Dun & Bradstreet, les mêmes champs que pour les tâches de mise à jour. La configuration de la règle est aisée dans Lightning Experience ou Salesforce Classic.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre à jour des comptes manuellement
- Lire et Créer sur l'objet Société D&B

Considérations relatives à l'activation de la règle Informations sur les sociétés des comptes

Recommandation d'utilisation du package AppExchange au lieu de l'option d'évaluation

La règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes comprend des options de mise à jour de vos données ou de génération d'une évaluation en lecture seule.

Conflits avec la configuration de la mise à jour existante

La règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes crée un conflit avec les tâches de mise à jour. Pour éviter les conflits et toute confusion, procédez comme suit :

- Désactivez les tâches de mise à jour dans vos comptes.
- Dans les présentations de page de compte, retirez les éléments associés aux tâches de mise à jour : le bouton Mettre à jour et le champ Statut de mise à jour.

Accès des utilisateurs qui mettent à jour les enregistrements manuellement

Pour permettre à vos utilisateurs de mettre à jour les comptes manuellement, procédez comme suit :

- Assurez-vous que les utilisateurs disposent d'un accès en lecture et en création à l'objet société D&B. Lorsqu'un utilisateur met à jour un compte, la règle crée un enregistrement Société D&B associé (s'il n'existe pas).
- Ajustez la sécurité au niveau du champ pour accorder aux utilisateurs l'accès à tous les champs de compte contenant les données fournies par la règle.

Déclencheurs, workflows et notifications automatiques
Avant d'activer une règle Informations sur les sociétés, vérifiez les paramètres de vos déclencheurs, workflows et notifications automatiques. L'utilisation d'une règle Informations sur les sociétés peut déclencher ces mécanismes.

Aucun support pour la personnalisation du mappage de champs
Vous ne pouvez pas personnaliser le mappage de champs pour des règles Informations sur les sociétés. Vous ne pouvez pas non plus transférer le mappage de champs personnalisés pour les tâches de mise à jour vers des règles Informations sur les sociétés.

Champs contenant des données fournies par la règle Informations sur les sociétés des comptes

Nom du compte	Employés	Code SIC
Site du compte	Télécopie	Description SIC
Chiffre d'affaires annuel	Secteur d'activité	Symbole
Adresse de facturation	Code Naics	Profil commercial
Numéro D-U-N-S de la société	Description Naics	Année de création
Société D&B	Propriété	Site Web
Description	Téléphone	

Activation de la règle Informations sur les sociétés des comptes

1. Dans Configuration, saisissez *Règles de mise à jour* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de mise à jour**.
2. Modifiez la règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes.

Les règles Informations sur les sociétés comprennent une option de mise à niveau de tous les enregistrements lors de l'activation ou de l'enregistrement de la règle. Si vous sélectionnez cette option, Salesforce vérifie immédiatement la disponibilité de nouvelles données pour vos comptes existants. Pour les nouveaux comptes, Salesforce vérifie si de nouvelles données sont disponibles lors de l'enregistrement des comptes. Les nouvelles données sont ajoutées uniquement aux champs vides, vos données ne sont jamais remplacées.

Consignes relatives à la mise à jour manuelle des enregistrements lorsque la règle Informations sur les sociétés des comptes est activée

La règle ne remplace pas les données. Par conséquent, lorsque les utilisateurs mettent à jour la valeur de champ Numéro D-U-N-S de la société lors d'une mise à jour manuelle, ils doivent supprimer la valeur de champ Société D&B. Ensuite, lorsque les informations sur les sociétés sont ajoutées, la règle ajoute les valeurs mises à jour de ces deux champs et associe l'enregistrement Société D&B correct au compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Lightning Experience dans cette version

Analyses : améliorations de Lightning, tendances dans Wave, Concepteur de tableau de bord Wave Dashboard, et plus encore

Motivez les décisions avec les connaissances des rapports et tableaux de bord, et de Wave Analytics. Les rapports et les tableaux de bord de Lightning Experience offrent un accès amélioré, l'abonnement aux rapports, de nouvelles options de filtrage et des graphiques optimisés. Wave Analytics atteint un niveau inégalé avec les tendances dans Wave, des applications préconstruites, le Concepteur de tableau de bord Wave, un outil de gestion des données, des notifications et une application Android.

DANS CETTE SECTION :

Rapports et tableaux de bord : nouvelles possibilités de récupération de vos données

Nous sommes ravis de présenter de nouvelles méthodes pour utiliser vos données dans Lightning Experience. L'éditeur de tableaux de bord de Lightning Experience prend charge les raccourcis clavier et les lecteurs d'écran. Au lieu d'actualiser manuellement les rapports, abonnez-vous à des rapports et choisissez de les recevoir par e-mail lorsque vous en avez besoin. Exécutez des rapports sur des objets externes (en plus des objets standard et personnalisés). Nous avons bien entendu apporté de nombreuses améliorations graphiques.

Wave Analytics : l'analyse des données de niveau supérieur

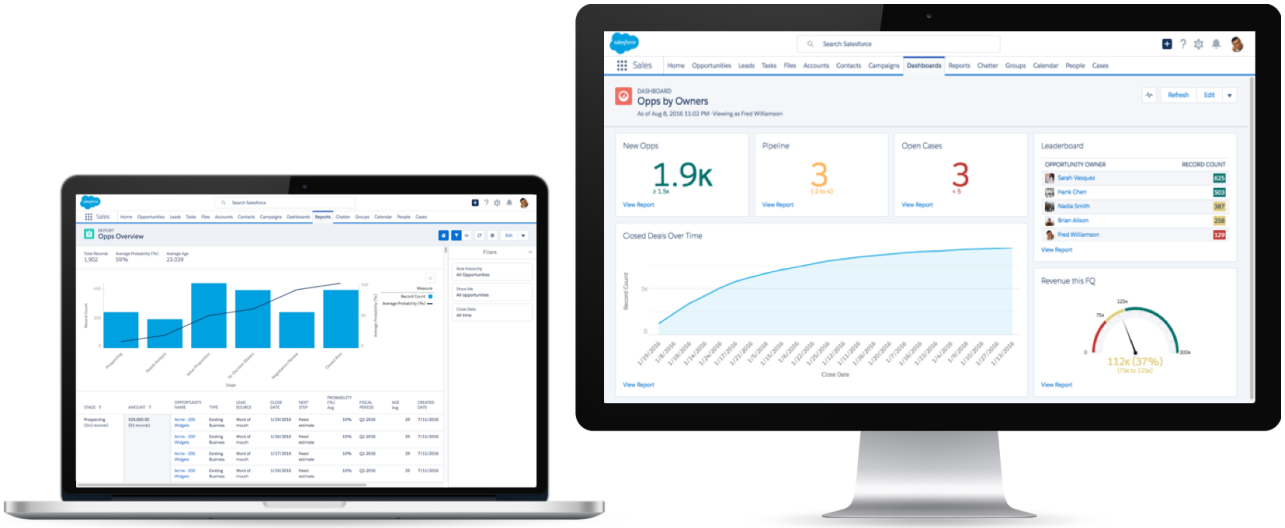
Wave passe au niveau supérieur avec de nouveaux outils et de nouvelles fonctionnalités qui facilitent la récupération d'informations commerciales à partir de vos données. Visualisez les tendances dans les données Salesforce en un seul clic en utilisant Tendances dans Wave. Pilotez vos activités commerciales, de service et de surveillance des événements grâce à des applications Wave plus intelligentes et plus simples. Tirez parti de la puissance et de la simplicité du Concepteur de tableau de bord Wave. Placez Wave à l'endroit où les utilisateurs travaillent avec des tableaux de bord incorporés dans Lightning Experience et dans l'application mobile Salesforce1.

Rapports et tableaux de bord : nouvelles possibilités de récupération de vos données

Nous sommes ravis de présenter de nouvelles méthodes pour utiliser vos données dans Lightning Experience. L'éditeur de tableaux de bord de Lightning Experience prend charge les raccourcis clavier et les lecteurs d'écran. Au lieu d'actualiser manuellement les rapports, abonnez-vous à des rapports et choisissez de les recevoir par e-mail lorsque vous en avez besoin. Exécutez des rapports sur des objets externes (en plus des objets standard et personnalisés). Nous avons bien entendu apporté de nombreuses améliorations graphiques.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



DANS CETTE SECTION :

Conception de votre tableau de bord avec des raccourcis clavier, utilisation d'un lecteur d'écran

Grâce à la prise en charge des raccourcis clavier et des lecteurs d'écran, le Concepteur de tableau de bord Lightning Experience n'a jamais été aussi facile à utiliser. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Filtrage des rapports par hiérarchie de rôles dans Lightning Experience

Vous souhaitez afficher toutes les opportunités que votre équipe gère dans la zone Ouest ? En filtrant votre rapport d'opportunités par hiérarchie de rôles, vous pouvez afficher les opportunités appartenant aux commerciaux qui travaillent avec des responsables ou dans des rôles spécifiques.

Filtrage des rapports par dates relatives dans Lightning Experience

Vous souhaitez examiner toutes les opportunités fermées cette année ? Au lieu de filtrer par dates du calendrier, par exemple `Date de fermeture supérieure au 1 janvier 2016`, filtrez votre rapport par une date relative : `Date de fermeture égale à CETTE ANNÉE`. Les dates relatives sont faciles à mémoriser, et il n'est pas nécessaire de mettre à jour votre filtre au changement d'année.

Maintenance des filtres lors de l'exploration d'un rapport à partir d'un tableau de bord dans Lightning Experience

Filtrez un tableau de bord, puis affichez l'un des rapports sur un composant. Auparavant, le rapport s'ouvrait non filtré. Désormais, le rapport s'ouvre filtré de la même façon que le tableau de bord. Vous pouvez analyser les données sans perdre vos filtres.

Amélioration des graphiques dans Lightning Experience : graphiques en tableau, en jauge, à barres, un nuage de points, en courbe et combo

Si une image vaut un millier de mots, un graphique vaut-il un millier d'informations ? Avec les toutes dernières améliorations que nous leur avons apportées dans Lightning Experience, la valeur en informations de vos graphiques n'a jamais été aussi grande !

Élargissez vos horizons : insérez des données externes dans les rapports

Exécutez des rapports sur des objets externes Salesforce Connect pour obtenir une vue transparente des données au-delà des frontières du système. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, mais ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Conception de votre tableau de bord avec des raccourcis clavier, utilisation d'un lecteur d'écran

Grâce à la prise en charge des raccourcis clavier et des lecteurs d'écran, le Concepteur de tableau de bord Lightning Experience n'a jamais été aussi facile à utiliser. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Utilisez les raccourcis clavier pratiques pour concevoir votre prochain tableau de bord.

Raccourci clavier	Action
Tab	Sélectionner l'élément suivant dans le tableau de bord
Maj + Tab	Sélectionner l'élément précédent dans le tableau de bord
Barre d'espacement	Sélectionner un composant à déplacer ou le coin d'un composant à redimensionner
, , ,	Déplacer ou redimensionner un widget
Entrée	Cliquer sur un bouton
Ctrl+Z	Annuler
Ctrl+Y	Répéter
Ctrl+S	Enregistrer
Ctrl+N	Ajouter un composant
Échap	Annuler le déplacement ou le redimensionnement en attente d'un composant

Lorsque vous parcourez des composants de tableau de bord avec la touche Tab, notez l'option qui s'affiche pour lire le jeu de données de chaque graphique avec un lecteur d'écran, **Lire le jeu de données du graphique (lecteur d'écran)**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de lecteurs d'écran avec Salesforce, reportez-vous à ***Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce*** dans l'aide de Salesforce.

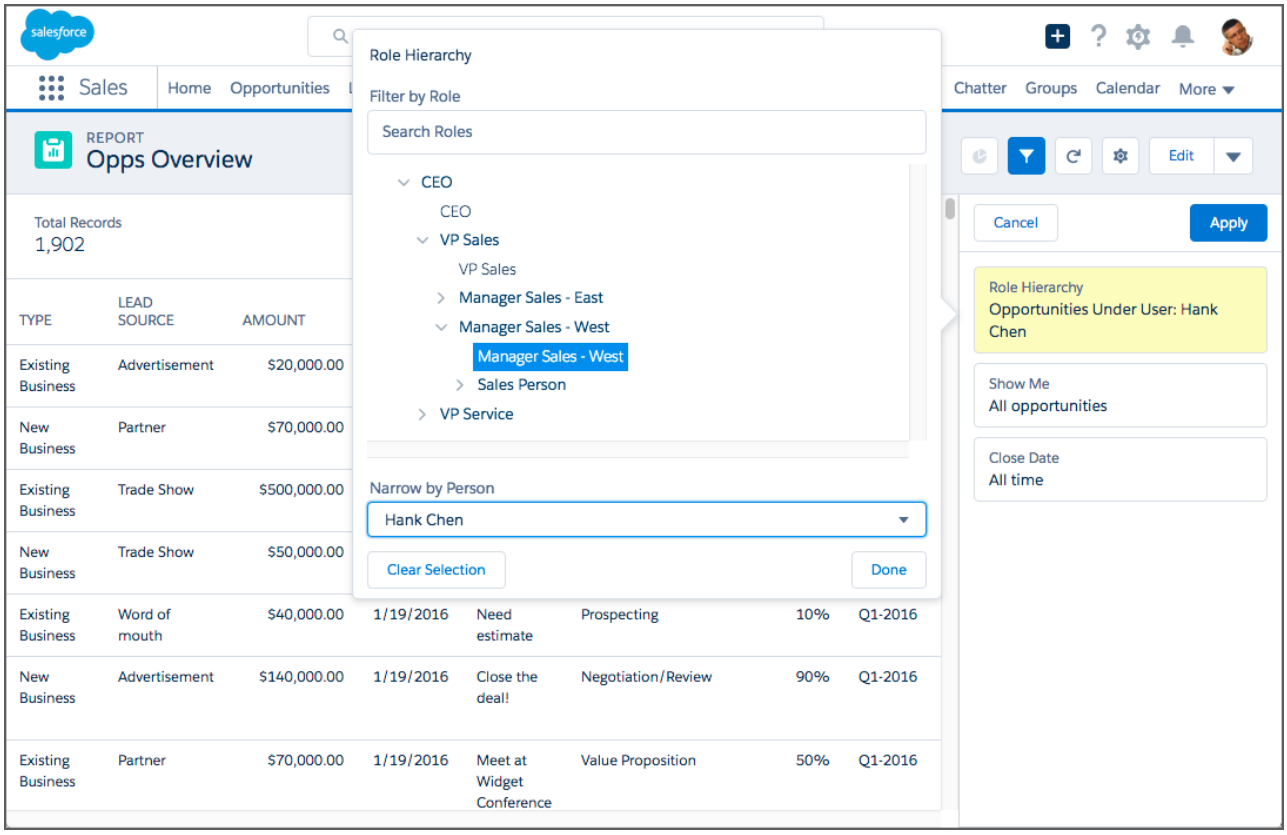
CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Filtrage des rapports par hiérarchie de rôles dans Lightning Experience

Vous souhaitez afficher toutes les opportunités que votre équipe gère dans la zone Ouest ? En filtrant votre rapport d'opportunités par hiérarchie de rôles, vous pouvez afficher les opportunités appartenant aux commerciaux qui travaillent avec des responsables ou dans des rôles spécifiques.

Une fois votre filtre de hiérarchie de rôles défini sur `Responsables commerciaux - Ouest`, votre rapport renvoie les opportunités qui appartiennent à tous les responsables commerciaux de la zone Ouest et à leurs subordonnés. Pour renvoyer des opportunités d'un responsable commercial spécifique de la zone Ouest, affinez votre filtre de hiérarchie de rôles en sélectionnant une personne.

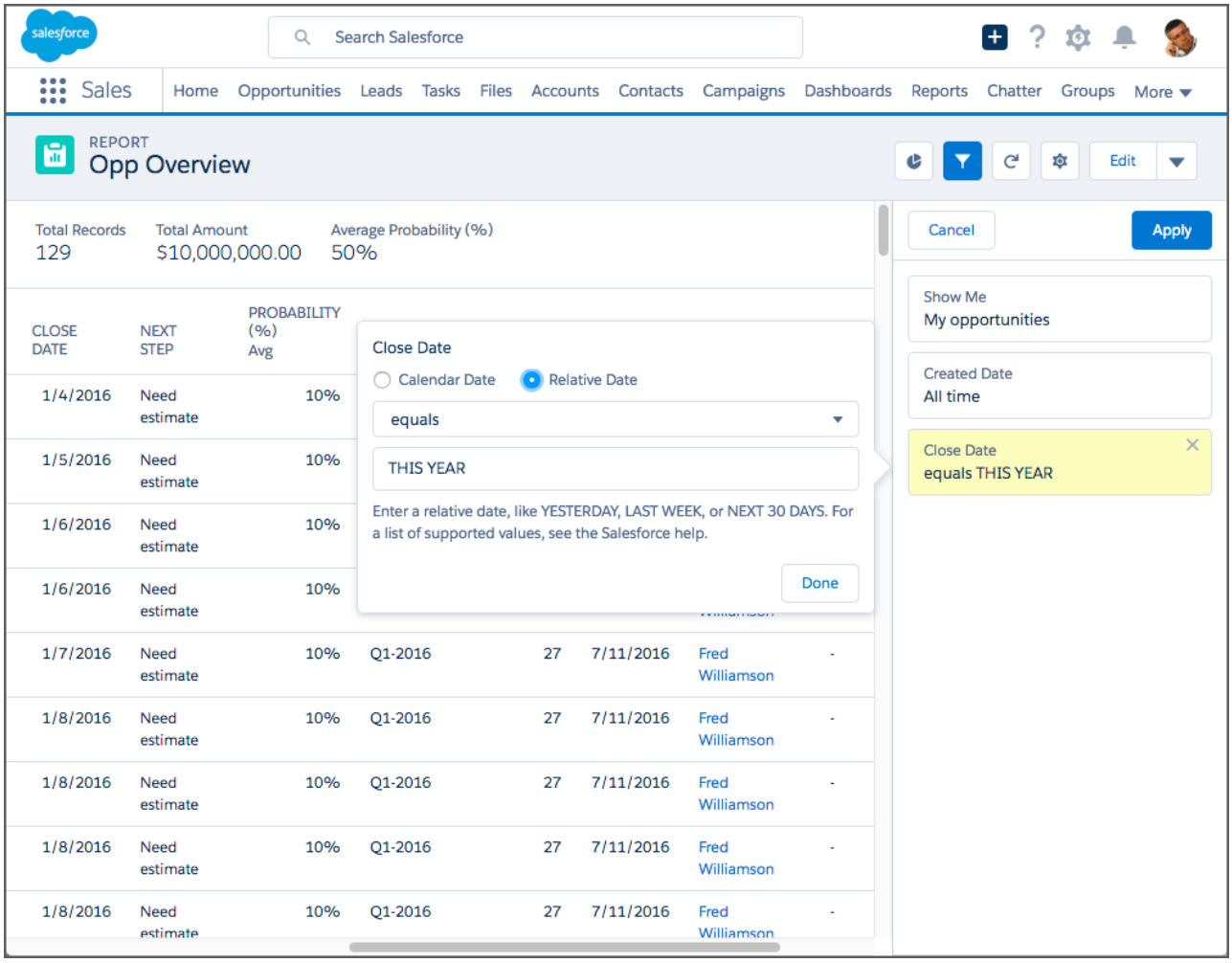


CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Filtrage des rapports par dates relatives dans Lightning Experience

Vous souhaitez examiner toutes les opportunités fermées cette année ? Au lieu de filtrer par dates du calendrier, par exemple `Date de fermeture supérieure au 1 janvier 2016`, filtrez votre rapport par une date relative : `Date de fermeture égale à CETTE ANNÉE`. Les dates relatives sont faciles à mémoriser, et il n'est pas nécessaire de mettre à jour votre filtre au changement d'année.



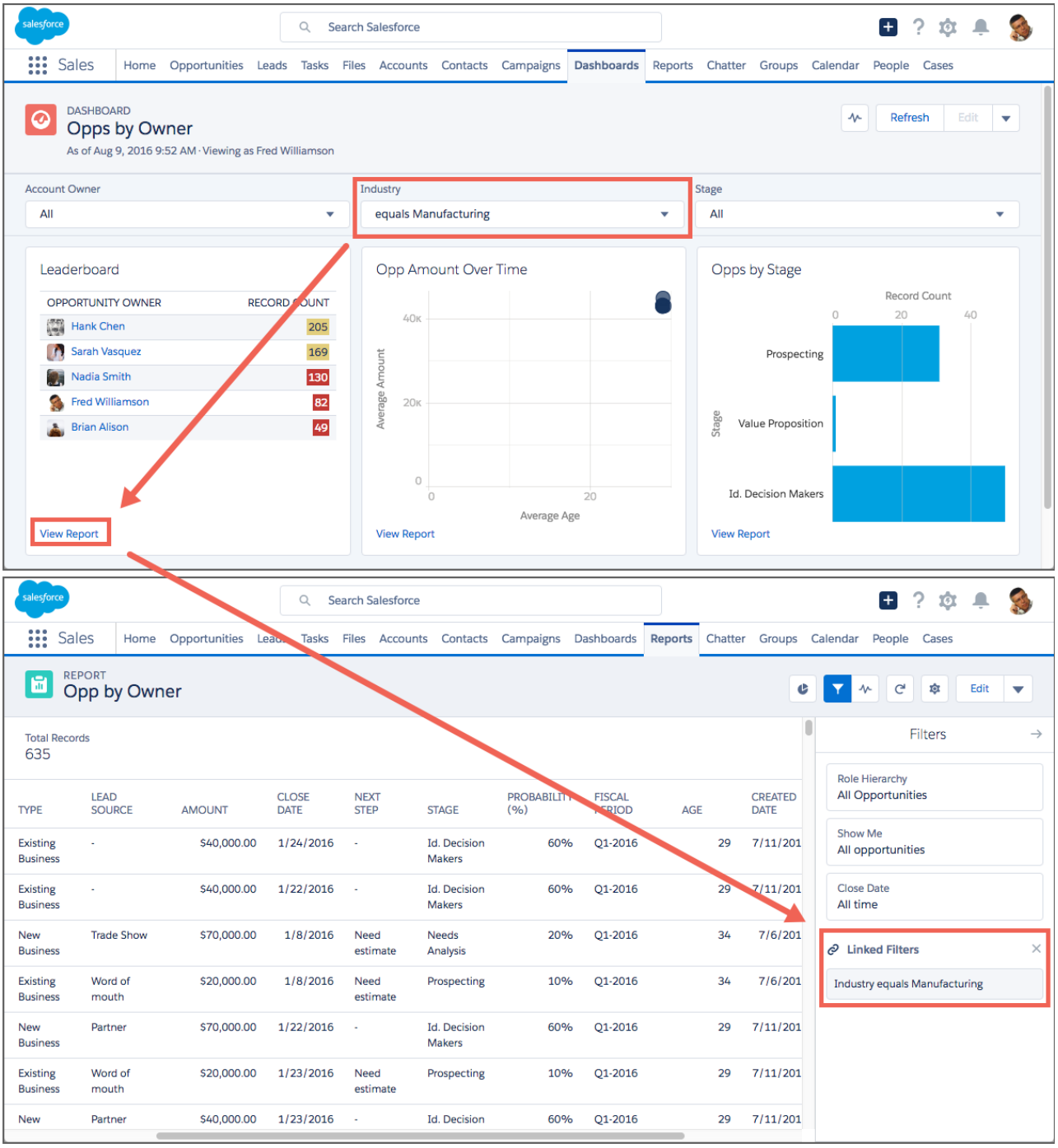
CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Maintenance des filtres lors de l'exploration d'un rapport à partir d'un tableau de bord dans Lightning Experience

Filtrez un tableau de bord, puis affichez l'un des rapports sur un composant. Auparavant, le rapport s'ouvrait non filtré. Désormais, le rapport s'ouvre filtré de la même façon que le tableau de bord. Vous pouvez analyser les données sans perdre vos filtres.

Les filtres transférés depuis un tableau de bord vers un rapport sont appelés *filtres liés*. Vous pouvez retirer des filtres liés d'un rapport, mais vous ne pouvez pas les modifier directement. Les filtres liés ne sont pas conservés lorsque vous quittez le rapport.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Amélioration des graphiques dans Lightning Experience : graphiques en tableau, en jauge, à barres, un nuage de points, en courbe et combo

Si une image vaut un millier de mots, un graphique vaut-il un millier d'informations ? Avec les toutes dernières améliorations que nous leur avons apportées dans Lightning Experience, la valeur en informations de vos graphiques n'a jamais été aussi grande !

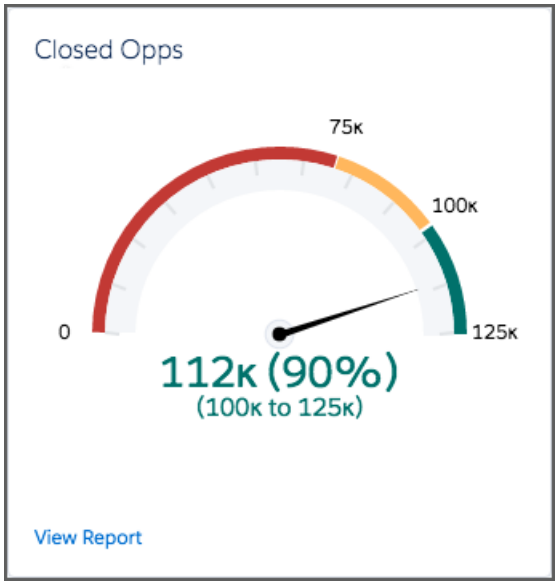
Ajout de tableaux à des tableaux de bord dans Lightning Experience

Dans l'éditeur de tableau de bord de Lightning Experience, vous pouvez désormais ajouter des composants de tableau et trier les colonnes depuis l'éditeur de composants. Dans les tableaux de bord Lightning Experience, les tableaux affichent des sélections conditionnelles et des photos Chatter, mais vous devez basculer vers Salesforce Classic pour les configurer.



Affichage de pourcentages dans les graphiques en jauge

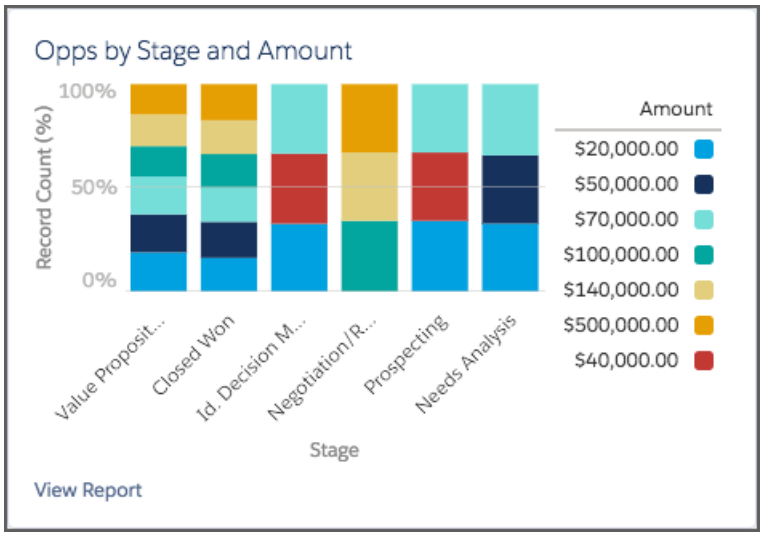
Désormais, les graphiques en jauge ajoutés aux tableaux de bord Lightning Experience affichent par défaut les pourcentages. Les graphiques en jauge configurés pour afficher les pourcentages dans Salesforce Classic affichent aussi les pourcentages dans Lightning Experience.



Graphiques à barres empilées à 100 %

Les graphiques à barres empilées sont très pratiques pour comparer des valeurs absolues côte à côte. Empiler un graphique à barres à 100 % permet de comparer des valeurs relatives côte à côte. Par exemple, au lieu de comparer les opportunités par étapes et le montant *total* des opportunités, l'empilement permet de comparer la *proportion* des montants d'opportunités par étapes.

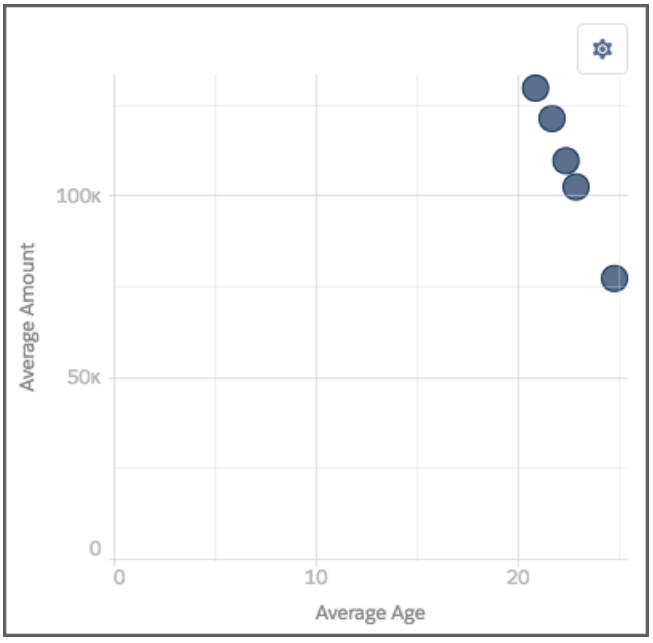
Pour pouvoir empiler un graphique à barres à 100 %, votre rapport doit inclure au moins deux regroupements, et l'un des regroupements doit être un chiffre.



Données de rapport tracées sur un graphique en nuage de points

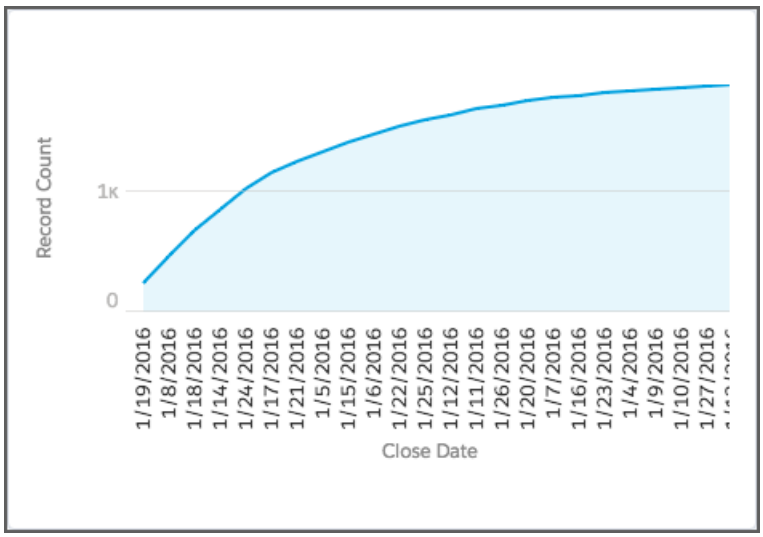
Les graphiques en nuage de points permettent d'observer les effets de l'ancienneté d'une opportunité sur son montant.

Pour pouvoir tracer les données en nuage de points, votre rapport doit inclure au moins deux champs récapitulatifs.



Données de rapport dans un graphique en courbes cumulées

Vous pouvez maintenant présenter des graphiques en courbes cumulées dans des rapports pour observer l'augmentation du chiffre d'affaires sur une période donnée.



Affichage de graphiques de combinaison dans les rapports de Lightning Experience

Auparavant, les graphiques en combinaison ajoutés aux rapports dans Salesforce Classic étaient affichés sous la forme de graphiques à barres ou en anneau dans Lightning Experience. Désormais, les graphiques en combinaison que vous ajoutez à un rapport Salesforce Classic sont affichés au-dessus de votre rapport dans Lightning Experience.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Rapports et tableaux de bord : Considérations relatives à Lightning Experience

Élargissez vos horizons : insérez des données externes dans les rapports

Exécutez des rapports sur des objets externes Salesforce Connect pour obtenir une vue transparente des données au-delà des frontières du système. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, mais ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les rapports qui incluent des objets externes ont des comportements et des limitations spécifiques. Assurez-vous de lire les considérations présentées dans l'aide de Salesforce (peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Éditions

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les objets externes : vue transparente des données au-delà des frontières du système

Aide de Salesforce :Considérations relatives aux rapports Salesforce Connect : tous les adaptateurs(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Wave Analytics : l'analyse des données de niveau supérieur

Wave passe au niveau supérieur avec de nouveaux outils et de nouvelles fonctionnalités qui facilitent la récupération d'informations commerciales à partir de vos données. Visualisez les tendances dans les données Salesforce en un seul clic en utilisant Tendances dans Wave. Pilotez vos activités commerciales, de service et de surveillance des événements grâce à des applications Wave plus intelligentes et plus simples. Tirez parti de la puissance et de la simplicité du Concepteur de tableau de bord Wave. Placez Wave à l'endroit où les utilisateurs travaillent avec des tableaux de bord incorporés dans Lightning Experience et dans l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

DANS CETTE SECTION :

Suivi de votre activité au fil du temps avec Tendance dans Wave

Vos données indiquent le passé, présent et l'avenir de votre entreprise. Mais comment suivre les données au fil du temps ? En adoptant Tendance dans Wave, le moyen le plus rapide et le plus simple pour visualiser et partager des informations sur les données en constante évolution de votre activité. Exécutez un rapport Salesforce, cliquez sur **Tendance dans Wave**, et voilà ! Vous suivez des données au fil du temps dans Wave.

Accélération des analyses avec les applications Wave préconstruites

Nous avons élargi notre offre d'applications préconstruites avec Service Wave et Event Monitoring Wave, et une mise à jour de Sales Wave. Nous avons également amélioré l'outil de mise à niveau pour vous permettre de prévisualiser les modifications qu'entraîne la mise à niveau de votre application.

Wave : simplification de l'exploration, de la visualisation et de la conception

Accélérez la création de superbes tableaux de bord à l'aide du Concepteur de tableau de bord Wave. Créez des tableaux de comparaison inégalés grâce au nouvel éditeur de formule puissant. Améliorez votre contrôle des visualisations avec des types de graphique en pyramide, en jauge et d'évaluation.

Wave : analyses étendues à chaque processus métier

Placez Wave Analytics dans toutes les applications où les personnes travaillent : Lightning Experience, l'application mobile Salesforce1, les pages Visualforce mobiles, Chatter et la messagerie. Suivez, collaborez et partagez aisément des notifications, des annotations et d'autres améliorations.

Wave : application mobiles Wave embarquées

Emportez Wave avec vous avec la toute dernière version de l'application iOS et la nouvelle application Android.

Wave : intégration de vos données

Le nouveau gestionnaire de données extrait tous vos outils de préparation des données à un emplacement unique, ce qui facilite la configuration des paramètres de réplication, la création de jeux de données et la gestion des flux de données.

Wave : développement sur la plate-forme avec les améliorations de la fonctionnalité SAQL et de l'API REST

Le développement sur la plate-forme Wave gagne encore en puissance avec les nouvelles fonctions SAQL très attendues et les mises à jour de l'API REST.

Suivi de votre activité au fil du temps avec Tendance dans Wave

Vos données indiquent le passé, présent et l'avenir de votre entreprise. Mais comment suivre les données au fil du temps ? En adoptant Tendance dans Wave, le moyen le plus rapide et le plus simple pour visualiser et partager des informations sur les données en constante évolution de votre activité. Exécutez un rapport Salesforce, cliquez sur **Tendance dans Wave**, et voilà ! Vous suivez des données au fil du temps dans Wave.

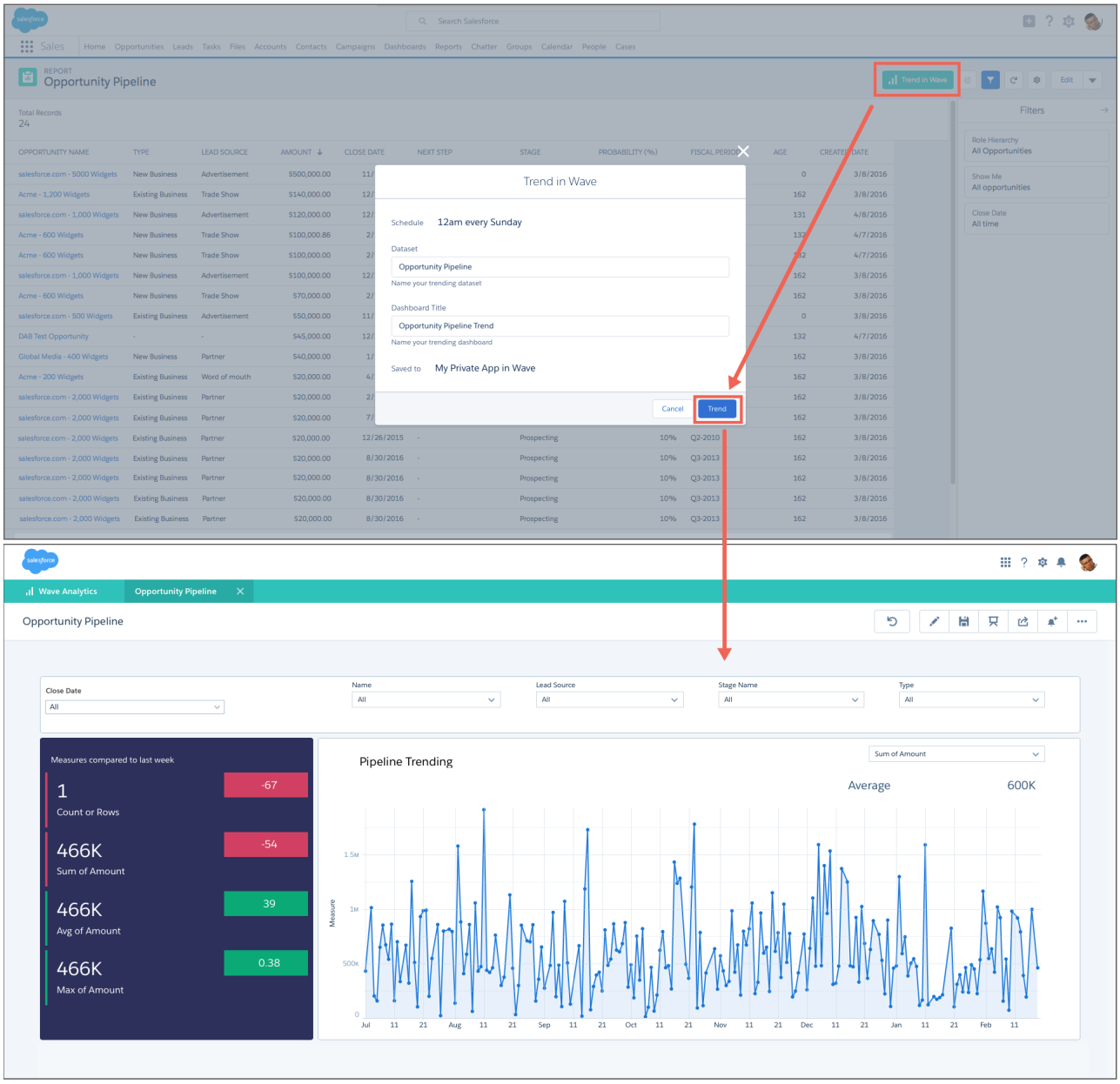
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour des rapports de tendance dans Wave Analytics :

- Utiliser Wave Analytics

  ET

  Données de rapport de tendance dans Wave Analytics



Lorsqu'un rapport suit des tendances, des instantanés hebdomadaires du rapport sont chargés dans un jeu de données Wave. Vous obtenez un tableau de bord Wave prêt pour le mobile, entièrement personnalisable, qui peut être partagé et qui fournit des informations à partir des données de tendance. Utilisez le tableau de bord de tendance Wave pour suivre les métriques importantes sur la durée, notamment les encours ouverts, les opportunités fermées et les requêtes escaladées. Explorez votre jeu de données de tendance via une perspective, ou utilisez-le pour construire entièrement votre propre tableau de bord Wave. Simple, n'est-ce pas.

Par exemple, le suivi des opportunités est essentiel pour évaluer la santé globale des activités commerciales. Votre rapport d'opportunités affiche une vue d'ensemble à un moment donné, mais pour suivre efficacement vos encours, vous devez connaître l'évolution des opportunités au fil du temps. Pour surveiller l'évolution des encours, vous pouvez définir un rapport de tendance qui montre les opportunités ayant une probabilité de fermeture supérieure à 50 %.

1. Exécutez ou créez un rapport d'opportunités.
2. Cliquez sur **Tendance dans Wave**.

3. Nommez le tableau de bord et le jeu de données de tendance, puis cliquez sur **Tendance**. Lorsque le tableau de bord de tendance est prêt, vous êtes informé(e) par e-mail.
4. Pour afficher le tableau de bord, exécutez le rapport de tendance, puis cliquez sur **Afficher les tendances**.

   Le tableau de bord de tendance s'ouvre dans Wave. Initialement, le tableau de bord affiche un point de donnée unique, qui est mis à jour chaque semaine avec de nouvelles données. Consultez le tableau de bord chaque semaine pour suivre l'évolution de vos encours.

   Comme tout tableau de bord Wave, vous pouvez le partager ou l'incorporer dans une page Lightning, une page de détail d'enregistrement ou partout où votre équipe travaille.

En préparant vos rapports de tendance Salesforce dans Wave Analytics, notez les considérations et limitations suivantes :

- Le paramètre **Activer le concepteur de tableau de bord Wave** doit être activé dans Configuration pour permettre aux tendances dans Wave de fonctionner.
- Lorsque la génération des tendances commence, ne modifiez pas les droits d'accès au rapport sous-jacent, ou n'ajoutez pas et ne supprimez pas des dimensions et des mesures. La modification du rapport ou des droits d'accès peut entraîner une erreur ou des données capturées imprécises.
- Des clichés instantanés sont pris chaque dimanche à minuit (heure locale). Cependant, le traitement et l'exposition des données prend généralement plusieurs heures.
- Si la génération des tendances est arrêtée puis redémarrée, un nouveau jeu de données instantané est créé, avec un nouveau tableau de bord de tendance. Le jeu de données de tendance précédent n'est pas inclus dans le nouveau tableau de bord.
- Pour garantir de bonnes performances, certaines limitations s'appliquent à la taille des captures instantanées et au nombre de jeux de données de tendance que chaque utilisateur peut créer :
  - Nombre maximal de jeux de données de tendance par utilisateur : 5
  - Nombre maximal de lignes par instantané : 100 000
  - Nombre mensuel maximal de lignes pour tous les instantanés par organisation : 40 millions
  - Les jeux de données de tendance sont pris en compte dans les limitations globales de la plate-forme Wave, y compris le nombre total de lignes.
  - Les tableaux de bord de tendance ne peuvent pas être créés à partir de rapports joints.

Accélération des analyses avec les applications Wave préconstruites

Nous avons élargi notre offre d'applications préconstruites avec Service Wave et Event Monitoring Wave, et une mise à jour de Sales Wave. Nous avons également amélioré l'outil de mise à niveau pour vous permettre de prévisualiser les modifications qu'entraîne la mise à niveau de votre application.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les applications Wave :

- Utiliser des applications créées à partir de modèles Analytics Cloud
- L'autorisation supplémentaire spécifiée pour chaque application

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer les applications créées à partir de modèles Analytics Cloud
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

DANS CETTE SECTION :

Simplification des analyses Sales Cloud avec la version actualisée de Sales Wave

La nouvelle version de Sales Wave fournit de tout nouveaux tableaux de bord qui offrent une expérience d'analyse plus immédiate à tous les membres de l'équipe commerciale.

Données pertinentes au moment opportun avec Service Wave pour prendre des décisions d'assistance mieux informées

Les tableaux de bord préconstruits de l'application Service Wave Analytics mènent directement à vos données Service Cloud à partir de n'importe quel appareil. Les responsables et les agents de service accèdent aux indicateurs de performance clés sur leurs meilleures pratiques à un emplacement unique, ce qui leur permet d'offrir un service d'assistance plus intelligent.

Accélération de la récupération d'informations pertinentes sur les activités de votre organisation avec Event Monitoring Wave

L'application Event Monitoring offre à votre organisation des données de surveillance des événements avec l'intégration Wave préconstruite.

Mise à niveau sans surprise des applications Wave préconstruites vers une nouvelle version

Examinez les conséquences de la mise à niveau des jeux de données et des tableaux de bord de votre application avant de procéder.

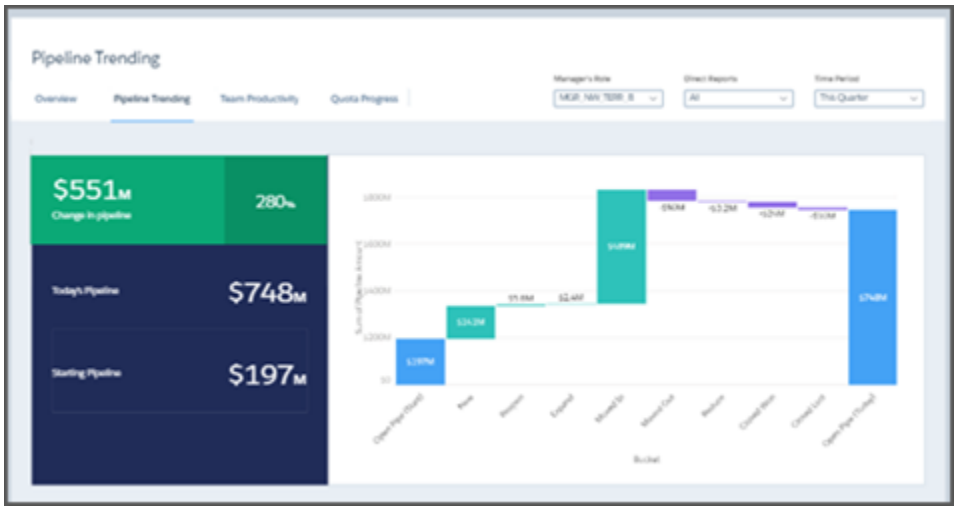
Simplification des analyses Sales Cloud avec la version actualisée de Sales Wave

La nouvelle version de Sales Wave fournit de tout nouveaux tableaux de bord qui offrent une expérience d'analyse plus immédiate à tous les membres de l'équipe commerciale.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'application Sales Wave :

- Utiliser des applications créées à partir de modèles Analytics Cloud
- Accéder aux modèles et applications de Sales Cloud Analytics



L'application Sales Wave Analytics entièrement actualisée offre une expérience d'analyse simplifiée grâce à des tableaux de bord intuitifs et rapides à consulter. Retrouvez aisément et rapidement la valeur de vos données Salesforce, sur votre ordinateur de bureau ou appareil mobile. Que vous soyez un responsable, commercial ou technicien, l'application fournit des tableaux de bord adaptés à votre rôle qui permettent de passer rapidement de l'analyse à l'action. L'application vous alerte lorsque nous ajoutons des tableaux de bord et d'autres améliorations afin de vous permettre de mettre à niveau vers la nouvelle version.

Pour faire vos premiers pas avec Sales Wave, reportez-vous à *L'application Sales Wave Analytics*.

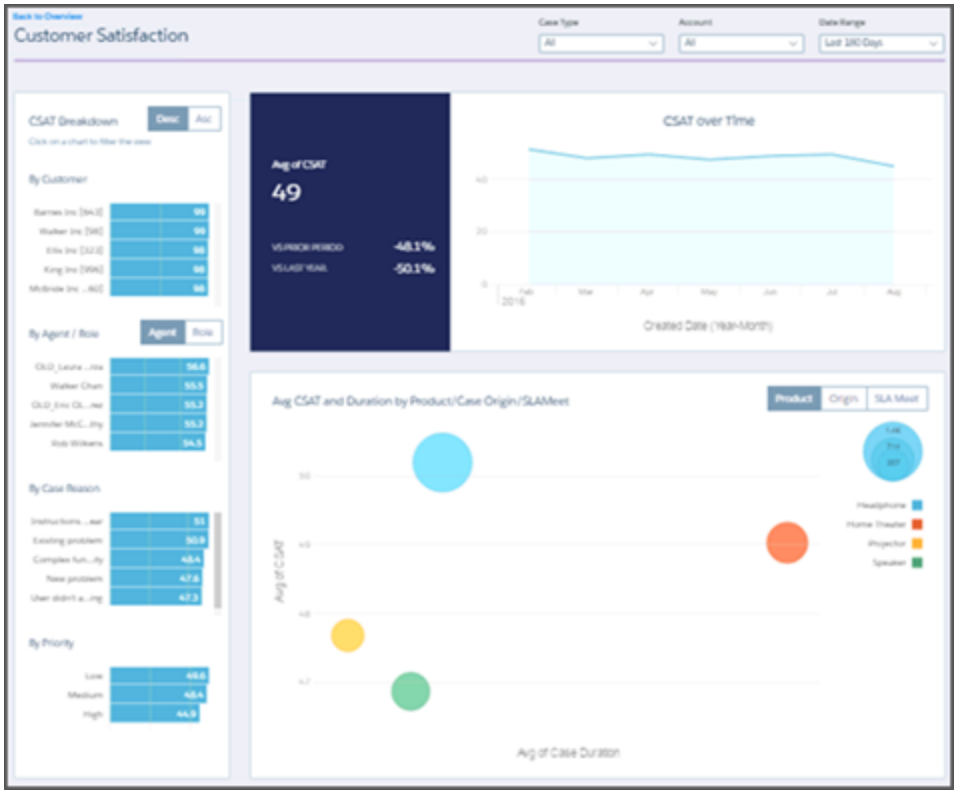
Données pertinentes au moment opportun avec Service Wave pour prendre des décisions d'assistance mieux informées

Les tableaux de bord préconstruits de l'application Service Wave Analytics mènent directement à vos données Service Cloud à partir de n'importe quel appareil. Les responsables et les agents de service accèdent aux indicateurs de performance clés sur leurs meilleures pratiques à un emplacement unique, ce qui leur permet d'offrir un service d'assistance plus intelligent.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'application Service Wave :

- Utiliser des applications créées à partir de modèles Analytics Cloud
- Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud Analytics



L'application Service Wave offre aux responsables et agents de service des informations sur la charge actuelle en requêtes, les performances de l'équipe et du canal, la satisfaction client et les tendances historiques. En s'appuyant sur vos données Service Cloud, l'application est conçue pour aider chaque membre de l'équipe à prendre les bonnes décisions en vue d'améliorer le service. Les tableaux de bord du responsable de service offrent une vue complète des données clients du service, notamment les tendances, ainsi que les données de groupes homologues et historiques. Si vous êtes un agent, vous pouvez examiner rapidement une vue instantanée de toutes vos requêtes et de tous vos clients, via des menus latéraux que vous pouvez incorporer directement à une page Salesforce, par exemple votre console service.

Pour consulter faire vos premiers pas en suivant une procédure guidée, reportez-vous à *L'application Service Wave Analytics*.

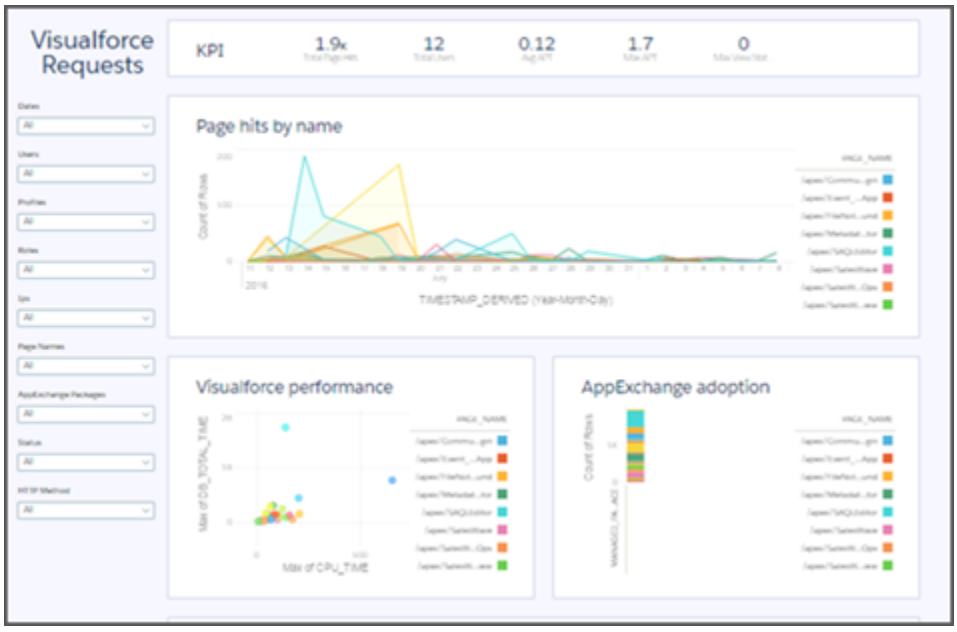
Accélération de la récupération d'informations pertinentes sur les activités de votre organisation avec Event Monitoring Wave

L'application Event Monitoring offre à votre organisation des données de surveillance des événements avec l'intégration Wave préconstruite.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'application Event Monitoring Wave :

- Utiliser des applications créées à partir de modèles Analytics Cloud
- Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave



Event Monitoring Wave offrent en un clin d'œil à vos analystes des informations sur les données de surveillance. L'application est la première méthode préconstruite d'exploration de vos données de surveillance dans Salesforce. L'application contient des jeux de données et des tableaux de bord préconstruits qui extraient automatiquement les données du fichier journal des événements de votre organisation dans Wave. Event Monitoring Wave facilite l'analyse des données de votre organisation et accélère l'identification des comportements suspects, des réductions des performances des pages et de la faible adoption des utilisateurs. Récupérez instantanément des informations utiles depuis vos journaux d'événements Salesforce, par exemple nombre de personnes et d'adresses IP qui accèdent à votre organisation, les requêtes Visualforce expirées et les utilisateurs qui effectuent des modifications dans la Configuration.

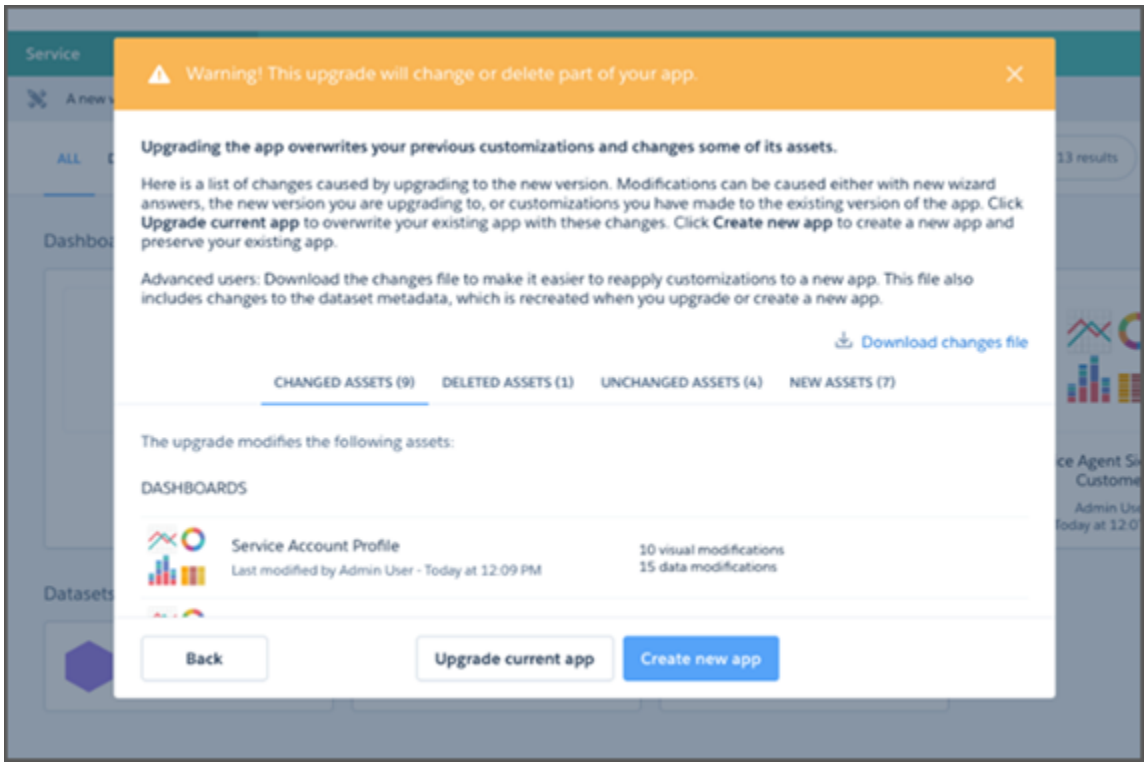
Pour faire vos premiers pas avec Event Monitoring Wave, reportez-vous à *L'application Event Monitoring Wave*.

Mise à niveau sans surprise des applications Wave préconstruites vers une nouvelle version

Examinez les conséquences de la mise à niveau des jeux de données et des tableaux de bord de votre application avant de procéder.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Il est désormais plus facile d'anticiper la mise à niveau des applications Sales Wave, Service Wave et Event Monitoring Wave grâce à l'amélioration de la fonctionnalité de mise à niveau.

Lorsque vous mettez votre application à niveau vers une nouvelle version, Wave indique avec précision les ressources qui sont affectées par le processus. Avant lancer la mise à niveau, vous pouvez déterminer le nombre de jeux de données, de tableaux de bord et de perspectives qui vont être modifiés, supprimés ou ajoutés. Vous pouvez également observer comment les ressources sont modifiées et déterminer si les modifications concernent les données ou la présentation.

De plus, Wave crée un fichier qui fournit le code des modifications apportées à l'application. Vous pouvez ainsi copier et coller un code de personnalisation dans la nouvelle version de l'application.

Comme précédemment, vous pouvez annuler la mise à niveau si elle ne convient pas. Vous pouvez également choisir entre la mise à niveau de l'application actuelle, qui remplace toutes les personnalisations effectuées, ou la création d'une autre application, qui préserve l'application et les personnalisations actuelles.

Wave : simplification de l'exploration, de la visualisation et de la conception

Accélérez la création de superbes tableaux de bord à l'aide du Concepteur de tableau de bord Wave. Créez des tableaux de comparaison inégalés grâce au nouvel éditeur de formule puissant. Améliorez votre contrôle des visualisations avec des types de graphique en pyramide, en jauge et d'évaluation.

DANS CETTE SECTION :

Tableau de comparaison hors pair

Le tableau de comparaison mis à niveau est désormais beaucoup plus rapide. Outre les fonctions mathématiques de base, les formules comprennent désormais des fonctions mathématiques SAQL, des instructions de requête et quasiment toutes les autres fonctions SAQL. Vous ne souhaitez pas écrire un code SAQL complet ? Vous ne souhaitez pas l'écrire du tout ? Les nouvelles fonctions de fenêtrage intégrées écrivent le code SAQL pour vous.

Graphiques supplémentaires pour votre confort

Des graphiques en pyramide, en jauge et d'évaluation ont été ajoutés au Concepteur de tableau de bord Wave, qui élargissent votre choix d'une visualisation adaptée à vos besoins.

Concepteur de tableau de bord Wave (globalement disponible) : simplification de la création de tableaux de bord

« Concepteur de tableau de bord Wave » est le nouveau nom du Concepteur de tableau de bord Flex. Il est beaucoup plus convivial, et permet aux utilisateurs novices de créer rapidement et aisément des tableaux de bord réactifs pour n'importe quel appareil. Utilisez des modèles pour exploiter les meilleures pratiques relatives à la conception de tableaux de bord. Utilisez des présentations pour personnaliser un tableau de bord en fonction de différents types d'appareil. Utilisez des assistants pour accélérer la création de widgets. Animez vos graphiques grâce aux nouvelles propriétés des widgets. Réalisez toutes ces modifications avec des clics, sans aucun code.

Compréhension des modifications des liaisons

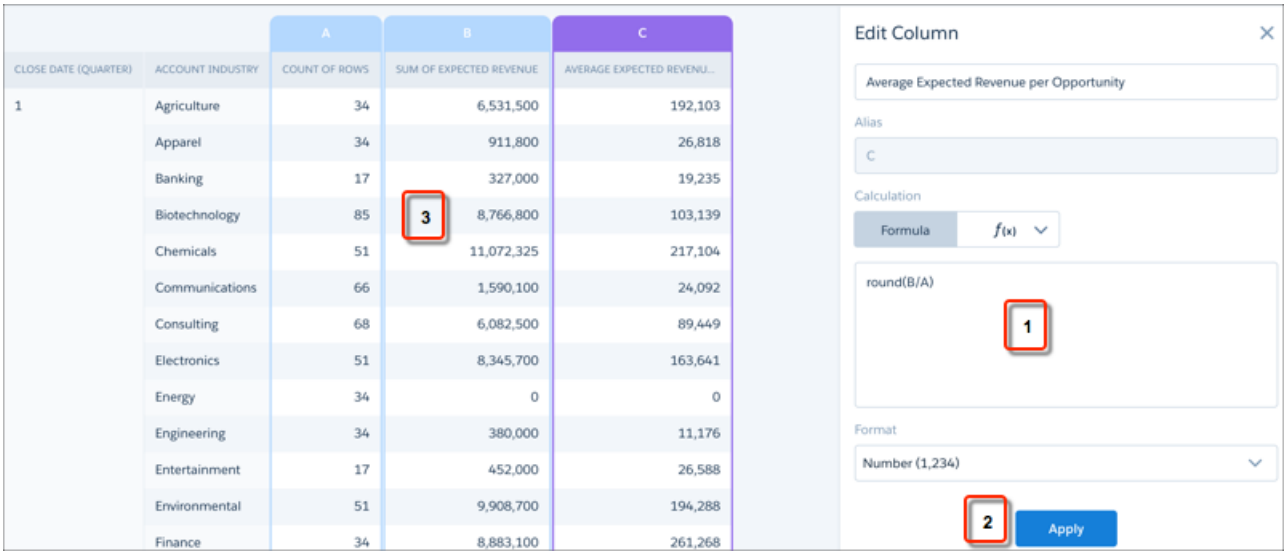
Dans la version Winter '17, le Concepteur de tableau de bord Wave et le classic designer présentent des modifications qui affectent les liaisons dans les tableaux de bord. Dans de rares situations, ces modifications peuvent entraîner des problèmes avec certains tableaux de bord.

Aide supplémentaire avec l'amélioration de l'assistance utilisateur et de la documentation sur les tableaux de bord

Nous avons ajouté une série complète de documents sur la création de tableaux de bord avec le Concepteur de tableau de bord Wave. Pour faciliter l'assistance utilisateur dans l'application, nous avons également ajouté des étiquettes d'interface utilisateur plus intuitives. Les propriétés plus complexes ont désormais des bulles d'aide explicites.

Tableau de comparaison hors pair

Le tableau de comparaison mis à niveau est désormais beaucoup plus rapide. Outre les fonctions mathématiques de base, les formules comprennent désormais des fonctions mathématiques SAQL, des instructions de requête et quasiment toutes les autres fonctions SAQL. Vous ne souhaitez pas écrire un code SAQL complet ? Vous ne souhaitez pas l'écrire du tout ? Les nouvelles fonctions de fenêtrage intégrées écrivent le code SAQL pour vous.



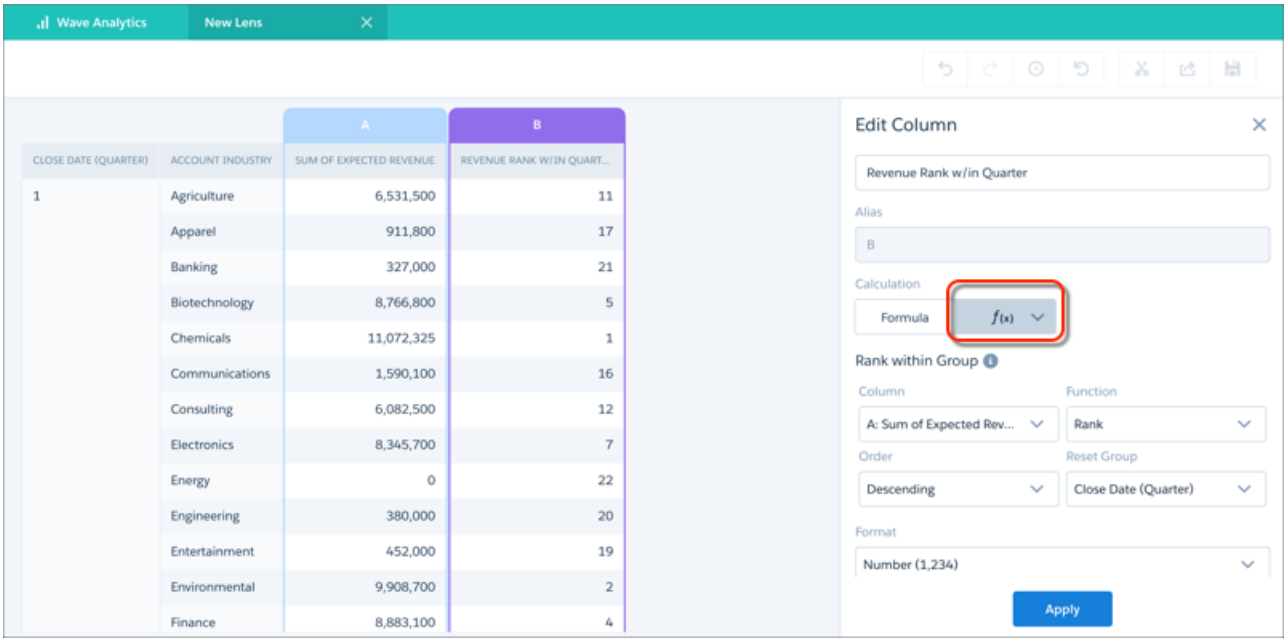
Nous avons apporté d'autres mises à niveau au tableau de comparaison :

- Le nommage des colonnes, la modification des formules et les fonctions intégrées se situent sur la même page que le tableau. Vous n'êtes plus ralenti(e) par des boîtes de dialogue, l'éditeur de formule est à disposition (1).
- Les modifications s'appliquent en cliquant simplement sur **Appliquer** (2). Visualisez immédiatement les résultats de vos formules.
- Le tableau de comparaison est désormais en HTML, ce qui permet de copier directement le texte des colonnes et de le coller dans des publications Chatter ou des e-mails (3).

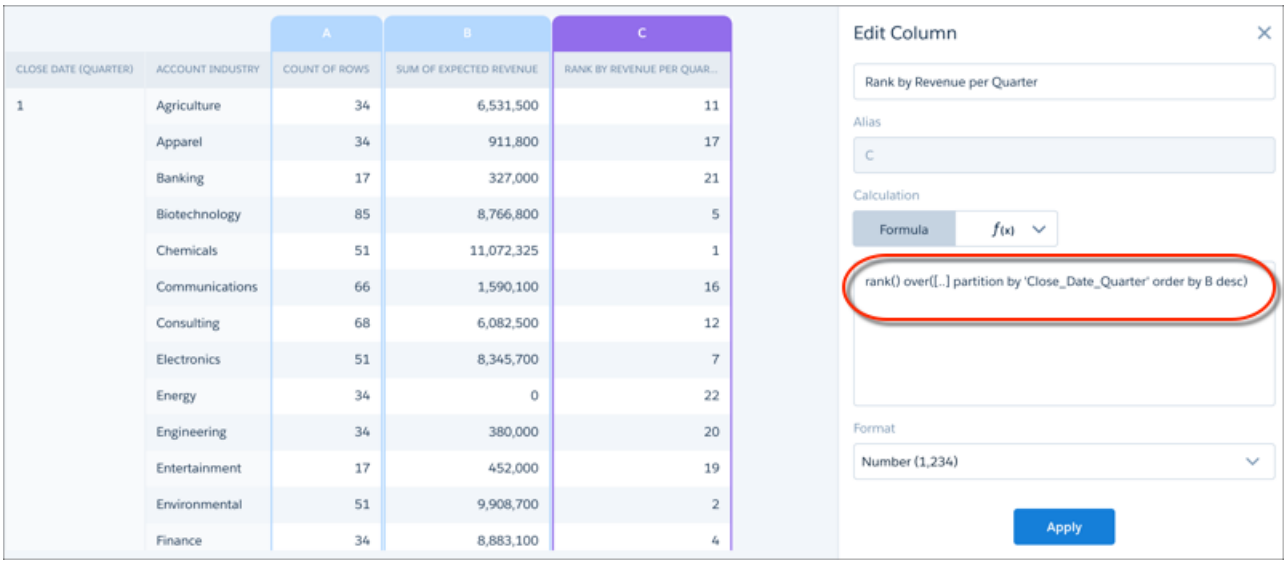
- Le tri et les résumés sont effectués côté serveur pour accroître la vitesse et la précision.

Les fonctions SAQL sont disponibles dans l'éditeur de formule (1). Par conséquent, vous pouvez accéder en un clin d'œil aussi bien à simples formules mathématiques qu'à des agrégations complexes. Outre les fonctions puissantes, telles que `log()` et `round()`, vous pouvez accéder à des agrégations, à des fonctions de date, à des instructions de requête, et plus encore. Avec l'édition en temps réel et l'application immédiate, cette puissance supplémentaire permet de créer des formules plus robustes et de les tester immédiatement.

Les fonctions de fenêtrage permettent d'effectuer des calculs sur un ensemble de lignes de tableau associées, sans les regrouper. Chaque ligne conserve son identité. Un total cumulé ou un pourcentage de groupe, par exemple, sont des vues utiles, mais qui nécessitent une boîte à outils remplie de fonctions SAQL à écrire. Adoptez le nouveau tableau de comparaison.



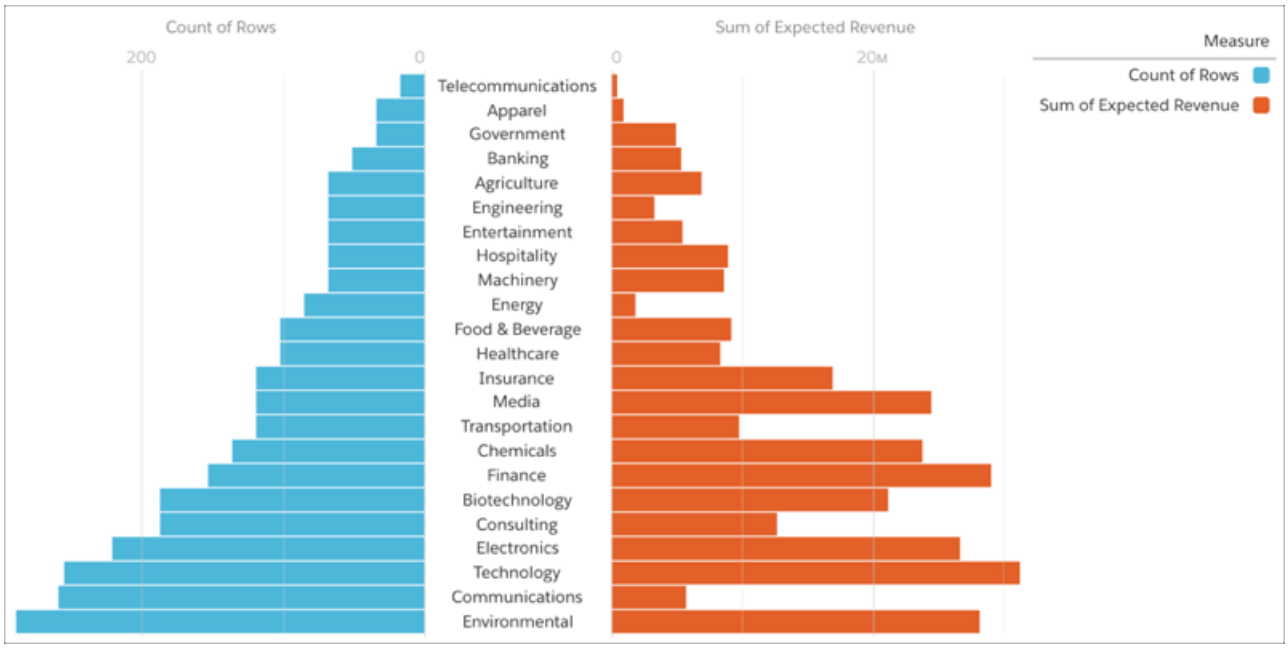
Cliquez sur l'éditeur de fonction et sélectionnez l'une des fonctions de fenêtrage intégrée : fonctions de fenêtre glissante, de période à période, de taux ou de pourcentage de groupe. Définissez les paramètres, puis revenez à l'éditeur de formules pour afficher le SAQL imprimé par vos choix.



Graphiques supplémentaires pour votre confort

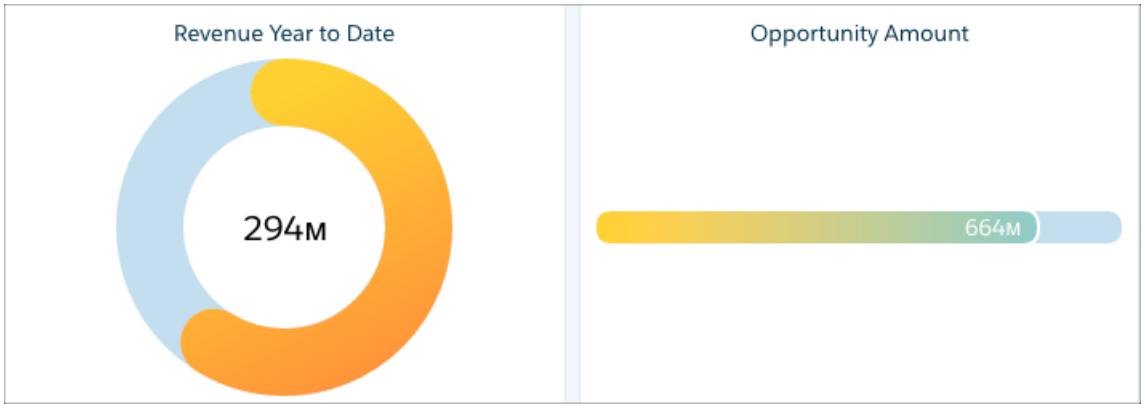
Des graphiques en pyramide, en jauge et d'évaluation ont été ajoutés au Concepteur de tableau de bord Wave, qui élargissent votre choix d'une visualisation adaptée à vos besoins.

- Graphiques en pyramide (y compris en pyramides empilées)



Utilisez des graphiques en pyramide pour souligner les tailles relatives de valeurs de dimension empilées. L'ajout d'une deuxième mesure offre une comparaison qui permet d'évaluer l'impact par rapport à la taille. Dans cet exemple, le nombre de comptes de chaque secteur d'activité est affiché par rapport au chiffre d'affaires qu'ils sont susceptibles de générer.

- Sondes polaires et plates



Utilisez des sondes pour suivre la progression d'une mesure unique, par exemple le chiffre d'affaires réalisé par rapport à l'objectif.

- Graphiques d'évaluation



Les graphiques d'évaluation permettent de déterminer le niveau d'une qualité mesurée, par exemple la satisfaction client.

Concepteur de tableau de bord Wave (globalement disponible) : simplification de la création de tableaux de bord

« Concepteur de tableau de bord Wave » est le nouveau nom du Concepteur de tableau de bord Flex. Il est beaucoup plus convivial, et permet aux utilisateurs novices de créer rapidement et aisément des tableaux de bord réactifs pour n'importe quel appareil. Utilisez des modèles pour exploiter les meilleures pratiques relatives à la conception de tableaux de bord. Utilisez des présentations pour personnaliser un tableau de bord en fonction de différents types d'appareil. Utilisez des assistants pour accélérer la création de widgets. Animez vos graphiques grâce aux nouvelles propriétés des widgets. Réalisez toutes ces modifications avec des clics, sans aucun code.

Le Concepteur de tableau de bord Wave est activé par défaut, il est accessible à tous les utilisateurs. Auparavant, l'administrateur devait activer cette fonctionnalité. Désormais, si aucun tableau de bord n'est ouvert, Wave épingle des perspectives au Concepteur de tableau de bord Wave. Auparavant, il épinglait des perspectives au classic designer (« classic designer » est le nouveau nom du concepteur de tableau de bord d'origine).

Chaque utilisateur peut choisir d'utiliser le Concepteur de tableau de bord Wave ou le classic designer.

DANS CETTE SECTION :

Création rapide de tableaux de bord avec des modèles et les assistants de widget

Tirez parti des nouveaux modèles de tableau de bord pour le Concepteur de tableau de bord Wave. Ces modèles sont créés en tenant compte des meilleures pratiques relatives aux tableaux de bord. Chaque modèle offre une présentation de tableau de bord unique avec des widgets vides. Cliquez sur chaque widget pour lancer un assistant qui vous aide à ajouter des données. Les assistants conviviaux vous font gagner du temps et exécutent automatiquement les étapes adaptées à vos besoins.

Présentations : optimisation des tableaux de bord pour différents appareils

Vous pensiez avoir créé le tableau de bord parfait sur l'écran de votre ordinateur de bureau, mais vous vous apercevez qu'il s'adapte mal à un appareil mobile. Vous pouvez désormais créer et prévisualiser des présentations personnalisées pour différents appareils. Retirez, réorganisez, et mettez en forme les widgets dans chaque présentation.

Possibilités accrues avec la nouvelle syntaxe de liaison

Grâce à la nouvelle syntaxe de liaison du Concepteur de tableau de bord Wave, vous pouvez appliquer une mise en forme conditionnelle pour mettre en évidence un contenu ou modifier dynamiquement les propriétés de widgets en fonction de sélections ou de résultats. Par exemple, appliquez un code couleur aux valeurs des widgets numériques en fonction de seuils afin d'attirer l'attention sur les valeurs faibles et élevées. Ajoutez un widget de bascule qui définit dynamiquement le type de graphique pour afficher une carte ou un graphique à barres.

Accélération de la création avec une utilisation plus conviviale

Le Concepteur de tableau de bord Wave fournit plusieurs améliorations qui facilitent et accélèrent la création de tableaux de bord plus efficaces. Par exemple, vous pouvez entièrement personnaliser la présentation des graphiques à l'aide des nouvelles propriétés des graphiques. Augmentez le nombre de colonnes dans la grille du concepteur pour mieux contrôler la disposition des widgets dans le tableau de bord. Utilisez l'ajustement automatique afin de réorganiser l'espace pour les nouveaux widgets.

Augmentation du contrôle des tableaux de bord à l'aide de nouvelles propriétés

Les tableaux de bord Wave contiennent de nouvelles propriétés qui permettent de configurer de nouvelles fonctionnalités et d'affiner le contrôle des graphiques. Pour simplifier leur utilisation, certaines propriétés ont de nouvelles étiquettes et de nouveaux emplacements De plus, avec l'introduction de nouvelles propriétés, certaines propriétés existantes ne sont plus nécessaires.

Création rapide de tableaux de bord avec des modèles et les assistants de widget

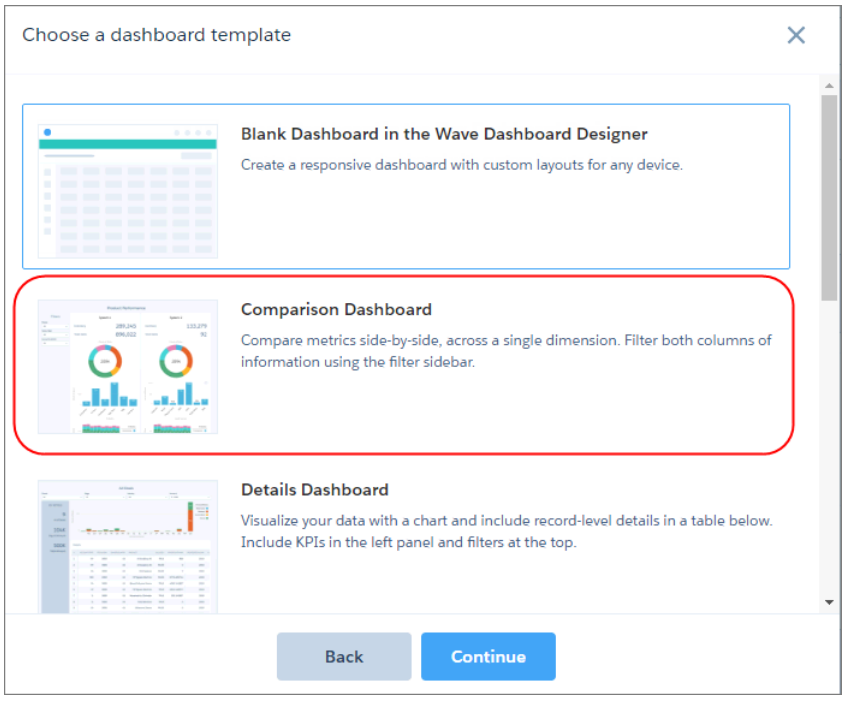
Tirez parti des nouveaux modèles de tableau de bord pour le Concepteur de tableau de bord Wave. Ces modèles sont créés en tenant compte des meilleures pratiques relatives aux tableaux de bord. Chaque modèle offre une présentation de tableau de bord unique avec des widgets vides. Cliquez sur chaque widget pour lancer un assistant qui vous aide à ajouter des données. Les assistants conviviaux vous font gagner du temps et exécutent automatiquement les étapes adaptées à vos besoins.

Remarque: Les modèles de concepteur classique ne sont plus disponibles. Les tableaux de bord existants basés sur ces modèles fonctionnent toujours.

Les modèles utilisent les nouveaux assistants de widget. Auparavant, lors de la création d'un widget, vous deviez ajouter le widget au tableau de bord, créer l'étape, puis l'appliquer au widget. Pour simplifier le processus de création de widgets de graphique, de tableau et filtre, les nouveaux assistants de widget exécutent toutes ces étapes en une seule action. Par exemple, lors de la création d'un widget de date, l'assistant vous invite à sélectionner le champ de date dans un jeu de données utilisé pour filtrer les résultats. Il existe même un assistant de création d'une étape statique pour un widget de liste ou de bascule.

Pour observer combien il est simple d'utilisation, créons un tableau de bord. Dans cet exemple, vous créez un tableau de bord qui compare les performances produit de deux systèmes différents.

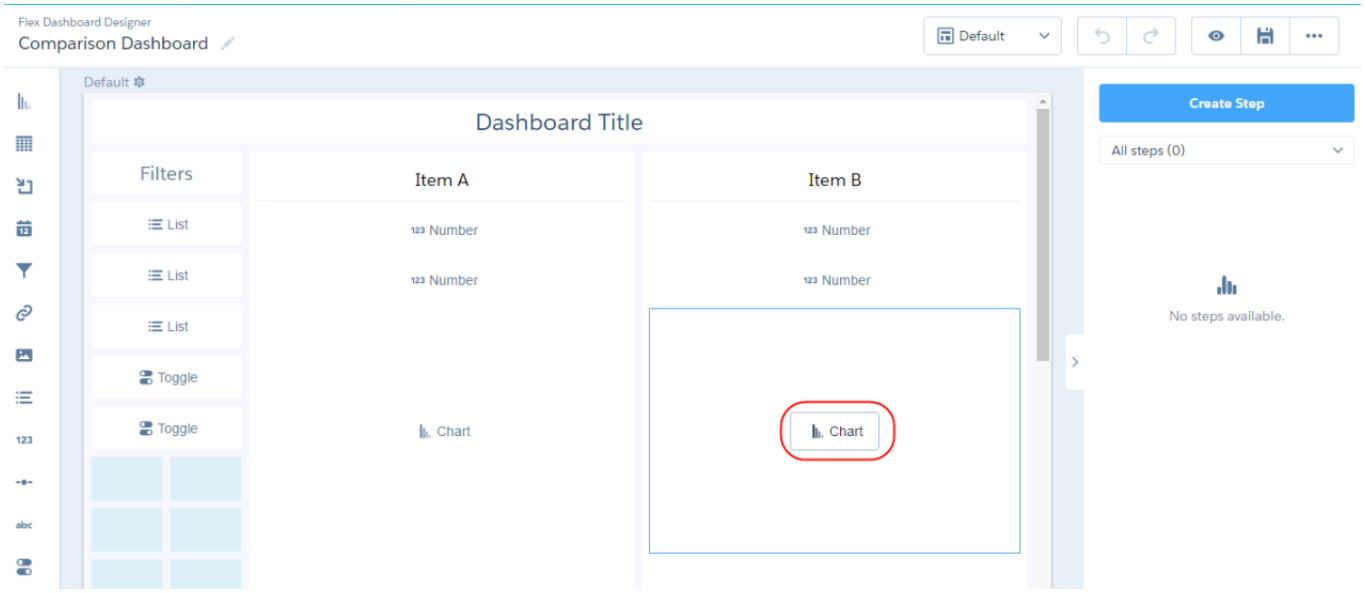
1. Dans Wave, sélectionnez **Créer** > **Tableau de bord**.



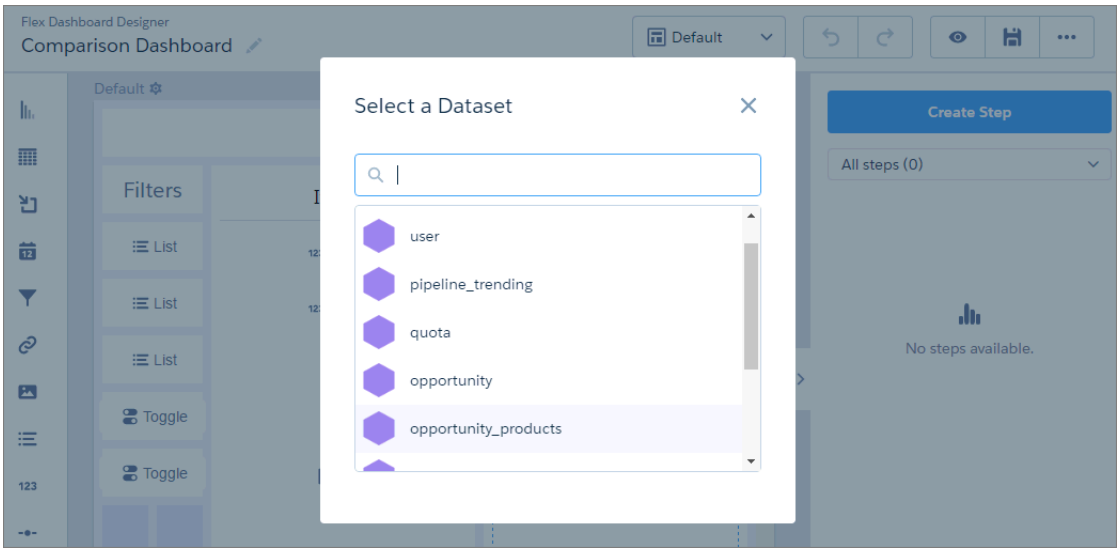
2. Dans la liste de modèles, sélectionnez **Tableau de bord de comparaison**, puis cliquez sur **Continuer**.

   Le modèle inclut déjà des widgets prédéfinis. Ils sont vides, aucune étape ne leur a été appliquée.

3. Cliquez sur pour modifier le tableau de bord.
4. Survolez l'icône d'un widget jusqu'à l'affichage d'un bouton.

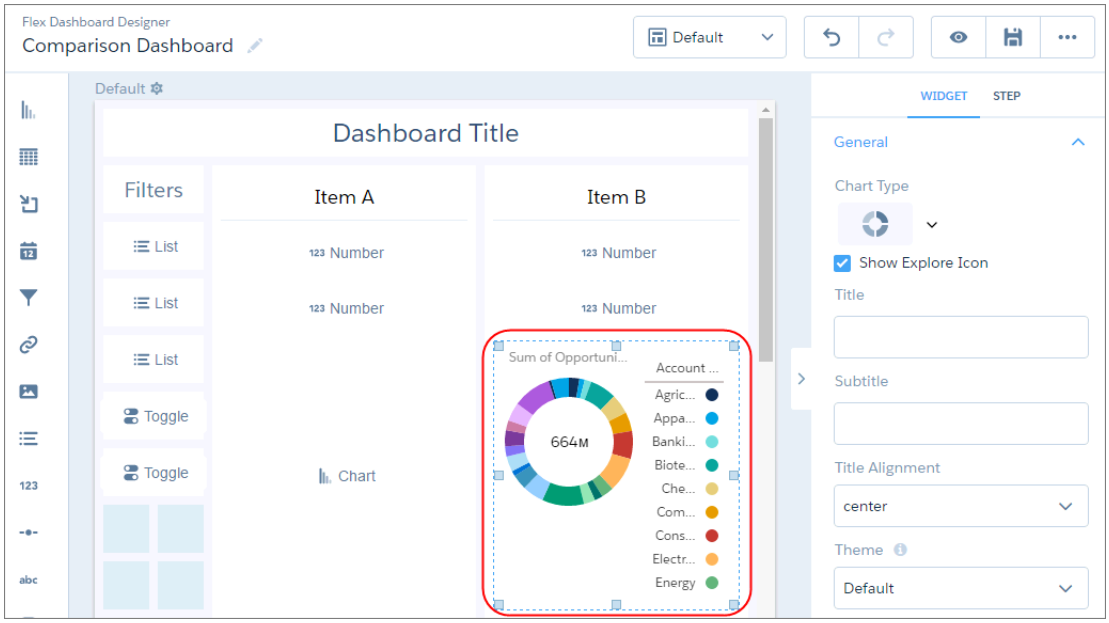


5. Pour ouvrir l'assistant de widget, cliquez sur le bouton.



6. Pour créer une étape sous-jacente pour ce widget, suivez les tâches de l'assistant.

   Lorsque vous avez terminé l'assistant, Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Wave applique également l'étape au widget pour lui ajouter des données.



7. Pour appliquer des étapes aux widgets restants, répétez la procédure.
8. Pour exclure un widget de la présentation, sélectionnez-le, puis appuyez sur la touche Suppr de votre clavier (ces méthodes de suppression de widget correspondent à de nouvelles fonctionnalités).

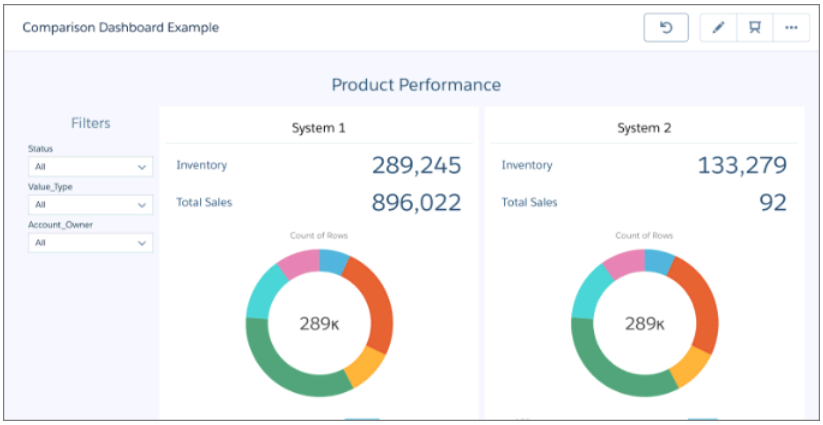
   Remarque: Pour sélectionner plusieurs widgets, appuyez sur Ctrl+clic sous Windows ou Cmd+clic sous iOS. Appuyez sur Ctrl+A ou Cmd+A pour sélectionner tous les widgets (la sélection multiple est une autre fonctionnalité nouvelle).

9. Si nécessaire, réorganisez les widgets.

   La structure du modèle est une simple suggestion, utilisez-la seulement si elle vous convient. Appuyez sur la touche MAJ en ajoutant ou en déplaçant un widget pour l'insérer entre d'autres widgets. Les autres widgets s'ajustent dynamiquement en conséquence (oui, vous avez deviné. l'ajustement dynamique est une autre fonctionnalité nouvelle et pratique !)

10. Enregistrez le tableau de bord dans une application.

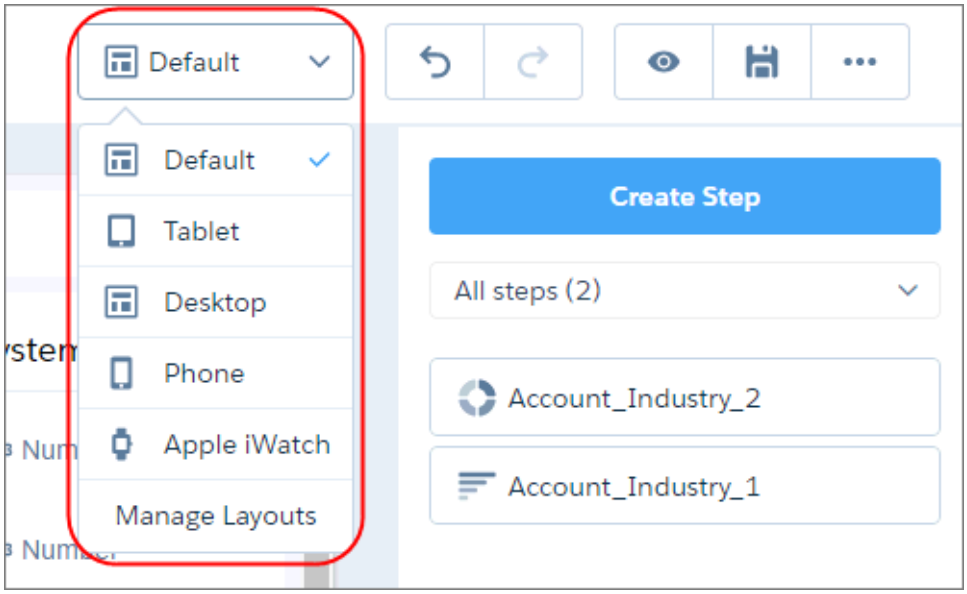
    Vous avez terminé ! Simple n'est-ce pas ?



Présentations : optimisation des tableaux de bord pour différents appareils

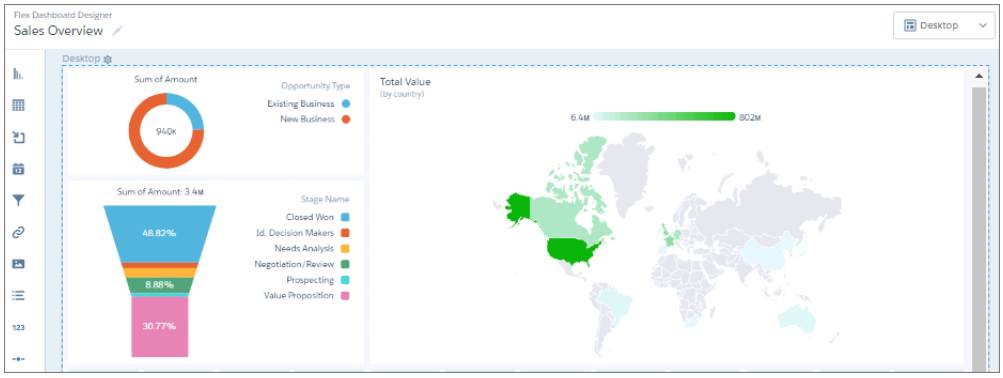
Vous pensiez avoir créé le tableau de bord parfait sur l'écran de votre ordinateur de bureau, mais vous vous apercevez qu'il s'adapte mal à un appareil mobile. Vous pouvez désormais créer et prévisualiser des présentations personnalisées pour différents appareils. Retirez, réorganisez, et mettez en forme les widgets dans chaque présentation.

Pour prévisualiser une présentation, sélectionnez-la dans le menu Présentations.

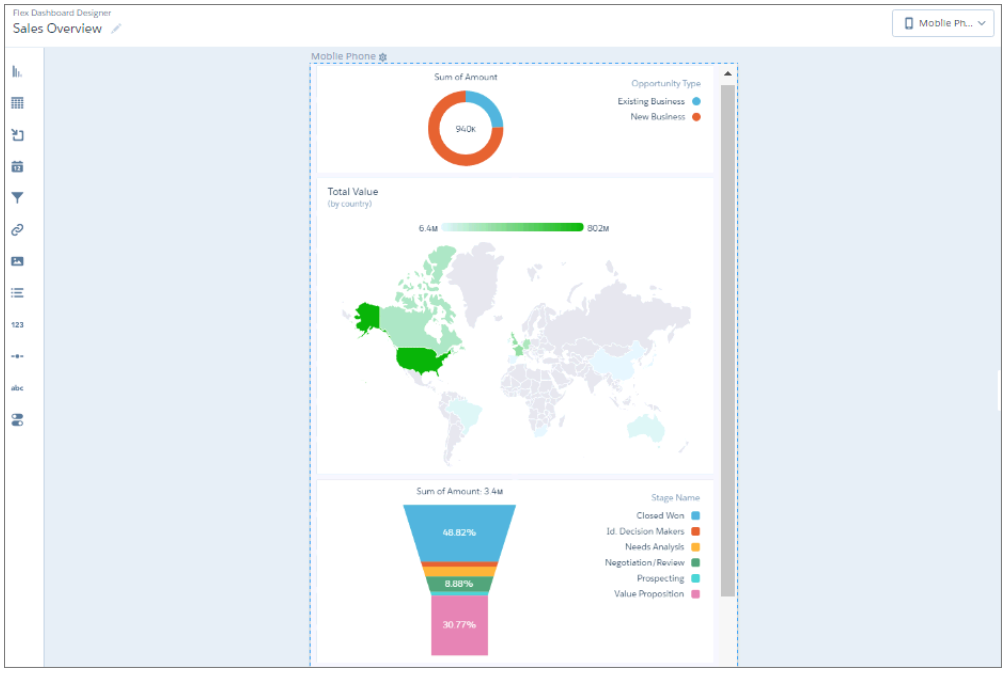


Voici quelques exemples de présentation d'un même tableau de bord.

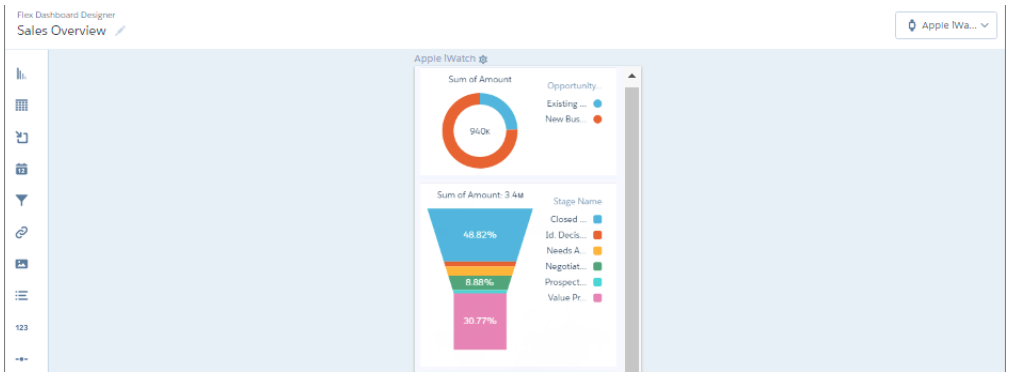
Présentation pour ordinateur de bureau



Présentation pour téléphone mobile



Présentation pour Apple iWatch



Notez que cette présentation contient un widget de moins que les autres.

Remarque: Si vous ajoutez une présentation mobile à un tableau de bord créé avec le classic designer, puis convertissez ce tableau de bord vers le Concepteur de tableau de bord Wave, la présentation n'est pas transférée. Vous devez recréer la présentation mobile dans le Concepteur de tableau de bord Wave.

DANS CETTE SECTION :

Génération d'une présentation unique pour chaque appareil

Pour permettre au tableau de bord de s'adapter parfaitement à différents appareils, notamment un ordinateur de bureau, une tablette et un téléphone mobile, créez une présentation pour chaque appareil. Vous pouvez même concevoir une présentation différente selon l'orientation de l'appareil en mode portrait ou paysage. Les présentations peuvent avoir différents widgets et conceptions.

Compréhension de la méthode de sélection d'une présentation pour un appareil par Wave

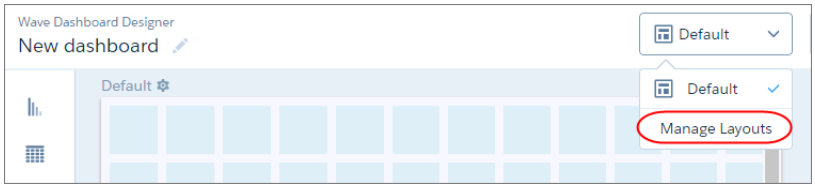
Apprenez comment Wave utilise les propriétés de présentation afin de déterminer la présentation à utiliser pour chaque type d'appareil. En comprenant la logique de Wave, vous pouvez définir les propriétés adéquates.

Génération d'une présentation unique pour chaque appareil

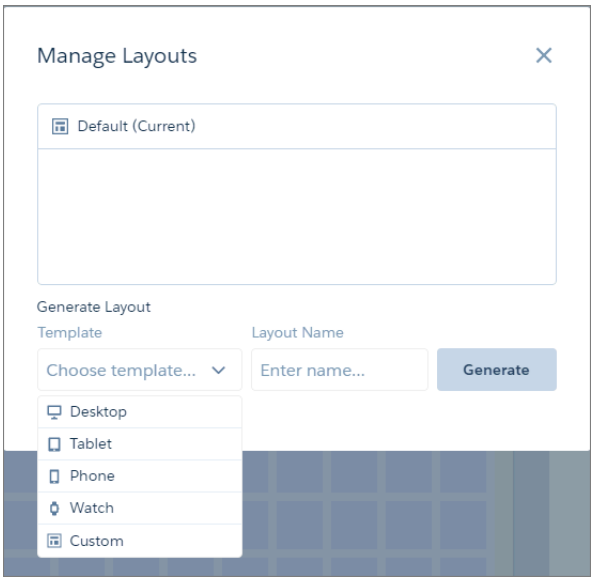
Pour permettre au tableau de bord de s'adapter parfaitement à différents appareils, notamment un ordinateur de bureau, une tablette et un téléphone mobile, créez une présentation pour chaque appareil. Vous pouvez même concevoir une présentation différente selon l'orientation de l'appareil en mode portrait ou paysage. Les présentations peuvent avoir différents widgets et conceptions.

Lorsque vous générez une nouvelle présentation, Wave ajoute les widgets de la présentation actuellement sélectionnée à la nouvelle présentation. Cette étape est importante, car chaque présentation contient des widgets différents. Par conséquent, avant de commencer, sélectionnez la présentation qui contient les widgets souhaités dans votre nouvelle présentation.

1. Dans le menu Présentations, sélectionnez **Gérer les présentations**.

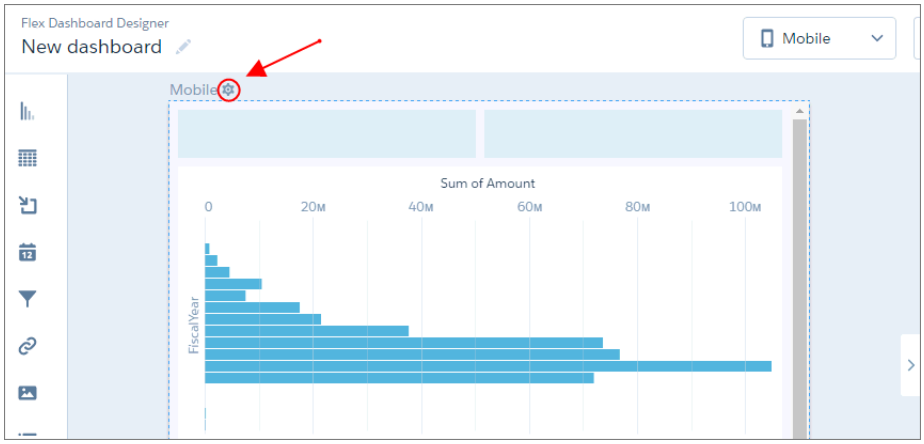


2. Sélectionnez le modèle de présentation et saisissez un nom de présentation unique.

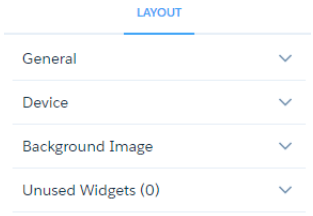


3. Cliquez sur **Générer**.

   Les propriétés de la nouvelle présentation s'affichent. Si nécessaire, cliquez sur pour afficher le panneau Présentation.



4. Dans le panneau Présentation, développez les sections ci-dessous, puis modifiez les propriétés par défaut, si nécessaire.

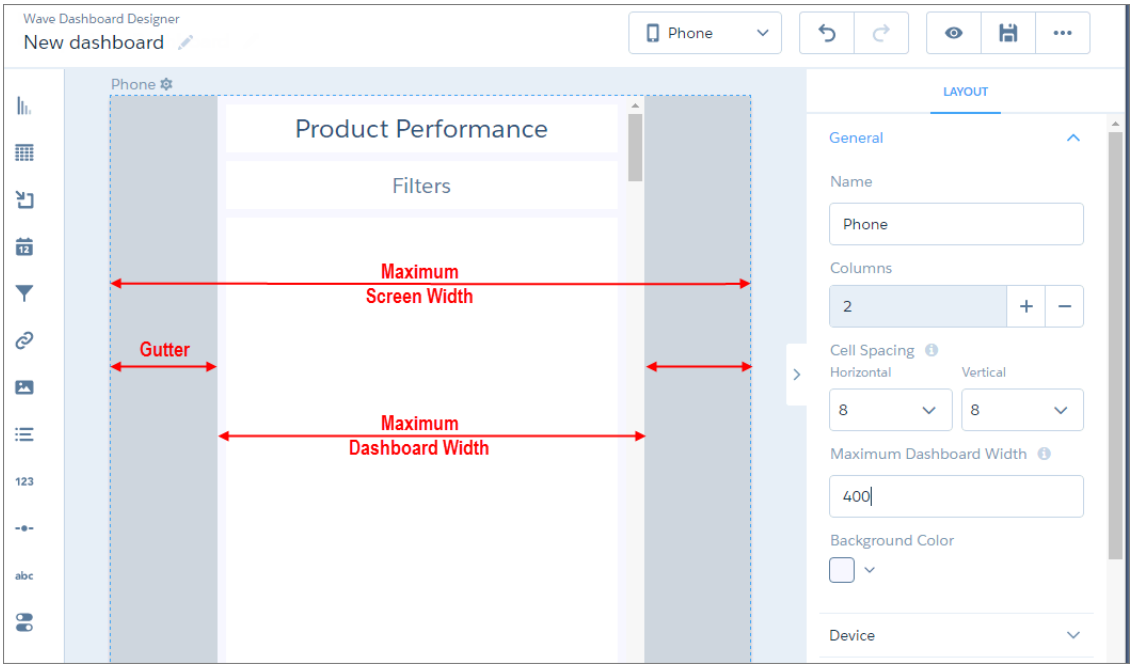


Général
Définissez le nom de la présentation, les paramètres de grille du concepteur, notamment le nombre de colonnes de grille et l'espace entre les cellules de la grille, la largeur maximale du tableau de bord et la couleur d'arrière-plan.

Appareil
Spécifiez les informations sur les appareils qui peuvent utiliser cette présentation. Pour plus d'informations l'utilisation de ces propriétés par Wave pour choisir la présentation adéquate, reportez-vous à Compréhension de la sélection d'une présentation pour un appareil par Wave.

Image d'arrière-plan
Pour appliquer une image d'arrière-plan à tout le tableau de bord lorsque cette présentation est utilisée, saisissez les détails de l'image d'arrière-plan. L'insertion d'une image d'arrière-plan n'est pas obligatoire.

Le concepteur prévisualise le tableau de bord et la présentation en fonction des paramètres de propriété de la présentation. Le concepteur met à jour l'aperçu en temps réel pour vous permettre de visualiser l'effet des modifications sur la présentation du tableau de bord. Si vous réduisez la largeur maximale du tableau de bord, le concepteur réorganise les widgets pour les adapter à la nouvelle taille.



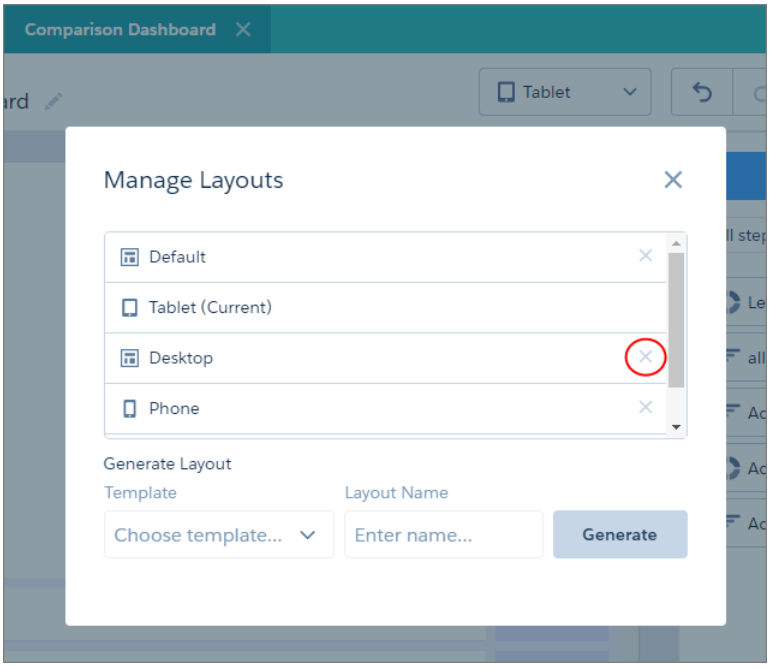
5. Réorganisez les widgets si nécessaire.
6. Pour masquer un widget dans la présentation, sélectionnez-le, puis cliquez sur .
   Si vous masquez un widget, il est répertorié dans la section Widgets inutilisés dans les propriétés de la présentation.



7. Pour ajouter un widget inutilisé à la présentation, faites glisser le widget depuis la section Widgets inutilisés vers la zone de dessin.
8. Pour créer un widget, faites glisser le widget depuis la barre d'outils du widget vers la zone de dessin.

   Remarque: Wave ajoute le nouveau widget uniquement à la présentation actuelle, et l'ajoute à la liste des widgets inutilisés dans toutes les autres présentations. Pour ajouter le widget à une autre présentation, ouvrez la présentation, puis faites glisser le widget depuis la section Widgets inutilisés.

9. Pour enregistrer les modifications de votre présentation et le tableau de bord, cliquez sur .
10. Pour supprimer une présentation, dans le menu Présentations, cliquez sur **Gérer les présentations**, puis sur en regard de la présentation.



Compréhension de la méthode de sélection d'une présentation pour un appareil par Wave

Apprenez comment Wave utilise les propriétés de présentation afin de déterminer la présentation à utiliser pour chaque type d'appareil. En comprenant la logique de Wave, vous pouvez définir les propriétés adéquates.

Wave applique une logique afin de déterminer la présentation à utiliser pour un appareil.

1. Une présentation est éligible lorsque l'appareil qui accède au tableau de bord remplit toutes les propriétés de l'appareil définies dans le panneau Présentation.
2. Si plusieurs présentations sont éligibles, celle qui contient le plus grand nombre de propriétés de l'appareil est utilisée. En cas d'égalité, la dernière présentation définie est utilisée.
3. Si aucune présentation n'est éligible pour l'appareil, la première présentation définie est utilisée.

Possibilités accrues avec la nouvelle syntaxe de liaison

Grâce à la nouvelle syntaxe de liaison du Concepteur de tableau de bord Wave, vous pouvez appliquer une mise en forme conditionnelle pour mettre en évidence un contenu ou modifier dynamiquement les propriétés de widgets en fonction de sélections ou de résultats. Par exemple, appliquez un code couleur aux valeurs des widgets numériques en fonction de seuils afin d'attirer l'attention sur les valeurs faibles et élevées. Ajoutez un widget de bascule qui définit dynamiquement le type de graphique pour afficher une carte ou un graphique à barres.

Supposons que vous souhaitez modifier les couleurs des mesures de trois widgets numériques selon que les chiffres sont élevés (vert), moyens (jaune) ou faibles (rouge).



Dans le JSON du tableau de bord, calculez la couleur en fonction de la mesure de chaque étape. Appliquez ensuite la couleur calculée au champ `numberColor` de chaque widget numérique.

```
{
  "label": "Sales Overview",
  "state": {
    "gridLayouts": [...],
    "layouts": [],
    "steps": {
      "color_1": {
        "type": "aggregateflex",
        "visualizationParameters": {
          "options": {}
        },
        "query": {
          "pigql": "q = load \"Opportunity_Dataset\";\n
                    q = filter q by 'Region' == \"US\";\n
                    q = group q by all;\n
                    q = foreach q generate count() as 'count',
                        (case when count() < 25000 then \"#EE0A50\"
                              when count() < 50000 then \"#F8CE00\"
                              else \"#0FD178\" end) as 'color';\n
                    q = limit q 2000;",
          "measures": [ [
            "count",
            "*",
            "count" ] ],
          "groups": [ "color" ],
          "measuresMap": {}
        },
  "isFacet": true,
  "useGlobal": true,
  "isGlobal": false,
  "datasets": [{
    "name": "Opportunity_Dataset",
     "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0Fbx000000000KLCAY",
     "id": "0Fbx000000000KLCAY"
        }]
      },
      "color_2": {
        "type": "aggregateflex",
        "visualizationParameters": {
```

```
      "options": {}
    },
    "query": {
      "pigql": "q = load \"Opportunity_Dataset\";\n
                q = filter q by 'Region' == \"AP\";\n
                q = group q by all;\n
                q = foreach q generate count() as 'count',
                    (case when count() < 25000 then \"#EE0A50\"
                          when count() < 50000 then \"#F8CE00\"
                          else \"#0FD178\" end) as 'color';\n
                q = limit q 2000;",
      "measures": [ [
"count",
"*",
"count"
      ] ],
      "groups": [ "color" ],
      "measuresMap": {}
    },
    "isFacet": true,
    "useGlobal": true,
    "isGlobal": false,
    "datasets": [{
      "name": "Opportunity_Dataset",
      "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0Fbx000000000KLCAY",
      "id": "0Fbx000000000KLCAY"
    }]
  },
  "color_3": {
    "type": "aggregateflex",
    "visualizationParameters": {
      "options": {}
    },
    "query": {
      "pigql": "q = load \"Opportunity_Dataset\";\n
                q = filter q by 'Region' == \"EU\";\n
                q = group q by all;\n
                q = foreach q generate count() as 'count',
                    (case when count() < 25000 then \"#EE0A50\"
                          when count() < 50000 then \"#F8CE00\"
                          else \"#0FD178\" end) as 'color';\n
                q = limit q 2000;",
      "measures": [ [
        "count",
        "*",
        "count"
      ] ],
      "groups": [ "color" ],
      "measuresMap": {}
    },
    "isFacet": true,
    "useGlobal": true,
    "isGlobal": false,
    "datasets": [{
```

```
      "name": "Opportunity_Dataset",
      "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0Fbx000000000KLCAY",
      "id": "0Fbx000000000KLCAY"
    }]
  }
},
"widgetStyle": {...},
"widgets": {
  "number_5": {
    "type": "number",
    "parameters": {
      "step": "color_1",
      "measureField": "count",
      "textAlignment": "right",
      "compact": false,
      "exploreLink": true,
      "titleColor": "#335779",
      "titleSize": 14,
      "numberColor": "{{cell(color_1.result, 0, \"color\").asString()}}",
      "numberSize": 32,
      "title": "Opp Count (United States)"
    }
  },
  "number_6": {
    "type": "number",
    "parameters": {
      "step": "color_2",
      "measureField": "count",
      "textAlignment": "right",
      "compact": false,
      "exploreLink": true,
      "titleColor": "#335779",
      "titleSize": 14,
      "numberColor": "{{cell(color_2.result, 0, \"color\").asString()}}",
      "numberSize": 32,
      "title": "Opp Count (Asia Pacific)"
    }
  },
  "number_7": {
    "type": "number",
    "parameters": {
      "step": "color_3",
      "measureField": "count",
      "textAlignment": "right",
      "compact": false,
      "exploreLink": true,
      "titleColor": "#335779",
      "titleSize": 14,
      "numberColor": "{{cell(color_3.result, 0, \"color\").asString()}}",
      "numberSize": 32,
      "title": "Opp Count (Europe)"
    }
  }
}
```

```
  },
  "datasets": [...]
}
```

Pour plus d'informations sur la mise en forme conditionnelle, reportez-vous au guide *Wave Analytics Bindings Developer Guide(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)*.

Accélération de la création avec une utilisation plus conviviale

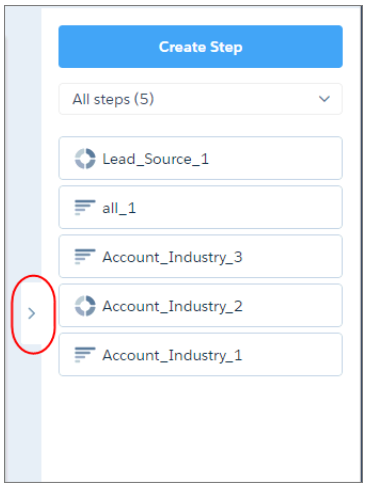
Le Concepteur de tableau de bord Wave fournit plusieurs améliorations qui facilitent et accélèrent la création de tableaux de bord plus efficaces. Par exemple, vous pouvez entièrement personnaliser la présentation des graphiques à l'aide des nouvelles propriétés des graphiques. Augmentez le nombre de colonnes dans la grille du concepteur pour mieux contrôler la disposition des widgets dans le tableau de bord. Utilisez l'ajustement automatique afin de réorganiser l'espace pour les nouveaux widgets.

Le Concepteur de tableau de bord Wave offre les améliorations suivantes :

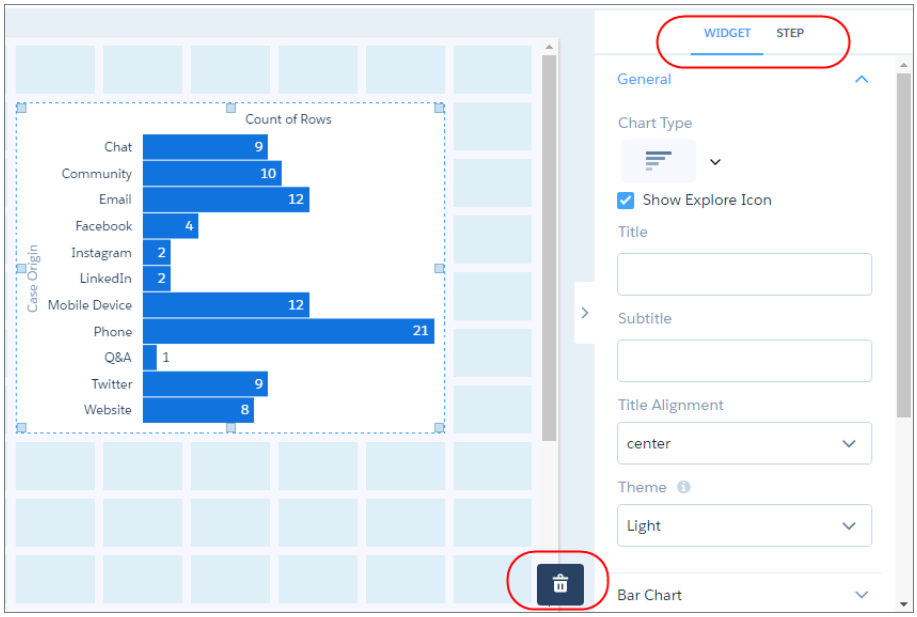
- Pour créer un tableau de valeurs ou de comparaison dans un tableau de bord, utilisez le nouveau widget tableau. Le widget tableau s'affiche sous le format HTML, qui permet de rechercher et de copier son contenu.
- Vous pouvez désormais déplacer plusieurs widgets en même temps. Pour sélectionner plusieurs widgets dans le tableau de bord, appuyez sur Ctrl+clic sous Windows ou Cmd+clic sous Mac OS. Pour sélectionner tous les widgets, appuyez sur Ctrl+A sous Windows ou Cmd+A sous Mac OS.
- Maintenez la touche Maj enfoncée en ajoutant, en redimensionnant ou en déplaçant un widget pour décaler les autres widgets et faire de la place dans le tableau de bord. Cette fonctionnalité est appelée ajustement automatique.

  Remarque: Vous ne pouvez pas utiliser l'ajustement automatique pour déplacer plusieurs widgets en même temps. L'ajustement automatique ne redimensionne pas un widget de conteneur pour faire de la place et ajouter des widgets au conteneur.

- Pour afficher ou masquer le panneau droit qui répertorie les étapes, les propriétés du widget, les propriétés des étapes et les propriétés de la présentation, cliquez sur la flèche.



- Les widgets ne contiennent plus d'icônes Modifier et Supprimer. Pour afficher ou modifier le widget et les propriétés des étapes, sélectionnez le widget. Pour supprimer un widget, sélectionnez-le, puis cliquez sur dans la zone de dessin. Vous pouvez également appuyer sur la touche Suppr de votre clavier.



- Pour afficher le panneau des étapes, avec la liste des étapes déjà créées, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord ou sur une zone vide de la zone de dessin du concepteur.
- Pour accroître la précision du positionnement des widgets dans un tableau de bord, augmentez le nombre de colonnes dans la grille du concepteur en utilisant les propriétés de présentation. Auparavant, la grille contenait toujours 12 colonnes.
- Dans les versions précédentes, le tableau de bord complet n'était pas affiché lorsqu'une étape présentait une erreur. Désormais, le widget erroné affiche une icône d'erreur, mais les autres widgets sont correctement affichés.

Augmentation du contrôle des tableaux de bord à l'aide de nouvelles propriétés

Les tableaux de bord Wave contiennent de nouvelles propriétés qui permettent de configurer de nouvelles fonctionnalités et d'affiner le contrôle des graphiques. Pour simplifier leur utilisation, certaines propriétés ont de nouvelles étiquettes et de nouveaux emplacements De plus, avec l'introduction de nouvelles propriétés, certaines propriétés existantes ne sont plus nécessaires.

Nouvelles propriétés

Propriétés de présentation

Le nouveau panneau Présentation contient des propriétés qui permettent de changer le nombre de colonnes dans la grille du concepteur et de spécifier les propriétés d'appareil pour chaque présentation. Wave utilise les propriétés d'appareil afin de déterminer si la présentation peut être utilisée pour un appareil spécifique. Reportez-vous à l'*Aide de Salesforce* : Propriétés de présentation (peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Propriétés du Widget

Le Concepteur de tableau de bord Wave offre de nouvelles propriétés qui améliorent le contrôle des graphiques. Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Par exemple, le panneau contient des sections distinctes pour les propriétés spécifiques au graphique, les propriétés de l'axe X, les propriétés de l'axe Y, les propriétés de la légende, les propriétés du treillis et les propriétés du style de widget. Reportez-vous à l' *Aide de*

Salesforce : Propriétés du Widget(peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Propriétés modifiées

Pour rendre les propriétés plus explicites, certaines étiquettes de propriété ont été modifiées dans Wave. De plus, pour activer les présentations, certaines propriétés de tableau de bord ont été déplacées vers le panneau Présentation.

Propriétés du tableau de bord

Pour faciliter la définition de présentations différentes, la plupart des propriétés de tableau de bord sont désormais affichées sous les propriétés de présentation. Seules les propriétés du widget par défaut restent placées sous les propriétés du tableau de bord.

Propriétés du Widget

Les étiquettes de propriété ci-dessous ont été modifiées.

Ancienne étiquette de propriété	Nouvelle étiquette de propriété
ID d'image d'arrière-plan	ID d'image
Afficher le lien vers l'étape	Afficher l'icône Explorer
Afficher les valeurs	Afficher les valeurs dans les barres des graphiques
Valeurs manquantes	Gestion des valeurs manquantes
Toujours afficher zéro	Commencer l'axe à 0
ID d'image d'arrière-plan	ID d'image

Propriétés de l'étape

Les étiquettes de propriété ci-dessous ont été modifiées.

Ancienne étiquette de propriété	Nouvelle étiquette de propriété
Propager les sélections de tableaux de bord	Appliquer les filtres sélectionnés
Appliquer le filtre global	Appliquer les filtres globaux

Propriétés obsolètes

Wave ignore désormais les propriétés de widget suivantes.

- Épaisseur de barre. Pour modifier l'ajustement du graphique, définissez la nouvelle propriété de widget Mode axe.
- Échelle logarithmique
- Métriques multiples. Le graphique affiche désormais des métriques multiples si l'étape en contient.
- Afficher les totaux. Cette propriété n'est plus disponible pour les tableaux de comparaison et de valeurs. Pour contourner cette absence, vous pouvez calculer les totaux dans un champ de tableau de comparaison.

Compréhension des modifications des liaisons

Dans la version Winter '17, le Concepteur de tableau de bord Wave et le classic designer présentent des modifications qui affectent les liaisons dans les tableaux de bord. Dans de rares situations, ces modifications peuvent entraîner des problèmes avec certains tableaux de bord.

Le Concepteur de tableau de bord Wave utilise une nouvelle syntaxe pour les liaisons. Lorsque vous ouvrez un tableau de bord dans ce concepteur, Wave convertit automatiquement l'ancienne syntaxe de liaison vers la nouvelle. Vous obtenez le même résultat lorsque vous convertissez un tableau de bord créé dans le classic designer vers le Concepteur de tableau de bord Wave. Si Wave ne parvient pas

à convertir la liaison, vous risquez d'avoir une étape rompue dans la liaison. Pour chaque étape rompue, Wave affiche une icône d'erreur sur le widget affecté dans le tableau de bord. Pour afficher l'erreur, survolez l'icône. Pour corriger l'erreur, recréez l'étape en utilisant la nouvelle syntaxe de liaison.

Avant d'exécuter les liaisons, désormais le classic designer les valide afin de s'assurer que la syntaxe de liaison est correcte et d'empêcher l'exécution de tout code JavaScript malveillant. Si la liaison n'est pas valide, le tableau de bord ne s'ouvre pas. Si vous rencontrez ce problème, contactez le support client de Salesforce.

Aide supplémentaire avec l'amélioration de l'assistance utilisateur et de la documentation sur les tableaux de bord

Nous avons ajouté une série complète de documents sur la création de tableaux de bord avec le Concepteur de tableau de bord Wave. Pour faciliter l'assistance utilisateur dans l'application, nous avons également ajouté des étiquettes d'interface utilisateur plus intuitives. Les propriétés plus complexes ont désormais des bulles d'aide explicites.

Wave : analyses étendues à chaque processus métier

Placez Wave Analytics dans toutes les applications où les personnes travaillent : Lightning Experience, l'application mobile Salesforce1, les pages Visualforce mobiles, Chatter et la messagerie. Suivez, collaborez et partagez aisément des notifications, des annotations et d'autres améliorations.

DANS CETTE SECTION :

Réception de notifications intelligentes pour rester informé des métriques commerciales les plus importantes

Avec les notifications, Wave travaille pour vous, à la date et à l'emplacement de votre choix. Ajoutez des critères de notification aux widgets numériques dans des tableaux de bord, puis sélectionnez la date d'exécution des requêtes. Vous pouvez consulter les notifications dans Wave, dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1 et dans la messagerie. Les notifications sont disponibles dans les tableaux de bord créés avec le Concepteur de tableau de bord Wave.

Incorporation de Wave dans n'importe quelle page Lightning

Avec Wave dans Lightning, vous pouvez accorder aux utilisateurs l'accès aux informations à partir de n'importe quel appareil. Intégrez Wave aux pages d'accueil Lightning, aux pages d'enregistrement et aux pages d'accueil d'applications. Créez des applications d'analyse pour Lightning Experience et pour l'application mobile Salesforce1 en quelques minutes seulement.

Incorporation de Wave dans n'importe quelle page mobile

Ajoutez des composants de tableaux de bord Wave aux pages Visualforce des sites Web Salesforce auxquels les utilisateurs mobiles accèdent, notamment les communautés. Les tableaux de bord Wave incorporés peuvent sélectionner dynamiquement des présentations optimisées pour n'importe quel appareil, y compris des téléphones et des tablettes.

Simplification de l'annotation et de la collaboration avec les tableaux de bord Wave

Ouvrez vos tableaux de bord annotés directement depuis une publication de fil. Ajoutez une capture d'écran de l'état actuel de votre tableau de bord en créant une annotation. Actualisez le fil d'annotation, ou fermez-le en un clic.

Téléchargement des données de widget de tableau de bord dans le Concepteur de tableau de bord Wave

Téléchargez les résultats de requêtes de widgets de tableaux de bord dans Microsoft® Excel® (`.xls`) et des formats de valeurs séparées par une virgule (`.csv`). Cette fonctionnalité télécharge uniquement les données de la requête (ou étape) en arrière-plan du widget.

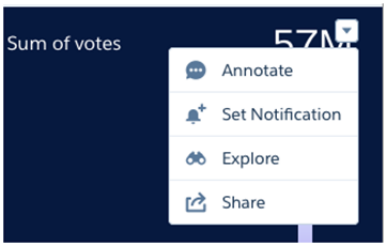
Choix du paramètre d'attribut HttpOnly de sécurité de la session

Wave Analytics prend en charge l'activation du paramètre de sécurité de la session `Nécessite l'attribut HttpOnly`. Auparavant, vous ne pouviez pas accéder à Wave si ce paramètre était activé. Désormais, Wave prend charge les configurations activées et désactivées.

Réception de notifications intelligentes pour rester informé des métriques commerciales les plus importantes

Avec les notifications, Wave travaille pour vous, à la date et à l'emplacement de votre choix. Ajoutez des critères de notification aux widgets numériques dans des tableaux de bord, puis sélectionnez la date d'exécution des requêtes. Vous pouvez consulter les notifications dans Wave, dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1 et dans la messagerie. Les notifications sont disponibles dans les tableaux de bord créés avec le Concepteur de tableau de bord Wave.

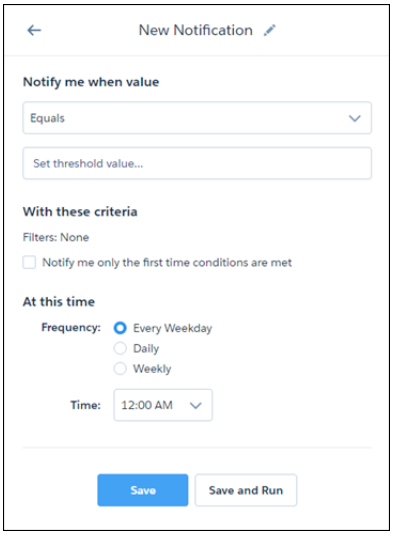
1. Accédez au widget numérique de votre tableau de bord qui affiche l'indicateur de performance clé que vous souhaitez suivre. Vous pouvez également utiliser les filtres du tableau de bord pour adapter la requête à vos données et créer un indicateur de performance clé personnalisé.
2. Sélectionnez **Définir la notification** dans la liste déroulante.



3. Dans le panneau Nouvelle notification, définissez la valeur que vous souhaitez connaître dès que la requête de votre widget la renvoie.

   Par exemple, supposons que vous souhaitez être informé(e) lorsque votre équipe atteint 75 % du quota. Vous cliquez sur **Définir la notification** dans le widget numérique Réalisation du quota. Dans le panneau Nouvelle notification, vous sélectionnez **Égal ou supérieur à** dans la liste déroulante, puis vous saisissez la valeur de seuil *75*.

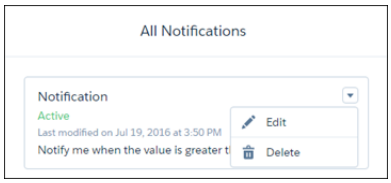
4. Sélectionnez la fréquence et la date à laquelle vous souhaitez exécuter la requête.



5. Testez immédiatement votre notification en cliquant sur **Enregistrer et exécuter**, ou enregistrer-la seulement. Aucune configuration de l'administrateur n'est requise.

Lorsque les conditions que vous avez définies pour l'indicateur de performance clé sont remplies, vous êtes notifié(e) dans l'application ou par e-mail. Dans Wave, dans Lightning Experience et dans Salesforce1, l'icône de cloche ( ) vous informe que de nouvelles notifications sont disponibles.

Dans Wave, la liste déroulante de la cloche inclut l'option de gestion des notifications Wave. Vous pouvez également gérer les notifications dans le tableau de bord. L'icône de cloche avec le signe plus ( ) ouvre la liste des notifications et indique en bleu (1) le nombre de widgets qui incluent des notifications. Dans le panneau Toutes les notifications, chaque notification inclut une liste déroulante d'actions de modification ou de suppression de notification.



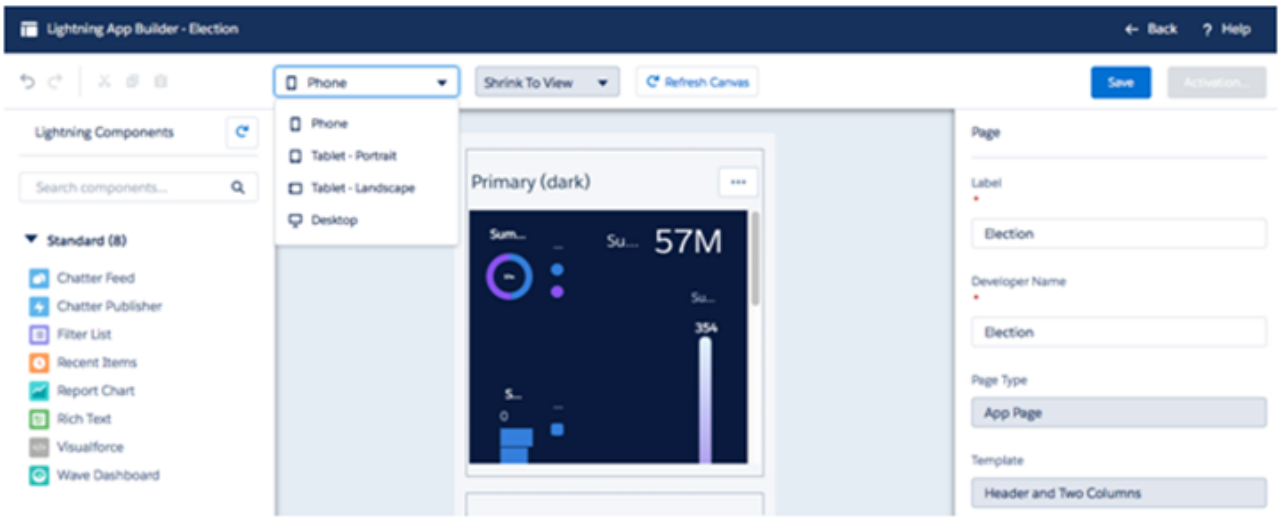
Notez les limitations relatives aux notifications Wave.

- Vous pouvez définir jusqu'à cinq notifications.
- Les notifications sont disponibles uniquement dans les tableaux de bord conçus dans le Concepteur de tableau de bord Wave.
- Les notifications sont disponibles uniquement dans les widgets numériques.

Incorporation de Wave dans n'importe quelle page Lightning

Avec Wave dans Lightning, vous pouvez accorder aux utilisateurs l'accès aux informations à partir de n'importe quel appareil. Intégrez Wave aux pages d'accueil Lightning, aux pages d'enregistrement et aux pages d'accueil d'applications. Créez des applications d'analyse pour Lightning Experience et pour l'application mobile Salesforce1 en quelques minutes seulement.

Avec les composants Wave glisser-déposer du générateur d'applications Lightning, vous pouvez créer des pages Lightning optimisé pour ordinateur de bureau, tablettes et téléphones.



Assurez-vous de créer une présentation réactive dans le Concepteur de tableau de bord Wave afin d'adapter votre tableau de bord à votre plate-forme. Pour plus d'informations, reportez-vous à Présentations : optimisation des tableaux de bord pour différents appareils.

Grâce à la possibilité d'incorporer des tableaux de bord Wave à n'importe quelle page Lightning, vous pouvez aisément accorder aux utilisateurs l'accès aux applications préconstruites Sales Wave et Service Wave.

Remarque: Pour Salesforce1, seules les pages d'accueil d'application Lightning sont prises en charge. Pour plus d'informations, reportez-vous à Pages Lightning dans l'aide de Salesforce.

Pour créer des tableaux de bord réactifs sur les écrans de téléphones et de tablettes, générez des présentations spécifiques à l'appareil dans le Concepteur de tableau de bord Wave.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

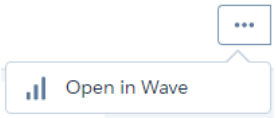
Incorporation de Wave dans n'importe quelle page mobile

Ajoutez des composants de tableaux de bord Wave aux pages Visualforce des sites Web Salesforce auxquels les utilisateurs mobiles accèdent, notamment les communautés. Les tableaux de bord Wave incorporés peuvent sélectionner dynamiquement des présentations optimisées pour n'importe quel appareil, y compris des téléphones et des tablettes.

Les tableaux de bord créés avec le Concepteur de tableau de bord Wave réagissent à n'importe quelle taille d'écran. Si vous avez créé dans le Concepteur de tableau de bord Wave une présentation pour ordinateur de bureau, tablette, téléphone, montre ou personnalisée, le tableau de bord s'adapte automatiquement à votre écran. Désormais, n'importe quel site Web Salesforce peut inclure des tableaux de bord Wave optimisés pour l'affichage sur appareils mobiles.

Les tableaux de bord Wave incorporés à des pages Visualforce peuvent inclure les fonctionnalités ci-dessous.

- Un lien rapide vers l'application native, aussi bien Wave sur ordinateur de bureau que Wave mobile



- Menu d'actions d'un enregistrement
- Liens vers d'autres ressources Wave
- Options de partage et de téléchargement

Toutefois, les tableaux de bord Wave incorporés à des pages Visualforce présentent les limitations ci-dessous.

- L'option d'exploration dans Wave n'est pas incluse.
- Les graphiques ne comprennent pas d'information de survol (info-bulles).
- Certains filtres, notamment les sélecteurs de dates, sont difficiles à définir.
- Les fonctionnalités de Wave, telles que l'annotation, la notification et la présentation, ne sont pas disponibles.

Simplification de l'annotation et de la collaboration avec les tableaux de bord Wave

Ouvrez vos tableaux de bord annotés directement depuis une publication de fil. Ajoutez une capture d'écran de l'état actuel de votre tableau de bord en créant une annotation. Actualisez le fil d'annotation, ou fermez-le en un clic.

Remarque: Les annotations sont prises en charge uniquement dans les tableaux de bord créés avec le Concepteur de tableau de bord Wave.

Grâce à ces améliorations, la collaboration sur les tableaux de bord est plus intuitive.

- Suivez des tableaux de bord dans Chatter pour afficher toutes les publications qu'ils contiennent.



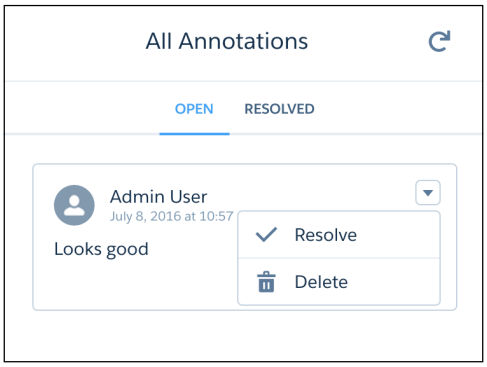
- Cliquez sur l'image d'un tableau de bord dans Chatter pour accéder directement à l'annotation du tableau de bord dans Wave Analytics.
- Le panneau Nouvelle annotation inclut une option qui permet de publier une capture d'écran du tableau de bord dans Chatter.



- Dans une annotation ouverte, vous pouvez actualiser le fil ou fermer l'annotation.



- Dans le panneau du tableau de bord, chaque annotation inclut une liste déroulante d'actions de résolution ou de suppression de l'annotation.



Téléchargement des données de widget de tableau de bord dans le Concepteur de tableau de bord Wave

Téléchargez les résultats de requêtes de widgets de tableaux de bord dans Microsoft® Excel® (`.xls`) et des formats de valeurs séparées par une virgule (`.csv`). Cette fonctionnalité télécharge uniquement les données de la requête (ou étape) en arrière-plan du widget.

Pour configurer, attribuez aux utilisateurs un ensemble d'autorisations qui inclut « Télécharger les données Wave Analytics ». Les utilisateurs qui disposent de cette autorisation affichent les options de téléchargement lorsqu'ils sélectionnent **Partager** dans la liste déroulante d'un widget.

Choix du paramètre d'attribut HttpOnly de sécurité de la session

Wave Analytics prend en charge l'activation du paramètre de sécurité de la session `Nécessite l'attribut HttpOnly`. Auparavant, vous ne pouviez pas accéder à Wave si ce paramètre était activé. Désormais, Wave prend charge les configurations activées et désactivées.

Wave : application mobiles Wave embarquées

Emportez Wave avec vous avec la toute dernière version de l'application iOS et la nouvelle application Android.

DANS CETTE SECTION :

Expérience de la toute nouvelle application Wave pour iOS
Pour obtenir les toutes dernières améliorations, téléchargez Wave Analytics depuis l'App Store.

Surfez sur la vague que vous avez attendue : Wave Analytics pour Android
Pour la version initiale, téléchargez Wave Analytics depuis Google Play™.

Expérience de la toute nouvelle application Wave pour iOS

Pour obtenir les toutes dernières améliorations, téléchargez Wave Analytics depuis l'App Store.

Wave Analytics est disponible pour les appareils Apple® qui exécutent iOS 8 et supérieur. Découvrez les nouveautés de la version 2.3.

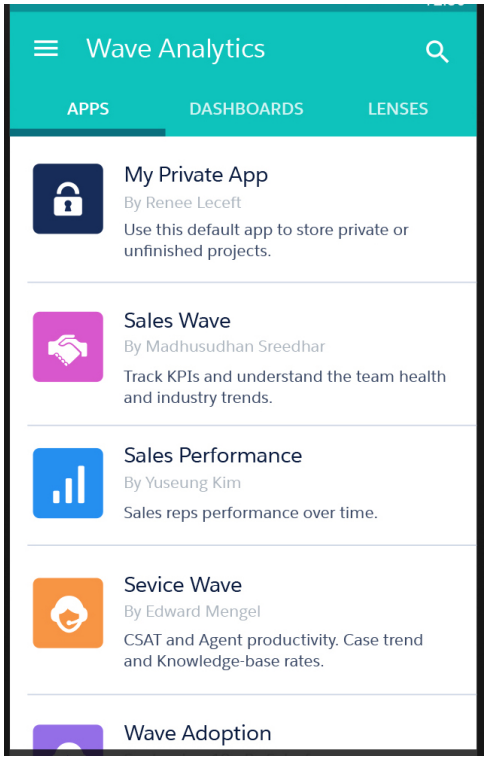
- Accélérez le lancement des grandes organisations avec l'implémentation du chargement différé pour l'écran d'accueil.
- Organisez votre écran d'accueil comme vous le souhaitez. Basculez entre le classement par ordre alphabétique et par dernière utilisation avec la nouvelle bascule en haut à droite.
- Impressionnez vos amis à l'aide des filtres de plages de dates fiscales relatives dans les tableaux de bord et les perspectives !

Surfez sur la vague que vous avez attendue : Wave Analytics pour Android

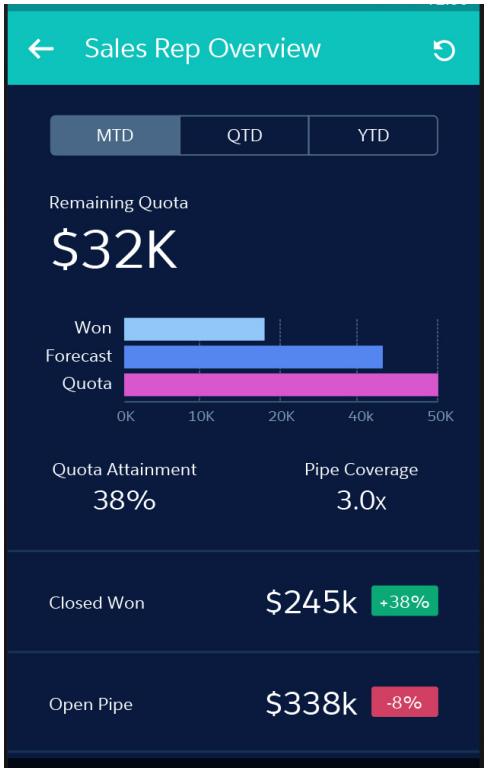
Pour la version initiale, téléchargez Wave Analytics depuis Google Play™.

Wave Analytics est disponible pour les téléphones Android™ qui exécutent Android 5 ou supérieur. Cette version est en début. Wave sur Android est actuellement un visualiseur de tableau de bord en lecture seule. L'exploration, les actions d'écriture et les tableaux de bord préconstruits dans le Concepteur de tableau de bord Wave ne sont pas encore pris en charge.

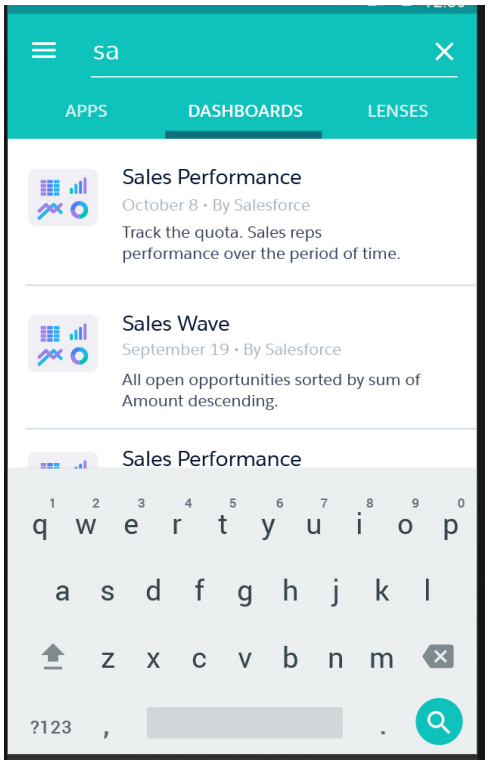
Wave sur Android organise vos ressources Wave sous les onglets **Applications**, **Tableaux de bord** et **Perspectives**. Touchez une application pour accéder rapidement à ses tableaux de bord et ses perspectives. Toutes les listes sont affichées dans l'ordre de dernière utilisation par l'utilisateur (MRU).



Sur Android, un doigt fait défiler le tableau de bord complet, ou le graphique ou tableau que vous touchez. Deux doigts font toujours défiler le tableau de bord.



Touchez pour accéder à l'aide, aux paramètres et à d'autres ressources. Touchez pour rechercher.



Visualisez vos tableaux de bord et perspectives Wave sur votre appareil Android, emportez vos données avec vous et répondez sur-le-champ aux questions commerciales !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide Mobile : Wave Analytics pour Android

Wave : intégration de vos données

Le nouveau gestionnaire de données extrait tous vos outils de préparation des données à un emplacement unique, ce qui facilite la configuration des paramètres de réplication, la création de jeux de données et la gestion des flux de données.

DANS CETTE SECTION :

Préparation, réplication et surveillance dans le nouveau gestionnaire de données

Le gestionnaire de données est votre nouvelle destination pour tout ce qui concerne vos jeux de données. Que vous choisissiez la fonctionnalité bêta de préparation de données ou une réplication activée, le gestionnaire de données permet de créer vos recettes de jeux de données, d'afficher et de modifier vos paramètres de réplication et de surveiller l'ensemble de vos tâches et flux de données. Le tout à un emplacement unique.

Accélération de vos flux de données avec la réplication (globalement disponible)

La réplication dissocie l'extraction de données Salesforce de votre flux de données, ce qui permet d'exécuter l'extraction selon un planning distinct. En planifiant ces extractions à l'avance, vous réduisez la charge de travail de votre flux de données et vous l'accélérez. Cela revient à faire toutes ses courses le week-end pour éviter d'aller au magasin chaque fois qu'on a besoin d'un article durant la semaine. Pour alléger encore la charge, la réplication extrait les données Salesforce de façon incrémentielle afin d'extraire uniquement les données modifiées.

Création de jeux de données avec la préparation de données (bêta)

La préparation de données est le nouveau moyen rapide pour concocter de nouveaux jeux de données en utilisant vos jeux de données existants comme ingrédients. Combinez des données de plusieurs jeux de données, supprimez des champs et transformez des valeurs de champ à l'aide d'une interface utilisateur claire, directement dans le nouveau gestionnaire de données. Pas une seule ligne de JSON !

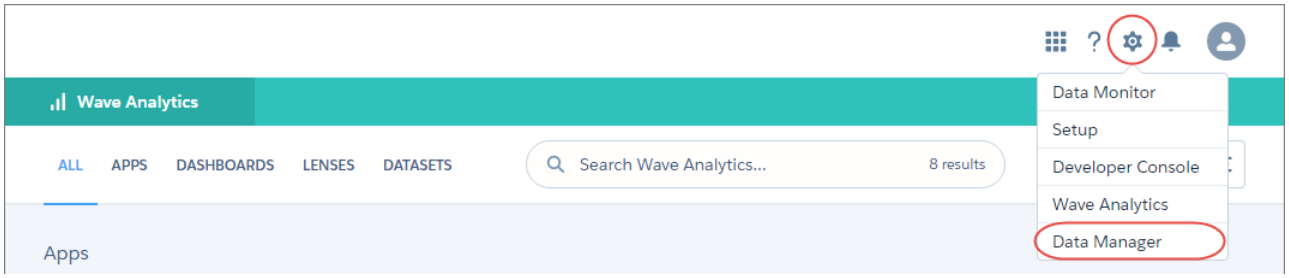
Retrait de champ de vos jeux de données avec la transformation sliceDataset

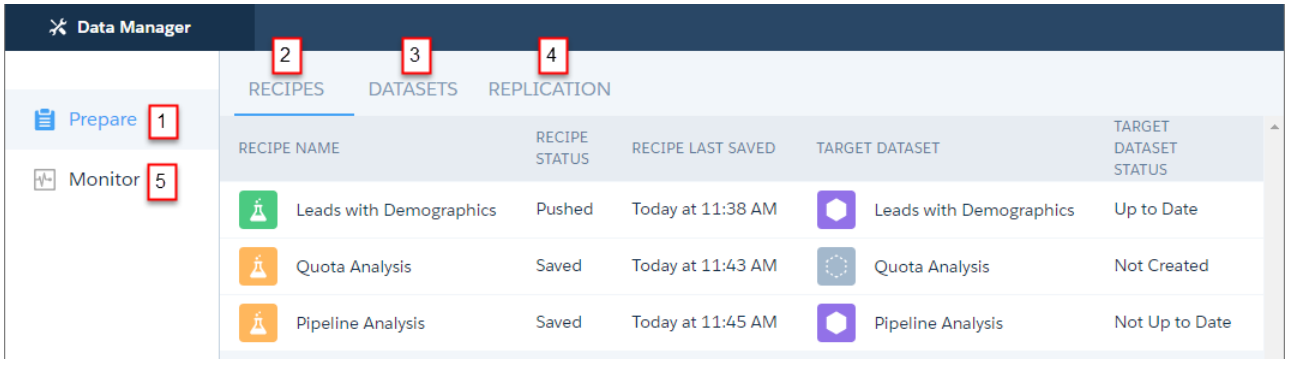
Utilisez la nouvelle transformation sliceDataset pour sélectionner un sous-ensemble de champs à partir d'un jeu de données de votre flux de données, et l'utiliser dans un nouveau jeu de données ou dans d'autres transformations. Cette fonctionnalité permet de créer plusieurs jeux de données, chacun contenant des ensembles de champs différents provenant du même objet Salesforce, sans exécuter d'extraction séparée pour chaque jeu de données. Cela facilite la réplication, qui exécute une seule extraction de données depuis chaque objet Salesforce.

Préparation, réplication et surveillance dans le nouveau gestionnaire de données

Le gestionnaire de données est votre nouvelle destination pour tout ce qui concerne vos jeux de données. Que vous choisissiez la fonctionnalité bêta de préparation de données ou une réplication activée, le gestionnaire de données permet de créer vos recettes de jeux de données, d'afficher et de modifier vos paramètres de réplication et de surveiller l'ensemble de vos tâches et flux de données. Le tout à un emplacement unique.

Dans Wave, vous accédez au gestionnaire de données via l'icône d'engrenage.





La section Préparer **(1)** s'ouvre, dans laquelle vous accédez aux sources de données et aux jeux de données existants. Si vous avez activé la fonctionnalité bêta de préparation des données, les onglets Recettes **(2)** et Jeux de données **(3)** permettent de préparer de nouveaux

jeux de données. Avec la réplication activée, l'onglet Réplication **(4)** permet de visualiser et de mettre à jour les paramètres de vos objets Salesforce activés pour la réplication. Pour consulter le statut de toutes vos recettes, réplications et autres tâches de flux de données, il n'est pas nécessaire d'aller loin. Il suffit de cliquer sur **Surveiller(5)** pour ouvrir la surveillance des données sans quitter le gestionnaire de données !

Remarque: N'oubliez pas que le gestionnaire de données est affiché uniquement si vous avez activé la préparation des données ou la réplication.

Accélération de vos flux de données avec la réplication (globalement disponible)

La réplication dissocie l'extraction de données Salesforce de votre flux de données, ce qui permet d'exécuter l'extraction selon un planning distinct. En planifiant ces extractions à l'avance, vous réduisez la charge de travail de votre flux de données et vous l'accélérez. Cela revient à faire toutes ses courses le week-end pour éviter d'aller au magasin chaque fois qu'on a besoin d'un article durant la semaine. Pour alléger encore la charge, la réplication extrait les données Salesforce de façon incrémentielle afin d'extraire uniquement les données modifiées.

La réplication était une fonctionnalité pilote depuis la version Winter '16, elle est désormais globalement disponible dans Winter '17. Qui plus est, vous pouvez afficher et modifier vos paramètres de réplication dans le nouveau gestionnaire de données.

Comment la réplication fonctionne-t-elle ?

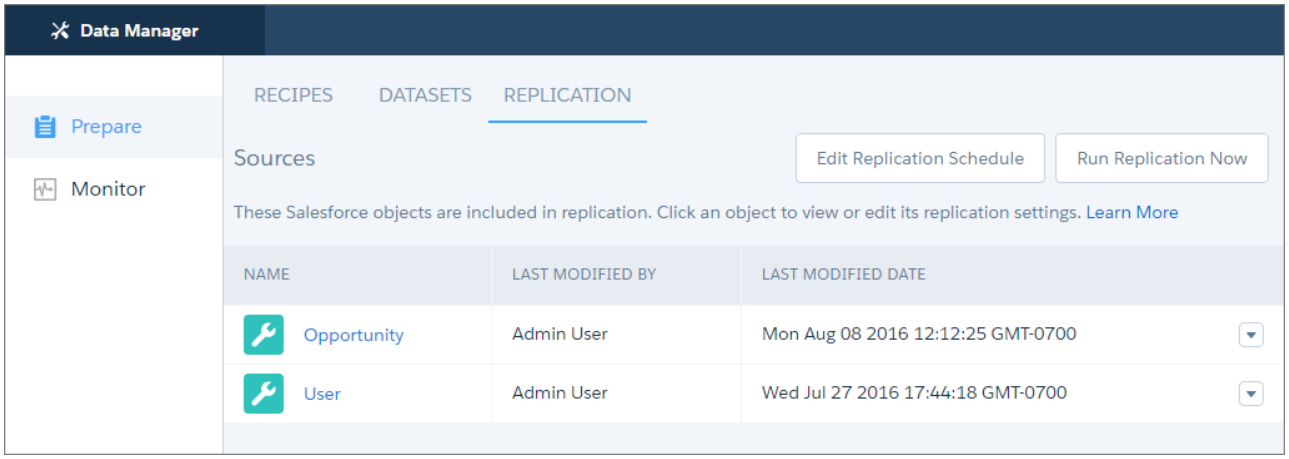
Lorsque vous activez la réplication, Wave consulte les nœuds sfdcDigest de vos flux de données utilisateur planifiés afin de déterminer les objets et les champs Salesforce en cours d'extraction. Avec ces informations, Wave configure la réplication de chaque objet pour extraire les données séparément. Vous pouvez planifier l'exécution de cette réplication avant vos flux de données. Si vous mettez ensuite à jour vos flux de données, ou si vous en créez d'autres, Wave exécute automatiquement la réplication avec les modifications appropriées.

Activation de la réplication et configuration des paramètres de réplication

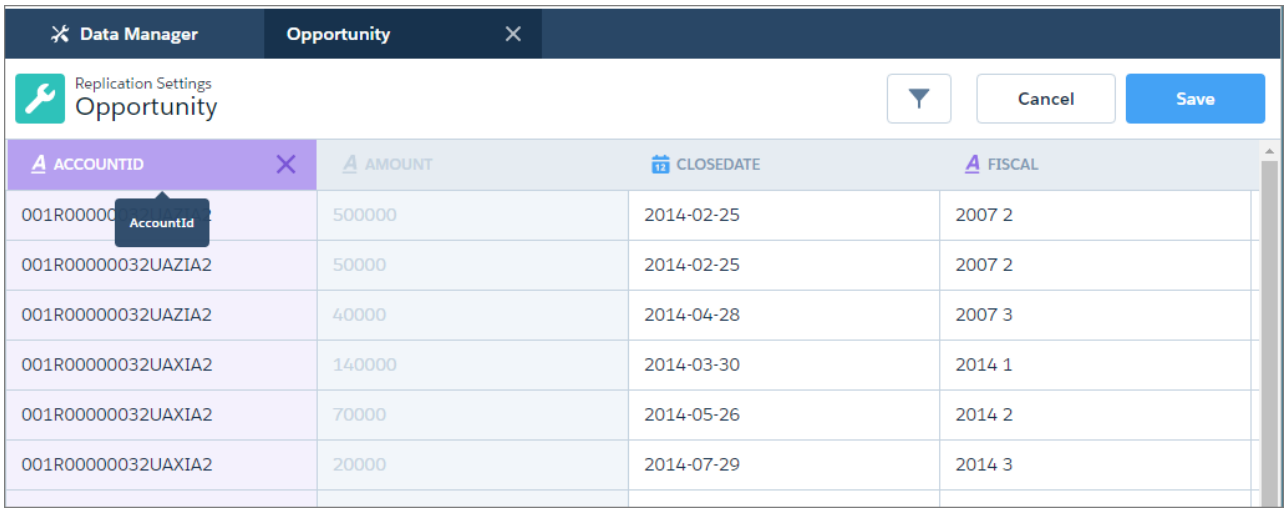
Vous pouvez activer la réplication dans Configuration. Saisissez `Wave Analytics` dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Paramètres**. Sélectionnez **Activer la réplication**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Important: L'activation de la réplication a de nombreuses conséquences, dont certaines nécessitent votre attention. Pour cette raison, avant d'appuyer sur le bouton, nous recommandons de lire **Préparation à l'activation de la réplication**.

Une fois la préparation lue, le gestionnaire de données est votre nouvelle destination pour tous vos besoins en réplication. Vous pouvez afficher les objets Salesforce activés, configurer un planning de réplication et exécuter une réplication.



Pour configurer les paramètres de réplication pour un objet, cliquez sur l'objet dans la liste. Vous pouvez supprimer des champs de la réplication et ajouter un filtre pour répliquer des données spécifiques.



Extractions incrémentielles

Par défaut, la réplication extrait des données de chaque objet Salesforce de façon incrémentielle. Des enregistrements sont insérés, mis à jour ou supprimés pour correspondre aux modifications dans l'objet depuis l'exécution de la réplication antérieure. Seules les modifications sont extraites. Par conséquent, la réplication est plus rapide. Chaque fois que vous modifiez un champ dans un nœud de flux de données sfdcDigest, par exemple pour ajouter ou supprimer des champs, modifier des attributs de champ, Wave déclenche une extraction complète des données de l'objet lors de l'exécution suivante de la réplication.

Pour désactiver des extractions incrémentielles pour un objet répliqué, ajoutez le paramètre `incremental` au nœud sfdcDigest de l'objet dans votre flux de données utilisateur, puis définissez sa valeur sur `false`. Par exemple :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "incremental": false,
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   }
```

Remarque: Les extractions incrémentielles ne sont pas prises en charge pour tous les objets Salesforce. Pour cette raison, la réplication exécute automatiquement une extraction complète de tout objet non pris en charge. De plus, des champs de formule peuvent être exclus de la synchronisation avec votre objet répliqué en mode incrémentiel. Par conséquent, nous recommandons de désactiver les extractions incrémentielles des objets qui contiennent des champs de formule.

Création de jeux de données avec la préparation de données (bêta)

La préparation de données est le nouveau moyen rapide pour concocter de nouveaux jeux de données en utilisant vos jeux de données existants comme ingrédients. Combinez des données de plusieurs jeux de données, supprimez des champs et transformez des valeurs de champ à l'aide d'une interface utilisateur claire, directement dans le nouveau gestionnaire de données. Pas une seule ligne de JSON !

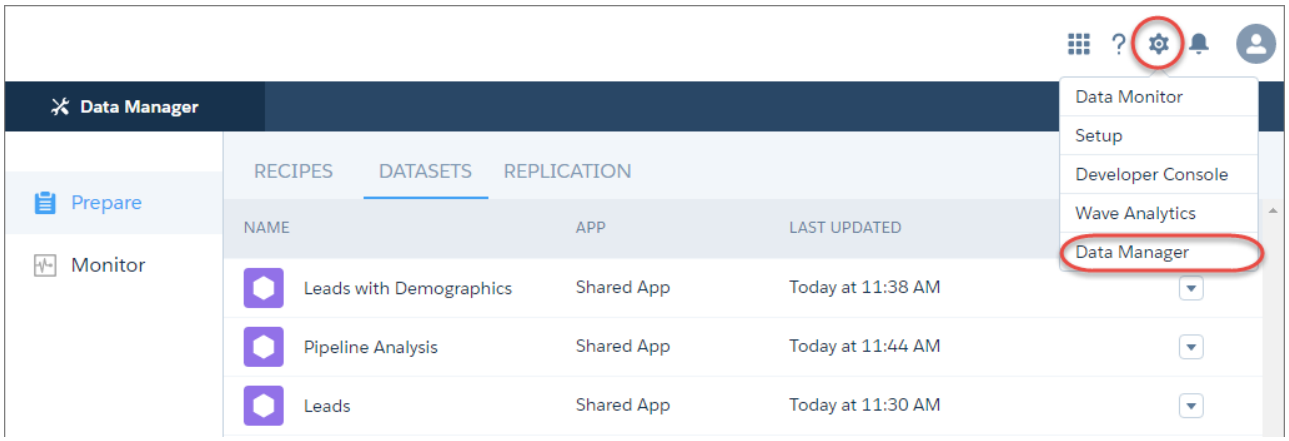
Remarque: Cette édition contient une version bêta de la préparation des données, prête pour la production, mais avec des limitations connues. Si vous souhaitez l'essayer, contactez Salesforce !

En savoir plus. Comment fonctionne la préparation de données ?

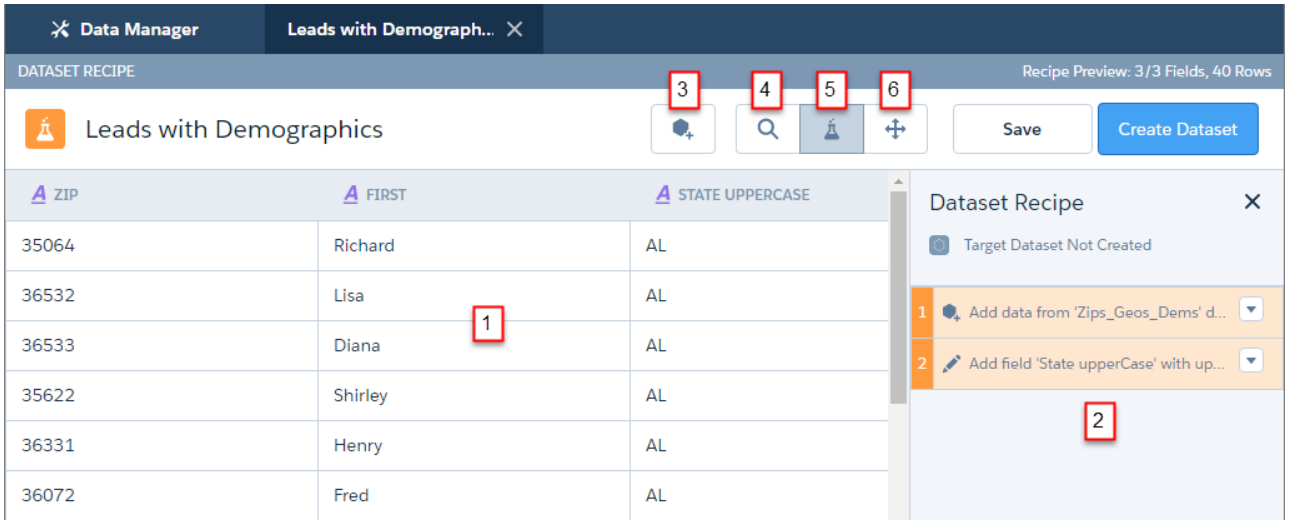
Dans la préparation de données, vous créez un jeu de données en concoctant d'abord une recette. Semblable à une recette de cuisine, une recette de jeu de données contient une liste d'ingrédients (vos jeux de données existants) et un ensemble d'instructions (les transformations que vous souhaitez exécuter sur ces jeux de données). Lorsque votre recette est prête, vous pouvez l'utiliser pour créer un jeu de données cible directement, ou la planifier pour mettre à jour le jeu de données selon une fréquence régulière. Wave enregistre vos recettes pour vous permettre de les réutiliser, de les mettre à jour ou même de vous en servir pour créer d'autres recettes.

Création d'un jeu de données avec une recette

Lorsque vous créez des jeux de données dans une préparation de données, vous commencez par le jeu de données existant à partir duquel vous souhaitez travailler. Ouvrez le gestionnaire de données et accédez à l'onglet Jeux de données. La liste des jeux de données disponibles s'affiche.



Cliquez sur le jeu de données avec lequel vous souhaitez commencer, puis saisissez un nom de recette. Choisissez ce nom avec précaution, car il est également utilisé pour le jeu de données cible que vous créez. La page de recette de jeu de données s'affiche ensuite.



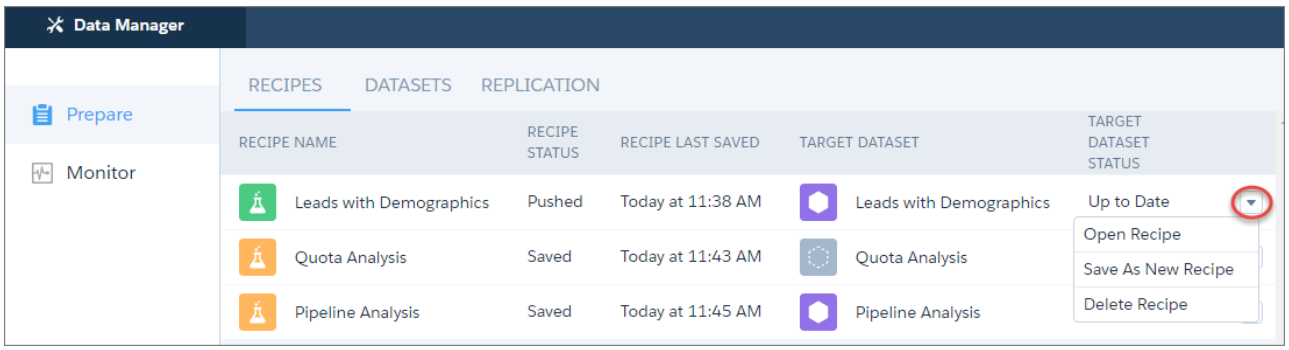
1. Elle montre un aperçu des données qui seront affichées dans votre jeu de données cible.
2. Affichez et gérez vos transformations ici, ou parcourez les champs de votre aperçu.
3. Vous souhaitez ajouter les données d'un autre jeu de données ? Cliquez ici.
4. Vous ne trouvez pas le champ que vous recherchez ? Cliquez ici pour afficher les champs sous forme de liste, rechercher des champs ou masquer des champs dans l'aperçu.
5. Si vous avez ajouté des données ou transformé des champs, cliquez ici pour afficher la liste des transformations. Vous souhaitez supprimer des transformations ? Vous pouvez aussi supprimer à partir de cette page.
6. Vous souhaitez changer les valeurs de champ ? Cliquez ici pour modifier une requête, séparer une valeur de champ (par exemple pour séparer l'indicatif et le numéro de téléphone), ou rechercher et remplacer des valeurs.

Lorsque vous avez terminé, vous pouvez enregistrer la recette et la rouvrir plus tard, ou cliquer sur **Créer un jeu de données** pour continuer et exécuter la recette.

Remarque: Si vous avez activé la réplication, vous pouvez également créer des recettes depuis vos objets répliqués !

Gestion de vos recettes de jeu de données

L'onglet Recettes permet d'examiner le statut de toutes vos recettes et des jeux de données respectifs, et de supprimer des recettes.



Icône	Statut	Explication
	Recette enregistrée	Recette nouvelle ou mise à jour qui a été enregistrée, mais pas sélectionnée pour l'exécution.
	Recette envoyée automatiquement	Recette nouvelle ou mise à jour qui a été sélectionnée pour l'exécution.
	Jeu de données cible non créé	La recette associée n'a pas été exécutée, ou le jeu de données cible est en file d'attente.
	Jeu de données cible créé	La recette associée a été exécutée, et le jeu de données cible a été créé. Si la recette est ensuite mise à jour, mais pas exécutée, le statut affiche Pas à jour.

Retrait de champ de vos jeux de données avec la transformation sliceDataset

Utilisez la nouvelle transformation sliceDataset pour sélectionner un sous-ensemble de champs à partir d'un jeu de données de votre flux de données, et l'utiliser dans un nouveau jeu de données ou dans d'autres transformations. Cette fonctionnalité permet de créer plusieurs jeux de données, chacun contenant des ensembles de champs différents provenant du même objet Salesforce, sans exécuter d'extraction séparée pour chaque jeu de données. Cela facilite la réplication, qui exécute une seule extraction de données depuis chaque objet Salesforce.

Voici un exemple : Supposons que votre flux de données contient le nœud sfdcDigest, `ExtractOpportunities`, qui extrait tous les champs de l'objet Opportunité. Certains utilisateurs ne souhaitent pas inclure les champs ID dans leurs jeux de données Opportunité. Aucun problème. Il suffit d'ajouter un nœud sliceDataset à votre flux de données, en spécifiant le nœud source et les champs que vous souhaitez retirer.

```
{
  "RemoveFieldsFromExtractOpportunities": {
    "action": "sliceDataset",
    "parameters": {
      "source": "ExtractOpportunities",
      "mode": "drop",
      "fields": [
        {
          "name": "Id"
        },
        {
          "name": "ProductId"
        }
      ]
    }
  }
}
```

La partie intéressante de la transformation est le paramètre mode, qui donne le choix entre deux modes : `drop` ou `select`.

```
"mode": "drop"
"mode": "select"
```

Définissez le mode sur `drop` pour *retirer* les champs que vous spécifiez (pratique si vous souhaitez retirer quelques champs seulement). Définissez le mode sur `select` pour *conserver* les champs que vous spécifiez. Imaginez le gain de temps que représente le mode `select` lorsque vous souhaitez retirer 200 champs !

Pour éviter les messages d'erreur, notez les deux points suivants. Le paramètre `mode` est obligatoire, ne l'oubliez pas, et vous devez spécifier au moins un champ.

Wave : développement sur la plate-forme avec les améliorations de la fonctionnalité SAQL et de l'API REST

Le développement sur la plate-forme Wave gagne encore en puissance avec les nouvelles fonctions SAQL très attendues et les mises à jour de l'API REST.

DANS CETTE SECTION :

Ajout d'une nouvelle fonctionnalité SAQL de chaîne et d'agrégation
Le langage SAQL de Wave continue de progresser avec une nouvelle fonctionnalité de gestion de chaînes et d'agrégation.

Révision des mises à jour de l'API REST pour Wave
L'API REST pour Wave inclut de nouveaux points de terminaison et de nouvelles représentations.

Ajout d'une nouvelle fonctionnalité SAQL de chaîne et d'agrégation

Le langage SAQL de Wave continue de progresser avec une nouvelle fonctionnalité de gestion de chaînes et d'agrégation.

Fonctions de chaîne

Nous avons ajouté plusieurs fonctions importantes de gestion de chaîne.

- `starts_with` : renvoie *`true`* si la chaîne commence par le préfixe spécifié.
- `ends_with` : renvoie *`true`* si la chaîne se termine par le préfixe spécifié.
- `index_of` : renvoie l'index de l'occurrence spécifiée de la chaîne de recherche, commençant à la position spécifiée. La position par défaut est 1, ce qui signifie que la fonction commence la recherche au premier caractère. Si un nombre entier est présent, il indique l'occurrence à rechercher. Par exemple, si 2 est spécifié et qu'il existe plusieurs occurrences de correspondance, l'index de la deuxième occurrence est renvoyé.
- `replace` : renvoie la chaîne avec chaque occurrence de la chaîne de recherche remplacée par la chaîne de remplacement fournie.

Fonctions d'agrégation

De nouvelles fonctions d'agrégation importantes ont également été ajoutées.

- `regr_slope` : cette fonction de régression linéaire simple accepte une expression numérique dépendante groupée et une expression numérique indépendante groupée. Elle renvoie la pente de la ligne de régression.
- `regr_intercept` : cette fonction de régression linéaire simple accepte une expression numérique dépendante groupée et une expression numérique indépendante groupée. Elle renvoie le y interception de la ligne de régression.
- `regr_r2` : cette fonction de régression linéaire simple accepte une expression numérique dépendante groupée et une expression numérique indépendante groupée. Elle renvoie le coefficient de détermination de la régression (également appelé R carré ou ajustement).

Pour plus d'informations, reportez-vous à *Wave Analytics SAQL Reference*.

Révision des mises à jour de l'API REST pour Wave

L'API REST pour Wave inclut de nouveaux points de terminaison et de nouvelles représentations.

Les captures instantanées du rapport Trend in Wave sont désormais prises en charge via les points de terminaison `/wave/trendedreports/${trendedReportId}` et `/wave/trendedreports`.

Les jeux de données répliquées sont pris en charge vient les points de terminaison `/wave/replicatedDatasets/${id}`, `/wave/replicatedDatasets` et `/wave/replicatedDatasets/${id}/fields`, mais nécessitent les autorisations `orgHasReplicationEnabled`, `ELTEditor` et `InsightsAdmin`.

De nombreuses représentations ont de nouvelles propriétés qui prennent en charge des fonctionnalités nouvelles ou modifiées, notamment pour les tableaux de bord.

Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Wave REST API Developer Guide*.

Service : modifications importantes apportées à CTI, fonctionnalités supplémentaires pour Field Service

Si vous utilisez CTI (couplage téléphonie-informatique), lisez attentivement ! Nous allons retirer Desktop CTI avec la version Spring '17. Par conséquent, il ne vous reste qu'une seule version pour migrer vers Open CTI (point positif : Open CTI fonctionne dans Lightning Experience). Gérez en expert vos opérations d'assistance sur site avec les nombreuses fonctionnalités nouvelles de Field Service Lightning. En outre, Instagram rejoint Twitter et Facebook dans le paysage animé du Service client social.

DANS CETTE SECTION :

CTI : adoptez Open CTI pour Lightning et abandonnez Desktop CTI

Un nouvel utilitaire remplace l'ancien. Desktop CTI est abandonné et Open CTI fonctionne désormais dans Lightning Experience.

Service d'assistance : découverte de la boîte à outils Field Service Lightning

Winter '17 offre une toute nouvelle série de fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos opérations de service d'assistance. Suivez le travail avec les rendez-vous de service, gérez votre force de travail avec les ressources de service, normalisez vos ordres d'exécution avec des types de travail, et plus encore.

Service client social : Instagram globalement disponible, amélioration des performances et Lightning Experience

La prise en charge d'Instagram est désormais globalement disponible. Synchronisez plus rapidement jusqu'à 2000 comptes sociaux avec 500 comptes visibles par page. Lightning frappe sur les réseaux sociaux ! Les pages Publication sociale et Personne sociale, et les fonctions de fil de requête (à l'exception de Répondre) sont disponibles dans Lightning Experience.

Salesforce Knowledge Nouvelles API REST et prise en charge de Professional Edition

Les utilisateurs authentifiés et invités peuvent récupérer les catégories de données visibles de l'utilisateur ainsi que les articles associés via les nouvelles API REST. Les organisations Professional Edition peuvent activer Knowledge.

Salesforce Console for Service : modification des survols de vue de liste et de l'accès à la console

Nous savons que vous appréciez de pouvoir choisir. Par conséquent, nous avons créé une préférence de console qui permet de contrôler l'affichage ou non des survols dans les vues de liste. Pour accéder à la console, vous devez désormais être dans Salesforce Classic.

Omni-Channel : dynamisez vos superviseurs

Les superviseurs de votre service de support peuvent accéder en temps réel aux connaissances avec Omni-Channel Supervisor (bêta). Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Live Agent : utilisation de l'acheminement Omni-Channel pour les chats (bêta) et les transcriptions de chat avancées

Les chats Live Agent peuvent être mis en file d'attente en compagnie d'autres types de travail en utilisant l'acheminement Omni-Channel (bêta), et la Transcription Live Chat est disponible du début à la fin du chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Fil de requête : augmentation de l'efficacité des agents dans Lightning Experience

Fil de requête offre aux agents de support une méthode plus rationnelle pour créer, gérer et afficher des requêtes. Ils peuvent ainsi consulter l'historique des requêtes et les interactions des clients en contexte. Winter '17 inclut des améliorations pour les actions rapides de messagerie dans Lightning Experience, et la possibilité d'afficher le champ `Propriétaire de la requête` et les champs de contact dans la page de la requête. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Réponses Chatter : accélération des réponses aux clients

Réponses Chatter est une communauté de support en libre-service dans laquelle les utilisateurs peuvent publier des questions, et recevoir des réponses et des commentaires d'autres utilisateurs ou de vos agents de support. Réponses Chatter regroupe les Requêtes, les Questions et les Réponses, ainsi que les articles Salesforce Knowledge pour une expérience unifiée. Réponses Chatter est retirée dans la version Winter '18.

Gestion des autorisations : amélioration des règles de mise à jour et modification des limitations

La gestion des autorisations vous permet, ainsi qu'à vos agents de support, de vérifier et d'honorer les contrats de support des clients. Winter '17 améliore les règles de mise à jour du processus d'autorisation et modifie les limitations des hiérarchies de contrats de service. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Ressources : mise à jour des limitations de la hiérarchie

Les ressources facilitent le suivi des produits que les clients vous ont achetés. Winter '17 inclut des limitations de la hiérarchie des ressources modifiées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Snap-ins : la puissance des composants Service Cloud sur votre site Web

Avez-vous déjà songé à ajouter les fonctionnalités pratiques de Service Cloud telles que le chat directement à votre site Web ou application mobile ? Snap-ins permet d'incorporer des composants Service Cloud à vos pages Web pour offrir un support en contexte supplémentaire à vos clients.

Kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins : désormais globalement disponible pour iOS

Incorporez rapidement les fonctionnalités de Service Cloud à votre application iOS native en utilisant le kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins.

CTI : adoptez Open CTI pour Lightning et abandonnez Desktop CTI

Un nouvel utilitaire remplace l'ancien. Desktop CTI est abandonné et Open CTI fonctionne désormais dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Vos appels dans Lightning Experience avec Open CTI

Open CTI, avec ses fonctionnalités puissantes, est désormais disponible dans Lightning Experience. Open CTI aide les partenaires à intégrer Salesforce aux systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI), le tout sans installer d'adaptateur sur les appareils des utilisateurs ! Open CTI est désormais disponible dans Lightning Experience ainsi que dans Salesforce Classic.

Desktop CTI en fin de vie

Nous vous rappelons que Desktop CTI (couplage téléphonie-informatique), également appelé CTI Toolkit, est en fin de vie et ne fonctionnera plus avec la version Spring '17. Vous disposez encore d'une version pour migrer votre fonctionnalité CTI vers Open CTI.

Vos appels dans Lightning Experience avec Open CTI

Open CTI, avec ses fonctionnalités puissantes, est désormais disponible dans Lightning Experience. Open CTI aide les partenaires à intégrer Salesforce aux systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI), le tout sans installer d'adaptateur sur les appareils des utilisateurs ! Open CTI est désormais disponible dans Lightning Experience ainsi que dans Salesforce Classic.

Auparavant, Open CTI fonctionnait uniquement dans Salesforce Classic.

Comment Open CTI fonctionne-t-il dans Lightning Experience ?

Le parcours vers Lightning Experience nous a donné la possibilité de moderniser l'API Open CTI. Nous avons créé une nouvelle API Open CTI spécifique à Lightning Experience et plus conviviale. L'API utilise des objets JSON en tant que paramètres, au lieu de paramètres individuels, renvoie des messages d'erreur plus faciles à comprendre et s'adapte à la plate-forme Lightning.

Il existe désormais deux API Open CTI distinctes, une pour Salesforce Classic et une autre pour Lightning Experience. Les versions précédentes d'Open CTI font désormais partie de l'API Open CTI pour Salesforce Classic. Les deux API fournissent des méthodes similaires, mais quelques-unes présentent des comportements différents.

Remarque: Open CTI pour Lightning Experience fonctionne uniquement dans les applications Lightning, pas dans les applications Classic. Même si vous pouvez afficher les applications Classic dans Lightning Experience, elles restent des applications Classic. Pour vérifier si votre application est une application Lightning, utilisez le Gestionnaire d'applications dans Configuration.

Comment puis-je commencer à passer des appels dans Lightning Experience ?

Pour faire vos premiers pas, suivez les principales étapes ci-dessous.

1. Avec votre fournisseur CTI, créez une implémentation Open CTI qui fonctionne pour Lightning Experience.
2. Installez un Open CTI pour le package Lightning.

   Le fichier de définition du centre d'appels de votre package identifie désormais l'interface utilisateur que vous envisagez d'utiliser (Salesforce Classic, Lightning Experience, ou les deux). La simple spécification des deux interfaces dans un fichier de définition de centre d'appels ne signifie pas que votre softphone fonctionne dans les deux interfaces utilisateur.

3. Créez une application Lightning et ajoutez l'option Open CTI Softphone.

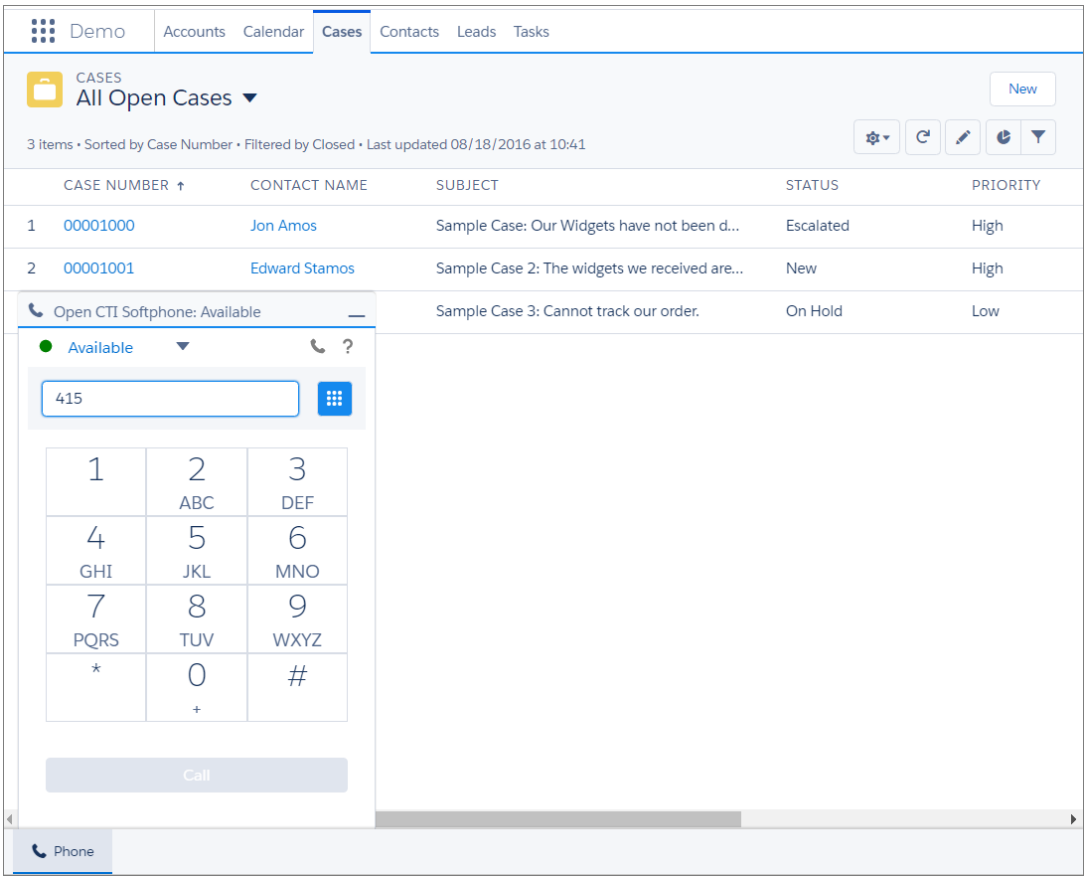
Conseil: Pour vous aider, nous avons créé un adaptateur Open CTI Demo pour Lightning Experience. L'adaptateur de démonstration sera disponible en téléchargement peu après la publication de Winter '17.

Si vous souhaitez que votre implémentation Open CTI fonctionne dans Lightning Experience et dans une console Salesforce, votre fournisseur CTI doit créer une implémentation unique qui utilise Salesforce Classic et Lightning Experience. Même si la présentation de la console ressemble à celle de Lightning Experience, en réalité elle est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Pour plus d'informations sur la création de votre implémentation Open CTI, notamment sur les différences avec la fonctionnalité d'API Open CTI, reportez-vous au guide *Open CTI Developer Guide*.

Comment se présente un softphone dans Lightning Experience ?

Une fois votre implémentation Open CTI configurée, votre softphone est affiché dans la barre d'utilitaires située dans le pied de page de Lightning Experience. Voici comment notre adaptateur de démonstration se présente dans Lightning Experience.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Open CTI Developer Guide: Why Your UI Matters—Open CTI for Salesforce Classic vs. Lightning Experience(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Open CTI Developer Guide: Method Parity Between Open CTI for Salesforce Classic and Lightning Experience(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Aide de Salesforce : Création d'applications Lightning(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Desktop CTI en fin de vie

Nous vous rappelons que Desktop CTI (couplage téléphonie-informatique), également appelé CTI Toolkit, est en fin de vie et ne fonctionnera plus avec la version Spring '17. Vous disposez encore d'une version pour migrer votre fonctionnalité CTI vers Open CTI.

Si vous utilisez un adaptateur basé sur Desktop CTI, il ne fonctionnera plus avec la version Spring '17. Avec vos partenaires, créez une implémentation Open CTI.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur le retrait de la boîte à outils CTI

Open CTI Developer Guide (peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Service d'assistance : découverte de la boîte à outils Field Service Lightning

Winter '17 offre une toute nouvelle série de fonctionnalités que vous pouvez utiliser pour gérer vos opérations de service d'assistance. Suivez le travail avec les rendez-vous de service, gérez votre force de travail avec les ressources de service, normalisez vos ordres d'exécution avec des types de travail, et plus encore.

Pour accéder aux fonctionnalités de service d'assistance de Salesforce, activez Field Service Lightning. Saisissez `Paramètres de Field Service` dans la case Recherche rapide de la Configuration. Cliquez sur **Paramètres de Field Service**, puis sélectionnez **Activer Field Service Lightning**. Pour plus d'informations sur la configuration de Field Service Lightning, reportez-vous à l'Aide de Field Service Lightning(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version).

Remarque: Les utilisateurs doivent disposer d'une licence d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning pour pouvoir accéder aux fonctionnalités du service d'assistance autres que les ordres d'exécution. Les ordres d'exécution ne nécessitent aucune licence d'ensemble d'autorisations spéciale.

Éditions

Les fonctionnalités Field Service Lightning sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.

Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

DANS CETTE SECTION :

Gestion de votre force de travail avec les ressources de service

Suivez prestement la planification, les compétences et la disponibilité de vos techniciens sur site et répartiteurs en les représentant dans Salesforce en tant que ressources de service. Vous pouvez attribuer des ressources de service à des rendez-vous de service afin de résoudre les problèmes des clients à la vitesse de la lumière.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Planification du travail avec les rendez-vous de service

Les rendez-vous de service facilitent le suivi du travail d'assistance sur site à réaliser pour les clients. Avec un champ de statut automatiquement mis à jour et la possibilité de suivre les différences entre les heures de rendez-vous planifiées et réelles, les rendez-vous de service aident à répondre aux besoins des clients.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Définition de l'empreinte de votre service d'assistance avec des modèles de service

Créez des territoires de service pour représenter les régions dans lesquelles votre équipe travaille. Vous pouvez définir les heures de fonctionnement de chaque territoire, attribuer des ressources de service à un territoire et créer des hiérarchies de territoires.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Suivi de l'expertise de votre force de travail avec les compétences

Les compétences facilitent le suivi des certifications et des domaines d'expertise de chaque technicien d'assistance sur site. Elles aident également les répartiteurs à sélectionner la personne compétente pour l'attribuer à une tâche d'assistance sur site.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Gestion des planifications quotidiennes avec les heures de fonctionnement

Définissez des heures de fonctionnement pour les territoires de service, les membres de territoire de service et les comptes, afin d'indiquer les heures d'assistance sur site.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Rapport sur Field Service Lightning

Vous souhaitez analyser les tendances de durée ou d'annulation de rendez-vous de service ? Aucun problème. Vous souhaitez déterminer quels comptes contiennent le plus grand nombre d'ordres exécution ? C'est possible. Vous pouvez créer divers types de rapport personnalisé pour suivre les enregistrements de service d'assistance dans votre organisation. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Obtention de données de géocodage dans Field Service Lightning

Lorsque vous ajoutez une adresse physique à certains types d'enregistrement d'assistance sur site, Salesforce calcule la latitude, la longitude et la précision de l'adresse. Vous pouvez référencer ces données, qui sont visibles uniquement dans l'API, dans n'importe quelle application d'assistance sur site personnalisée.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Efficacité accrue avec les ordres d'exécution

Dans Winter '17, plusieurs améliorations ont été apportées aux ordres d'exécution, notamment la prise en charge de Professional Edition, les modèles d'ordre d'exécution, les notifications dans l'application et le partage basé sur des critères.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à plus d'informations sur l'assistance sur site dans Salesforce1

Gestion de votre force de travail avec les ressources de service

Suivez prestement la planification, les compétences et la disponibilité de vos techniciens sur site et répartiteurs en les représentant dans Salesforce en tant que ressources de service. Vous pouvez attribuer des ressources de service à des rendez-vous de service afin de résoudre les problèmes des clients à la vitesse de la lumière.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

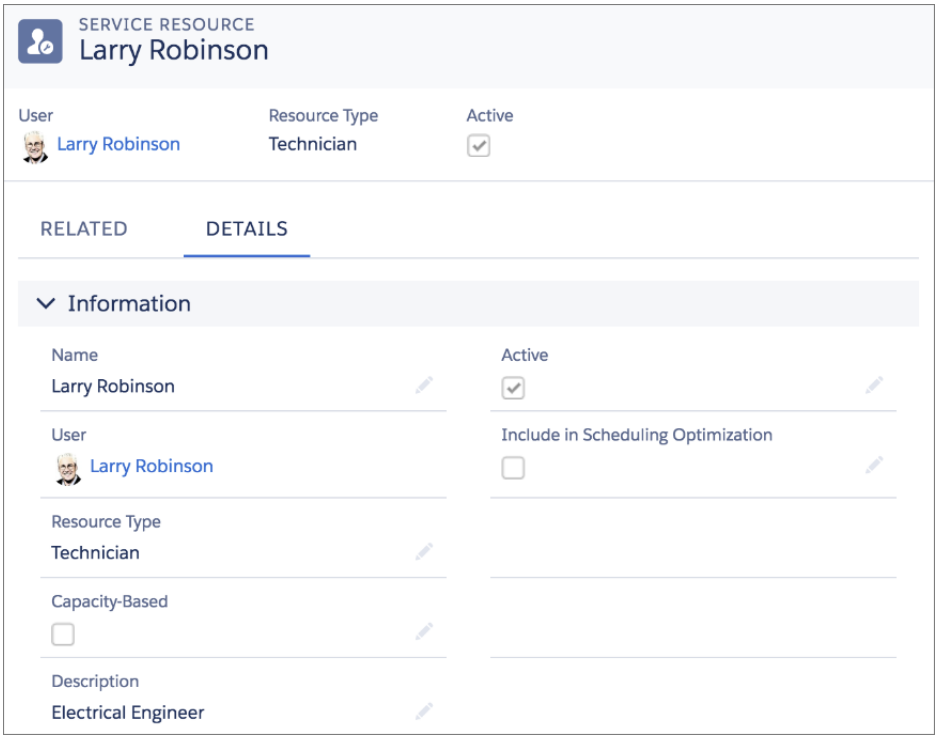
Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Créez des ressources de service depuis l'onglet Ressources de service dans Salesforce. Après avoir créé une ressource, vous pouvez ajouter des informations sur leur disponibilité et leur expertise.

- Dans la liste associée Territoires de service, ajoutez des territoires dans les zones où la ressource est disponible pour intervenir. Indiquez la nature de chaque territoire, principal, secondaire ou relocalisation, pour la ressource. Le territoire principal est généralement la zone dans laquelle la personne travaille le plus souvent (par exemple, près de son domicile), alors que les territoires secondaires peuvent être attribués à des rendez-vous en cas de nécessité. Les territoires de relocalisation représentent des déplacements temporaires. Les ressources de service peuvent avoir plusieurs territoires secondaires, mais un seul territoire principal.
- Dans la liste associée Compétences, attribuez des compétences pour préciser les domaines d'expertise de la ressource. Utilisez les champs `Heure de début` et `Heure de fin` pour spécifier les horaires auxquels la compétence de la ressource est valide. Par exemple, si la compétence correspond à une certification d'une durée d'un an, `Heure de fin` correspond à la date d'expiration de la certification.
- Dans la liste associée Rendez-vous de service, consultez les rendez-vous de service attribués à la ressource.
- Dans la liste associée Absences, créez des absences qui représentent les périodes pendant lesquelles la ressource n'est pas disponible pour intervenir.
- Si la ressource est un sous-traitant, définissez sa capacité quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle dans la liste associée Capacités.

Exemple de ressource de service :



Vous pouvez également configurer les préférences et les exclusions en ressource de service, qui permettent de toujours attribuer les rendez-vous de service d'un compte particulier à la personne ou à l'équipe appropriée. Les ordres d'exécution d'un compte héritent de ses préférences en ressources. Pour faire vos premiers pas, reportez-vous à Configuration de ressources de service(peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Planification du travail avec les rendez-vous de service

Les rendez-vous de service facilitent le suivi du travail d'assistance sur site à réaliser pour les clients. Avec un champ de statut automatiquement mis à jour et la possibilité de suivre les différences entre les heures de rendez-vous planifiées et réelles, les rendez-vous de service aident à répondre aux besoins des clients.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les rendez-vous de service sont toujours associés à un enregistrement parent, qui peut être un ordre d'exécution, un élément d'ordre d'exécution, une opportunité, un compte ou une ressource. Le type d'enregistrement parent indique la nature du rendez-vous de service.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

- Les rendez-vous de service dans les *ordres d'exécution* et les *éléments d'ordre d'exécution* offrent une vue plus détaillée du travail en cours de réalisation. Les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution contiennent des informations générales sur la tâche, alors que les rendez-vous de service donnent des informations sur la planification et la propriété.
- Les rendez-vous de service dans les *ressources* représentent le travail en cours de réalisation dans une ressource qui n'est pas associée à un ordre d'exécution.
- Les rendez-vous de service dans les *comptes* représentent le travail en cours de réalisation pour un compte qui n'est pas associé à un ordre d'exécution.
- Les rendez-vous de service dans les *opportunités* représentent le travail en cours de réalisation pour une opportunité qui n'est pas associée à un ordre d'exécution.

Créez des rendez-vous de service depuis l'onglet Rendez-vous de service dans Salesforce ou les listes associées Rendez-vous de service dans les enregistrements pris en charge. Dans les rendez-vous de service, vous pouvez suivre :

- Objet et description
- Durée du rendez-vous
- Fenêtre d'arrivée
- Différences entre les heures de rendez-vous planifiées et réelles
- Date d'échéance, qui reflète généralement les termes du contrat de niveau de service du client
- Statut du rendez-vous, qui est mis à jour en fonction des champs horaires du rendez-vous

Vous pouvez exposer les rendez-vous de service dans des communautés afin de permettre aux clients de consulter et de créer leurs propres rendez-vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à Élargissement de votre communauté pour inclure des données d'assistance sur site.

Lorsque vous créez un rendez-vous de service, attribuez une ou plusieurs ressources de service en utilisant la liste associée Ressources attribuées. Pour faire vos premiers pas, reportez-vous à Création de rendez-vous de service(peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Exemple: Supposons que vous créez un ordre d' exécution pour suivre la maintenance annuelle du réfrigérateur d'un client. Dans la liste associée Rendez-vous de service de l'ordre d'exécution, vous créez un rendez-vous Maintenance annuelle.

Pendant le rendez-vous, le technicien réalise la plupart des tâches de maintenance, mais détermine qu'une pièce de rechange doit être commandée et installée. Une fois le rendez-vous terminé, un deuxième rendez-vous de service est créé dans l'ordre d'exécution pour suivre l'installation. Lorsque le deuxième rendez-vous est terminé, le technicien détermine que le réfrigérateur est totalement réparé et l'ordre d'exécution peut être fermé. Facile n'est-ce pas !

Définition de l'empreinte de votre service d'assistance avec des modèles de service

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Créez des territoires de service pour représenter les régions dans lesquelles votre équipe travaille. Vous pouvez définir les heures de fonctionnement de chaque territoire, attribuer des ressources de service à un territoire et créer des hiérarchies de territoires.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Si vous souhaitez utiliser des territoires de service dans Salesforce, déterminez les territoires que vous devez créer. Selon le mode opératoire de votre activité, vous pouvez choisir de créer des territoires basés sur des villes, des pays ou d'autres facteurs. Si vous envisagez de créer des hiérarchies de territoires de service, commencez par créer les territoires principaux.

Créez des territoires de service depuis l'onglet Territoires de service. Lorsque vous avez créé un territoire, vous pouvez lui ajouter des membres via la liste associée Membres de territoire de service. Les membres de territoire de service sont des ressources de service qui travaillent dans le territoire. En associant ces membres à un territoire, vous garantissez qu'ils seront affectés à des rendez-vous proches de leur domicile. Pour faire vos premiers pas, reportez-vous à Configuration de territoires de service(peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Exemple: Vous pouvez créer une hiérarchie de territoires pour représenter les zones dans lesquelles votre équipe travaille en Californie. Insérez un territoire principal nommé `Californie`, trois territoires enfants nommés `Californie du Nord`, `Californie Centrale` et `Californie du Sud`, puis une série de territoires de troisième niveau correspondant aux comtés de Californie. Attribuez ensuite des ressources de service à chaque territoire de comté afin de préciser qui est disponible pour travailler dans ces comtés.

Suivi de l'expertise de votre force de travail avec les compétences

Les compétences facilitent le suivi des certifications et des domaines d'expertise de chaque technicien d'assistance sur site. Elles aident également les répartiteurs à sélectionner la personne compétente pour l'attribuer à une tâche d'assistance sur site.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Vous pouvez attribuer des compétences à toutes les ressources de service de votre organisation afin de préciser leurs certifications et domaines d'expertise. Vous pouvez également spécifier le niveau de compétence de chaque ressource de 0 à 99,99. Par exemple, vous pouvez attribuer à Maria la compétence `Soudure` de niveau 50.

Vous pouvez en outre ajouter des compétences requises à des types de travail, à des ordres d'exécution et à des éléments d'ordre d'exécution. Les répartiteurs peuvent ainsi connaître les compétences requises pour réaliser un type de travail particulier. Définissez les compétences requises dans la liste associée Compétences requises d'un enregistrement.

Si vous envisagez d'utiliser la fonctionnalité des compétences, déterminez les compétences que vous souhaitez suivre et les niveaux de compétence. Par exemple, le niveau de compétence peut refléter les années d'expérience, les certifications ou les diplômes. Vous choisissez !

Pour commencer, créez des compétences dans la page Compétences de la Configuration sous Field Service. Attribuez ensuite des compétences à des ressources de service et définissez les compétences requises dans les ordres d'exécution, les éléments d'ordre d'exécution et les types de travail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration des compétences pour Field Service(peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Remarque: La fonctionnalité des compétences de Field Service est également utilisée dans Live Agent pour suivre les domaines d'expertise des agents. Si vous utilisez Live Agent et Field Service Lightning, nous recommandons de créer des compétences séparées pour la partie d'assistance sur site de votre activité.

Gestion des planifications quotidiennes avec les heures de fonctionnement

Définissez des heures de fonctionnement pour les territoires de service, les membres de territoire de service et les comptes, afin d'indiquer les heures d'assistance sur site.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

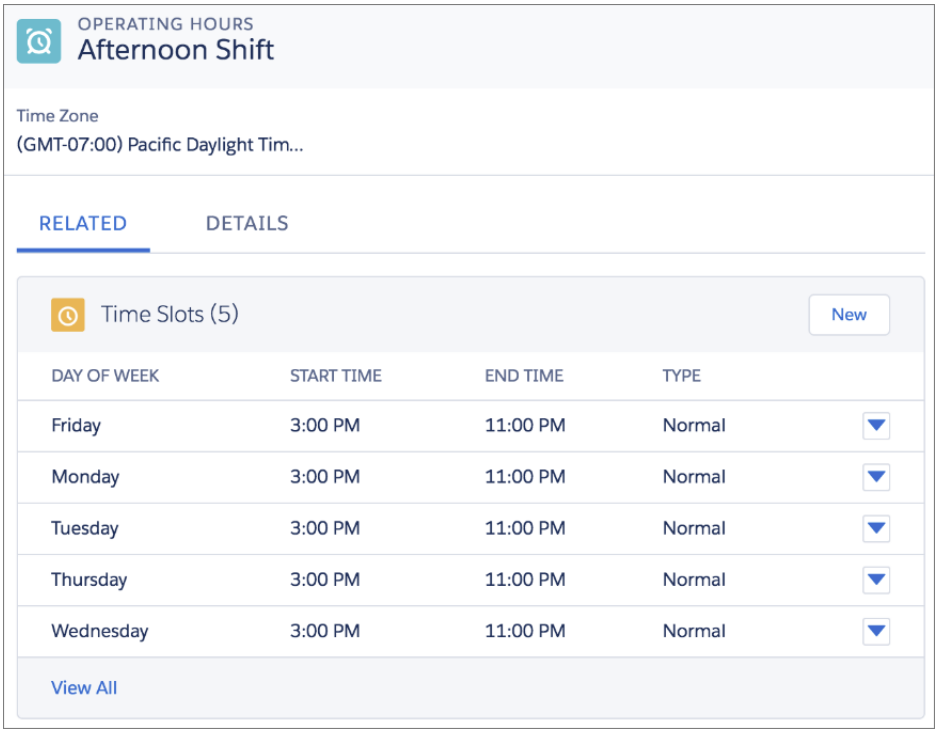
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Les heures de fonctionnement d'un territoire de service indiquent au répartiteur la période à laquelle les rendez-vous de service doivent être planifiés dans le territoire. Les ressources de service utilisent automatiquement les heures de fonctionnement du territoire de service auquel elles appartiennent. Si les ressources de service ont besoin d'heures de fonctionnement différentes que celles du territoire, vous pouvez créer des horaires séparés dans leur enregistrement de membre de territoire du service associé. Si un compte autorise les rendez-vous d'assistance sur site à certaines heures uniquement, les heures de fonctionnement facilitent le suivi de cette préférence.

Remarque: Seuls les administrateurs système peuvent afficher, créer et attribuer des heures de fonctionnement.

Les heures de fonctionnement représentent davantage une suggestion qu'une règle. Les répartiteurs peuvent attribuer une ressource à rendez-vous hors de ses heures de fonctionnement.

Exemple d'heures de fonctionnement :



Pour créer et attribuer des heures de fonctionnement :

1. Cliquez sur l'onglet **Heures de fonctionnement**, puis sur **Nouveau**.
2. Saisissez un nom, une description et un fuseau horaire.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste associée Plages horaire des heures de fonctionnement, créez une plage horaire pour chaque jour. Par exemple, si les heures de fonctionnement vont de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi, créez cinq plages horaire, une par jour. Pour refléter les interruptions, telles que la pause déjeuner, créez plusieurs plages horaire par jour, par exemple : `Lundi 8:00 – 12:00` et `Lundi 13:00 – 16:00`.
5. Attribuez les heures de fonctionnement à un territoire de service, à un membre de territoire de service ou à un compte à l'aide du champ de référence Heures de fonctionnement.

Remarque: Les heures de fonctionnement sont différentes des heures ouvrables. Utilisez les heures de fonctionnement dans le cadre d'une assistance sur site.

Rapport sur Field Service Lightning

Vous souhaitez analyser les tendances de durée ou d'annulation de rendez-vous de service ? Aucun problème. Vous souhaitez déterminer quels comptes contiennent le plus grand nombre d'ordres exécution ? C'est possible. Vous pouvez créer divers types de rapport personnalisé pour suivre les enregistrements de service d'assistance dans votre organisation. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les types de rapport personnalisé permettent de suivre la progression et d'afficher une vue d'ensemble des activités d'assistance sur site. Les relations d'objet ci-dessous sont disponibles.

Objet principal	Description	Objets secondaires disponibles
Heures de fonctionnement	Consultez les heures de fonctionnement des territoires de service et de leurs membres.	Territoires de service Plages horaire
Rendez-vous de service	Comparez les différences entre les heures de rendez-vous planifiées et réelles, et analysez les tendances en attribution de ressources dans les rendez-vous.	Ressources attribuées
Ressources de service	Comparez les capacités, les absences et les compétences des ressources de service, examinez les territoires auxquels elles appartiennent et les rendez-vous de service auxquels elles sont attribuées. Déterminez également quels comptes ou ordres d'exécution indiquent des ressources préférées.	Ressources attribuées Absences de ressource Capacités en ressources Préférences en ressources Compétences des ressources de service Membres de territoire de service
Territoires de service	Comparez le nombre et les types de rendez-vous de service, d'ordre d'exécution et d'élément d'ordre d'exécution à travers les territoires de service, et déterminez quelles ressources de service appartiennent à chaque territoire.	Rendez-vous de service Membres de territoire de service Ordres d'exécution Éléments de ligne
Ordres d'exécution	Comparez des informations telles que le nombre de rendez-vous ou d'éléments de ligne par ordre d'exécution, ou les territoires de service des ordres d'exécution. Analysez les variations en termes de préférence de ressource et de compétences requises entre les ordres d'exécution.	Préférences en ressources Rendez-vous de service Compétences requises Éléments d'ordre d'exécution
Éléments d'ordre d'exécution	Comparez des informations telles que les propriétaires, la durée, l'objet des éléments d'ordre d'exécution, et examinez les rendez-vous de service et les compétences requises associés aux éléments d'ordre d'exécution.	Rendez-vous de service Compétences requises
Types de travail	Comparez des informations telles que la durée du type de travail et les compétences requises.	Compétences requises
Comptes	Comparez les préférences en ressources et les ordres d'exécution des comptes.	Préférences en ressources Ordres d'exécution
Ressources	Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des ressources.	Ordres d'exécution

Objet principal	Description	Objets secondaires disponibles
Requêtes	Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des requêtes.	Ordres d'exécution
Contacts	Analysez les rendez-vous de service et les ordres d'exécution associés à des contacts.	Rendez-vous de service Ordres d'exécution
Autorisations	Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des autorisations.	Ordres d'exécution
Contrats de service	Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des contrats de service.	Ordres d'exécution

Nous recommandons d'enregistrer vos rapports dans **Rapports du support client** ou **Autres rapports**. Vous pouvez également créer votre propre dossier de rapport de service d'assistance.

Obtention de données de géocodage dans Field Service Lightning

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Lorsque vous ajoutez une adresse physique à certains types d'enregistrement d'assistance sur site, Salesforce calcule la latitude, la longitude et la précision de l'adresse. Vous pouvez référencer ces données, qui sont visibles uniquement dans l'API, dans n'importe quelle application d'assistance sur site personnalisée.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Cette fonctionnalité de données de localisation, appelée « géocodage », est activée pour tous les objets d'assistance sur site pris en charge lorsque vous activez Field Service Lightning. Dans l'API, notez les valeurs des trois champs suivants :

- Ordres d'exécution
- Éléments d'ordre d'exécution
- Rendez-vous de service
- Territoires de service
- Membres de territoire de service
- Absences de ressource

Nom du champ	Description
`Latitude`	Latitude de l'adresse physique
`Longitude`	Longitude de l'adresse physique
`GeocodeAccuracy`	Précision de la latitude et de la longitude

Salesforce actualise périodiquement ces champs de géocodage pour garantir leur précision. Leur actualisation peut prendre du temps. La durée de traitement varie selon le nombre d'enregistrements mis à jour en même temps. Pour plus d'informations sur le géocodage, reportez-vous à Suivi de localisation dans Field Service Lightning(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version).

Remarque: Si vous avez activé les ordres d'exécution avant Winter '17, l'activation de Field Service Lightning active automatiquement le géocodage pour tous les ordres d'exécution existants dans votre organisation et renseigne leurs champs de localisation. Si vous n'activez pas Field Service Lightning, la fonctionnalité de géocodage n'est pas disponible pour les ordres d'exécution.

Efficacité accrue avec les ordres d'exécution

Dans Winter '17, plusieurs améliorations ont été apportées aux ordres d'exécution, notamment la prise en charge de Professional Edition, les modèles d'ordre d'exécution, les notifications dans l'application et le partage basé sur des critères.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Remarque: Les améliorations des ordres d'exécution de Winter '17 sont disponibles uniquement si Field Service Lightning est activée dans votre organisation.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

DANS CETTE SECTION :

Normalisation de vos ordres d'exécution avec les types de travail

Il est probable que votre société effectue les mêmes tâches pour plusieurs clients. Les types de travail sont des modèles d'ordre d'exécution qui vous font gagner du temps et facilitent la normalisation de vos missions d'assistance sur site.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Ordres d'exécution pris en charge dans Professional Edition

Les ordres d'exécution sont désormais pris en charge dans les organisations Professional Edition avec Service Cloud. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Ajout de la durée et des compétences requises aux ordres d'exécution

Les nouveaux paramètres des ordres d'exécution et des éléments d'ordre d'exécution permettent de préciser la durée des missions et les personnes compétentes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Affichage d'articles suggérés dans les ordres d'exécution

Auparavant, le widget Knowledge One des ordres d'exécution, dans le menu latéral de la console, permettait de gérer les articles joints et de rechercher dans la base de connaissances. Il affiche désormais des suggestions d'articles basées sur le titre et la description des ordres d'exécution. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Modifications de l'activation des ordres d'exécution

Dans la version Winter '17, nous avons changé la méthode d'activation des ordres d'exécution.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Création de règles de partage basées sur des critères pour des ordres d'exécution (bêta)

Vous pouvez définir jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères afin de contrôler qui peut afficher et mettre à jour des ordres d'exécution.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Réception des notifications de mise à jour des ordres d'exécution

Les utilisateurs de Salesforce1 et de Lightning Experience peuvent désormais recevoir des notifications dans l'application lorsqu'un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution qui leur appartient ou qu'ils suivent est mis à jour.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Mise à jour des limitations dans les hiérarchies d'ordres exécution

Les hiérarchies d'ordres d'exécution peuvent inclure jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur des hiérarchies ne sont plus limitées. Auparavant, un ordre d'exécution pouvait inclure jusqu'à 2000 ordres d'exécution enfants, et une hiérarchie d'ordres d'exécution pouvait inclure jusqu'à 50 niveaux.Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic et dans Salesforce Classic.

Nouvelles options de statut dans les ordres d'exécution

Les ordres d'exécution et leurs éléments de ligne ont une nouvelle valeur de statut, `En attente`, et nous avons supprimé les valeurs `Planifié` et `Attribué` dans les options de statut des ordres d'exécution. En outre, les nouveaux champs associés au statut facilitent le suivi du travail réalisé pour les clients.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Normalisation de vos ordres d'exécution avec les types de travail

Il est probable que votre société effectue les mêmes tâches pour plusieurs clients. Les types de travail sont des modèles d'ordre d'exécution qui vous font gagner du temps et facilitent la normalisation de vos missions d'assistance sur site.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les types de travail précisent la durée estimée d'une tâche particulière ainsi que les compétences requises pour la réaliser. Créez des types de travail depuis l'onglet Types de travail. Saisissez simplement un nom, une description, une durée estimée et un type de durée. Vous pouvez également sélectionner l'option de création automatique d'un rendez-vous de service dans les ordres d'exécution ou les éléments d'ordre d'exécution qui utilisent le type de travail. Ajoutez ensuite toutes les compétences requises dans la liste associée Compétences requises.

Pour appliquer un type de travail à un ordre d'exécution ou à un élément d'ordre d'exécution, sélectionnez le type de travail dans le champ de référence `Type de travail` de l'enregistrement. Lorsque vous ajoutez un type de travail, l'ordre d'exécution ou l'élément d'ordre d'exécution hérite des valeurs de durée et de compétences requises du type de travail.

Remarque: Lorsqu'il a hérité du type de travail, vous pouvez mettre à jour ses valeurs de durée et ses compétences requises si nécessaire.

Exemple de type de travail :



Pour faire vos premiers pas, reportez-vous à Création de types de travail(peut être obsolète ou non disponible durant l'aperçu de la version).

Exemple: Supposons que vous gérez une entreprise qui installe des fenêtres. Une installation de fenêtre nécessite généralement 90 minutes. Vous pouvez créer un type de travail avec les paramètres ci-dessous.

- Nom : *Installation de fenêtres*
- Description : *Installation standard de fenêtres à simple ou à double vitrage*
- Durée estimée : *90*
- Type de durée : *Minutes*
- Compétences requises :
  - *Installation de fenêtre* avec un niveau de compétence de *50*
  - *Nettoyage de fenêtre* avec un niveau de compétence de *10*
- L'option **Créer automatiquement un rendez-vous service** est sélectionnée

Lorsqu'un client souhaite installer une fenêtre, vous pouvez créer un ordre d'exécution, puis sélectionner le type de travail **Installation de fenêtre** dans le champ de référence `Type de travail`. Les valeurs de durée et de compétence de l'ordre d'exécution sont automatiquement renseignées, et un rendez-vous de service est créé dans l'ordre d'exécution. L'efficacité même !

Ordres d'exécution pris en charge dans Professional Edition

Les ordres d'exécution sont désormais pris en charge dans les organisations Professional Edition avec Service Cloud. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Pour activer les ordres d'exécution dans une organisation Professional Edition, dans Configuration, saisissez *Paramètres de Field Service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionner **Paramètres de Field Service**. Cliquez sur **Activer Field Service Lightning**.

Si vous avez une organisation Enterprise, Performance, Unlimited ou Developer Edition, les ordres d'exécution sont automatiquement activés, que Field Service Lightning soit activée ou non. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modifications de l'activation des ordres d'exécution.

Ajout de la durée et des compétences requises aux ordres d'exécution

Les nouveaux paramètres des ordres d'exécution et des éléments d'ordre d'exécution permettent de préciser la durée des missions et les personnes compétentes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Estimation de la durée

Les nouveaux champs `Durée` et `Type de durée` indiquent combien de temps un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution doit durer. Sélectionnez un ordre de durée, `Minutes` ou `Heures`, puis saisissez une durée. Par exemple, si un ordre d'exécution est estimé en heures, saisissez *4* dans le champ `Durée`, puis sélectionnez *`Heures`* dans le champ `Type de durée`.

Les rendez-vous de service enfants héritent des valeurs de durée, même si vous ne pouvez pas les mettre à jour. Si un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution comprend un type de travail, les valeurs de durée sont héritées du type de travail.

Ajout des compétences requises

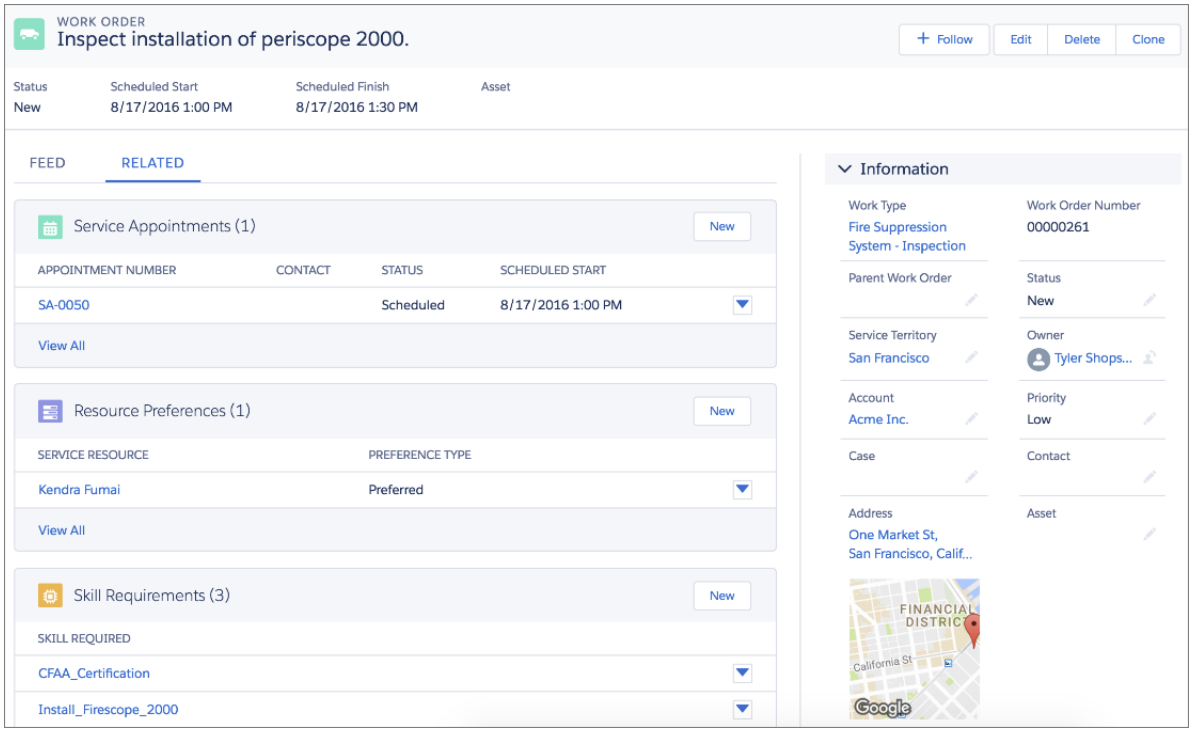
Si un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution peut être réalisé uniquement par une ressource de service qui possède des compétences particulières, précisez les compétences requises dans la liste associée Compétences requises.

1. Accédez à l'enregistrement qui exige des compétences spécifiques.
2. Dans la liste associée Compétences requises, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une compétence. Pour pouvoir être ajoutées aux exigences, les compétences doivent être au préalable créées dans la Configuration.
4. Saisissez un niveau de compétence de 0 à 99,99 selon la méthode de mesure du niveau de compétence dans votre société.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La compétence est désormais affichée dans la liste associée Compétences requises de l'enregistrement.

Pour les répartiteurs, les compétences requises facilitent l'attribution de travail aux ressources de service qui possèdent l'expertise appropriée.

Remarque: Les compétences requises représentent davantage une recommandation qu'une règle. Vous pouvez attribuer des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution et les rendez-vous de service associés à des ressources qui ne possèdent pas les compétences répertoriées dans la liste associée Compétences requises.

Exemple d'ordre d'exécution avec des compétences requises, des préférences en ressources et des rendez-vous de service :



Affichage d'articles suggérés dans les ordres d'exécution

Auparavant, le widget Knowledge One des ordres d'exécution, dans le menu latéral de la console, permettait de gérer les articles joints et de rechercher dans la base de connaissances. Il affiche désormais des suggestions d'articles basées sur le titre et la description des ordres d'exécution. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Modifications de l'activation des ordres d'exécution

Dans la version Winter '17, nous avons changé la méthode d'activation des ordres d'exécution.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les ordres d'exécution représentent l'une des fonctionnalités standard de Field Service Lightning, mais elles sont la seule fonctionnalité disponible par défaut dans les organisations avec une édition prise en charge, que Field Service Lightning soit activée ou non. Pour accéder aux autres fonctionnalités de Field Service Lightning et pour appliquer les améliorations de Winter '17 aux ordres d'exécution, activez Field Service Lightning (une licence d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning est requise pour l'activer).

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Field Service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Field Service**.
2. Sélectionnez **Activer Field Service Lightning**.

   Si vous n'avez pas de licence d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning, seule l'option **Activer les ordres d'exécution** est affichée, activée par défaut.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque:

- La page Paramètres de Field Service remplace la page Paramètres d'ordre d'exécution dans la Configuration.

- Si vous avez une organisation Professional Edition avec Service Cloud, les ordres d'exécution sont la seule fonctionnalité de Field Service Lightning disponible. Les ordres d'exécution sont activés par défaut, mais vous pouvez les désactiver dans la page Paramètres de Field Service.

Création de règles de partage basées sur des critères pour des ordres d'exécution (bêta)

Vous pouvez définir jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères afin de contrôler qui peut afficher et mettre à jour des ordres d'exécution.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Pour utiliser le partage basé sur des critères dans des ordres d'exécution, contactez votre représentant Salesforce. Pour en savoir plus, reportez-vous à Règles de partage basées sur des critères.

Réception des notifications de mise à jour des ordres d'exécution

Les utilisateurs de Salesforce1 et de Lightning Experience peuvent désormais recevoir des notifications dans l'application lorsqu'un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution qui leur appartient ou qu'ils suivent est mis à jour.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Les utilisateurs sont notifiés lorsque les actions ci-dessous sont exécutées sur un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution qui leur appartient ou qu'ils suivent.

- Une publication de texte ou de fichier est ajoutée
- Un champ suivi est mis à jour
- Le propriétaire de l'enregistrement change
- Les attributions de ressources changent dans un rendez-vous de service associé

Remarque: Si l'option de suivi de tous les objets associés est sélectionnée dans vos paramètres de suivi de fil pour les ordres d'exécution, les utilisateurs sont également notifiés lors de la création ou de la suppression d'enregistrements enfants d'ordre d'exécution, tels que des rendez-vous de service.

Pour activer les notifications d'ordres d'exécution, activez l'option de notification dans la page Paramètres de Field Service dans la Configuration.

Mise à jour des limitations dans les hiérarchies d'ordres exécution

Les hiérarchies d'ordres d'exécution peuvent inclure jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur des hiérarchies ne sont plus limitées. Auparavant, un ordre d'exécution pouvait inclure jusqu'à 2000 ordres d'exécution enfants, et une hiérarchie d'ordres d'exécution pouvait inclure jusqu'à 50 niveaux.Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic et dans Salesforce Classic.

De la même façon, les hiérarchies d'ordres d'exécution de contrat peuvent désormais inclure jusqu'à 10 000 enregistrements.

Nouvelles options de statut dans les ordres d'exécution

Les ordres d'exécution et leurs éléments de ligne ont une nouvelle valeur de statut, `En attente`, et nous avons supprimé les valeurs `Planifié` et `Attribué` dans les options de statut des ordres d'exécution. En outre, les nouveaux champs associés au statut facilitent le suivi du travail réalisé pour les clients.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Le champ de liste de sélection `Statut` contient les valeurs suivantes aussi bien dans les ordres d'exécution que dans les éléments de ligne d'ordre d'exécution :

- `Nouveau`
- `En cours`
- `En attente`

- `Terminé`
- `Fermé`

La modification du statut d'un ordre d'exécution n'affecte pas le statut de ses éléments de ligne, et inversement. Si des ordres d'exécution ont été activés dans votre organisation avant Winter '17, les valeurs de `Statut` antérieures restent affichées dans les ordres d'exécution et les éléments de ligne d'ordre d'exécution, tant que vous ne modifiez pas le champ de ses valeurs.

Une nouvelle case à cocher **Fermé** dans les éléments de ligne d'ordre d'exécution indique également si un élément de ligne est fermé. Lorsque le statut de l'élément de ligne change en `Fermé`, cette case à cocher est sélectionnée.

De plus, les ordres d'exécution et les éléments de ligne d'ordre d'exécution ont un nouveau champ de liste de sélection, `Catégorie du statut`, qui contient cinq valeurs identiques à celles du champ `Statut` plus une valeur `Aucun`. Désormais, lorsque vous créez une valeur personnalisée pour le champ `Statut`, vous êtes invité(e) à sélectionner la catégorie de statut à laquelle elle appartient. Par exemple, si vous créez une valeur *`En attente d'une réponse`*, vous pouvez décider qu'elle appartient à la catégorie *`En attente`*. Le champ `Catégorie du statut` peut être référencé dans des applications personnalisées, des déclencheurs et des règles de validation. Si vous souhaitez l'utiliser, ajoutez-le aux présentations de page d'ordre d'exécution et d'élément de ligne d'ordre d'exécution.

Important: Dans les organisations créées pendant ou après la version Winter '17, les valeurs de statut par défaut des ordres d'exécution et des éléments de ligne d'ordre d'exécution sont automatiquement attribuées à la catégorie de statut correspondante. Par exemple, le statut `Nouveau` a une catégorie du statut `Nouveau`. Cependant, si des ordres d'exécutions ont été activés dans votre organisation avant la version Winter '17, la catégorie des valeurs de statut existantes est `Aucun` qui ne peut pas être mise à jour. Si vous souhaitez modifier la catégorie de statut `Aucun` pour une valeur de statut existante, suivez la procédure de configuration ci-dessous. Ces étapes s'appliquent aux valeurs de statut des ordres d'exécution et des éléments de ligne d'ordre d'exécution.

Étape	Exemple
Étape 1. Pour chaque valeur de statut, créez une nouvelle valeur de statut « fictive » avec un nom modifié et une catégorie du statut appropriée.	Si vous avez une valeur de statut `Nouveau`, créez une valeur de statut supplémentaire avec les paramètres suivants : • Nom : *`Nouveau_1`* • Catégorie du statut : `Nouveau`
Étape 2. Modifiez la catégorie de la valeur de statut d'origine, dont dépend votre valeur fictive.	Modifiez la valeur de statut `Nouveau` pour définir sa catégorie de statut sur `Nouveau`.
Étape 3. Pour terminer, supprimez la valeur fictive.	Supprimez la valeur `Nouveau_1` que vous avez créée.

Service client social : Instagram globalement disponible, amélioration des performances et Lightning Experience

La prise en charge d'Instagram est désormais globalement disponible. Synchronisez plus rapidement jusqu'à 2000 comptes sociaux avec 500 comptes visibles par page. Lightning frappe sur les réseaux sociaux ! Les pages Publication sociale et Personne sociale, et les fonctions de fil de requête (à l'exception de Répondre) sont disponibles dans Lightning Experience.

DANS CETTE SECTION :

Instagram globalement disponible
Offrez un service dans le canal social favori de vos clients. La prise en charge d'Instagram est désormais globalement disponible. Connectez votre compte Instagram directement à Service Cloud, suivez les requêtes et répondez directement aux clients.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Accélération de la synchronisation de vos comptes sociaux
Synchronisez plus rapidement jusqu'à 2000 comptes sociaux avec 500 comptes visibles par page.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Pages d'accueil de publication sociale et de personne sociale disponibles dans Lightning Experience
Accédez à vos onglets de publication et de personne sociale sans quitter Lightning Experience.

Actions sociales de fil de requête disponibles dans Lightning Experience
Vous pouvez aimer, ne plus aimer, afficher la source et supprimer des médias sociaux du fil de requête lorsque vous trouvez dans Lightning Experience. Vous devez néanmoins répondre aux publications dans Salesforce Classic.

Du favori à la mention J'aime
Nous avons mis à jour l'éditeur social pour refléter le passage des favoris aux mentions J'aime dans Twitter. Vous pouvez désormais aimer des publications sociales Twitter au lieu de les ajouter à vos favoris, ce qui reflète l'interface actuelle de Twitter.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Réponse avec Facebook sans la publication d'origine
Vos agents peuvent désormais gagner du temps en répondant directement à un commentaire Facebook sans avoir à importer la publication sociale dans Salesforce.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Arrêt du pilote LinkedIn
Le programme pilote LinkedIn n'est plus pris en charge en raison d'un changement de politique par LinkedIn. Si vous participez au programme pilote LinkedIn, retirez de LinkedIn vos comptes synchronisés ainsi que les publications et les personnes sociales.

Instagram globalement disponible

Offrez un service dans le canal social favori de vos clients. La prise en charge d'Instagram est désormais globalement disponible. Connectez votre compte Instagram directement à Service Cloud, suivez les requêtes et répondez directement aux clients.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Pour activer l'écoute des #hashtag Instagram, créez une règle dans le compte de votre plate-forme sociale pour recevoir les publications lorsque le #hashtag de votre marque est mentionné. Synchronisez votre #hashtag Instagram en Service client social afin de recevoir les publications sociales lorsque le #hashtag de votre marque est mentionné sur Instagram.

Accélération de la synchronisation de vos comptes sociaux

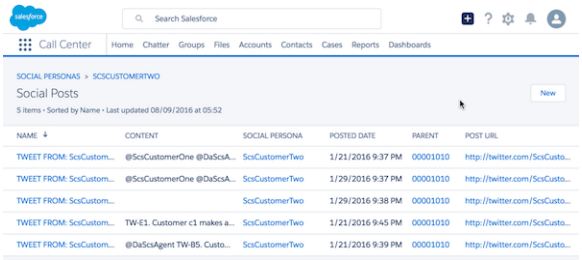
Synchronisez plus rapidement jusqu'à 2000 comptes sociaux avec 500 comptes visibles par page.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Dans la version Summer '16, nous avons augmenté la limitation en nombre de comptes sociaux gérés de 500 à 2000. Désormais, vos comptes sont synchronisés plus rapidement et affichent jusqu'à 500 comptes par page. Vos agents peuvent répondre à tous les comptes synchronisés depuis l'éditeur social dans le fil de requête.

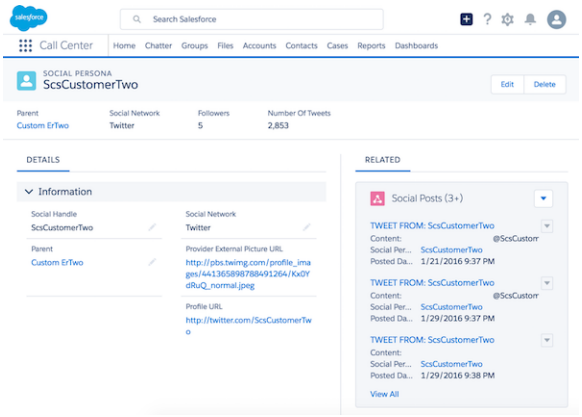
Pages d'accueil de publication sociale et de personne sociale disponibles dans Lightning Experience

Accédez à vos onglets de publication et de personne sociale sans quitter Lightning Experience.

Publications sociales dans Lightning Experience



Personne sociale dans Lightning Experience

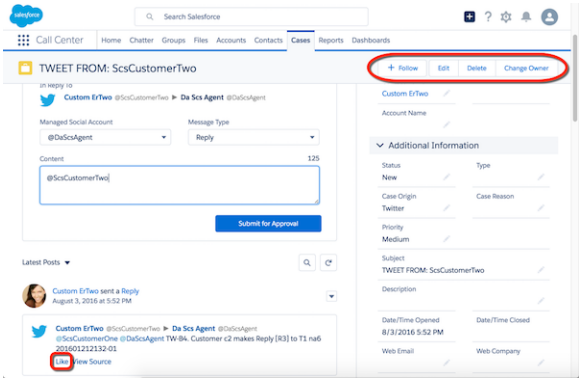


Remarque: La configuration du service client social et les pages de modération et d'autorisation sont les seules disponibles dans Salesforce Classic.

Actions sociales de fil de requête disponibles dans Lightning Experience

Vous pouvez aimer, ne plus aimer, afficher la source et supprimer des médias sociaux du fil de requête lorsque vous trouvez dans Lightning Experience. Vous devez néanmoins répondre aux publications dans Salesforce Classic.

Éditeur social dans Lightning Experience



Du favori à la mention J'aime

Nous avons mis à jour l'éditeur social pour refléter le passage des favoris aux mentions J'aime dans Twitter. Vous pouvez désormais aimer des publications sociales Twitter au lieu de les ajouter à vos favoris, ce qui reflète l'interface actuelle de Twitter.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Réponse avec Facebook sans la publication d'origine

Vos agents peuvent désormais gagner du temps en répondant directement à un commentaire Facebook sans avoir à importer la publication sociale dans Salesforce.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Arrêt du pilote LinkedIn

Le programme pilote LinkedIn n'est plus pris en charge en raison d'un changement de politique par LinkedIn. Si vous participez au programme pilote LinkedIn, retirez de LinkedIn vos comptes synchronisés ainsi que les publications et les personnes sociales.

Salesforce Knowledge Nouvelles API REST et prise en charge de Professional Edition

Les utilisateurs authentifiés et invités peuvent récupérer les catégories de données visibles de l'utilisateur ainsi que les articles associés via les nouvelles API REST. Les organisations Professional Edition peuvent activer Knowledge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

DANS CETTE SECTION :

Accès à vos catégories de données et articles avec l'API REST
Les nouvelles API REST Knowledge Support permettent aux utilisateurs autorisés et invités à récupérer les catégories de données visibles de l'utilisateur et les articles associés.

Bienvenue dans Knowledge, Professional Edition
Toutes les fonctionnalités de Salesforce Knowledge sont désormais disponibles dans Professional Edition. Si vous avez une organisation Professional Edition, contactez votre représentant Salesforce pour activer Knowledge et créer une base de connaissances puissante.

Accès à vos catégories de données et articles avec l'API REST

Les nouvelles API REST Knowledge Support permettent aux utilisateurs autorisés et invités à récupérer les catégories de données visibles de l'utilisateur et les articles associés.

Les ressources suivantes sont disponibles avec l'API REST.

Remarque: Les liens peuvent être obsolètes ou non disponibles pendant l'aperçu de la version.

- Groupe de catégories de données
- Détails de catégories de ressources
- Liste des articles

- Détails des articles

CONSULTER ÉGALEMENT :

Force.com REST API Developer Guide (peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Bienvenue dans Knowledge, Professional Edition

Toutes les fonctionnalités de Salesforce Knowledge sont désormais disponibles dans Professional Edition. Si vous avez une organisation Professional Edition, contactez votre représentant Salesforce pour activer Knowledge et créer une base de connaissances puissante.

Pour plus d'informations sur la création d'une base de connaissances, reportez-vous au nouveau module Trailhead Knowledge Basics.

Salesforce Console for Service : modification des survols de vue de liste et de l'accès à la console

Nous savons que vous appréciez de pouvoir choisir. Par conséquent, nous avons créé une préférence de console qui permet de contrôler l'affichage ou non des survols dans les vues de liste. Pour accéder à la console, vous devez désormais être dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

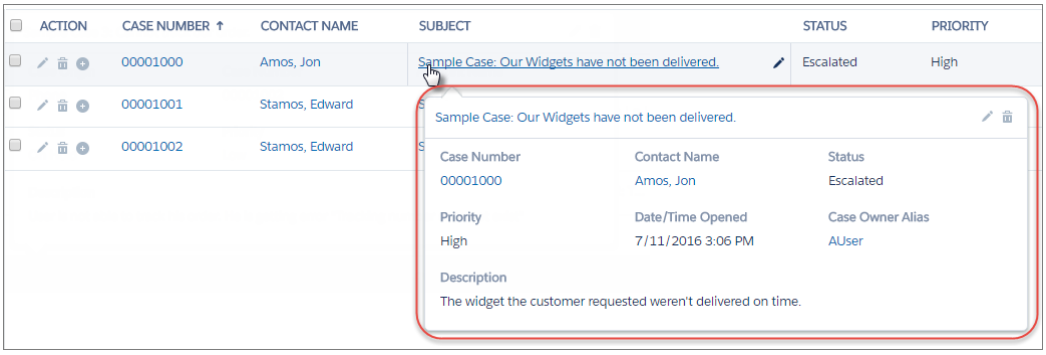
DANS CETTE SECTION :

Contrôle des survols de vue de liste dans la console

Nous avons été attentifs à vos commentaires et nous sommes ravis de confirmer que vous pouvez désormais contrôler l'affichage ou non des survols de vue de liste dans votre console. Auparavant, les survols de vue de liste étaient toujours affichés dans les listes réactives de la console. Vous pouvez désormais garder vos listes réactives, mais désactiver les survols. En outre, les survols sont affichés uniquement lorsque les utilisateurs passent leur curseur sur le nom de l'enregistrement ou, avec des requêtes, sur le champ d'objet. Auparavant, la cible du survol était la ligne entière. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Contrôle des survols de vue de liste dans la console

Nous avons été attentifs à vos commentaires et nous sommes ravis de confirmer que vous pouvez désormais contrôler l'affichage ou non des survols de vue de liste dans votre console. Auparavant, les survols de vue de liste étaient toujours affichés dans les listes réactives de la console. Vous pouvez désormais garder vos listes réactives, mais désactiver les survols. En outre, les survols sont affichés uniquement lorsque les utilisateurs passent leur curseur sur le nom de l'enregistrement ou, avec des requêtes, sur le champ d'objet. Auparavant, la cible du survol était la ligne entière. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.



Pour afficher la préférence **Activer les survols de vue de liste**, votre organisation doit disposer de l'autorisation Survol de vue de liste dans la console. Par défaut, cette autorisation est activée pour toutes les organisations, sauf si vous avez déjà demandé à Salesforce de la désactiver.

Si vous avez déjà désactivé l'autorisation Survol de vue de liste dans la console, donnez-leur une deuxième chance. La cible des survols de vue de liste est maintenant plus petite (seul le nom de l'enregistrement ou le champ d'objet est affiché). Les nouveaux survols de vue de liste sont moins inclusifs et peuvent accroître votre productivité. Pour réessayer les survols de vue de liste, contactez Salesforce pour activer cette autorisation.

Notez que les survols de vue de liste sont activés par défaut dans toutes les consoles. Pour les désactiver, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Recherchez le nom de la console que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Désélectionnez **Activer les survols de vue de liste**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Terminé ! Les survols de vue de liste ne sont plus affichés. Notez que vous pouvez toujours les réactiver.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Optimisation des vues de listes Salesforce Console avec des risques réactives(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Omni-Channel : dynamisez vos superviseurs

Les superviseurs de votre service de support peuvent accéder en temps réel aux connaissances avec Omni-Channel Supervisor (bêta). Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Omni-Channel Supervisor : connaissances en temps réel pour les superviseurs (bêta)

Omni-Channel Supervisor offre des connaissances opérationnelles en temps réel sous un onglet pratique de Salesforce Console. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Omni-Channel Supervisor : connaissances en temps réel pour les superviseurs (bêta)

Omni-Channel Supervisor offre des connaissances opérationnelles en temps réel sous un onglet pratique de Salesforce Console. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

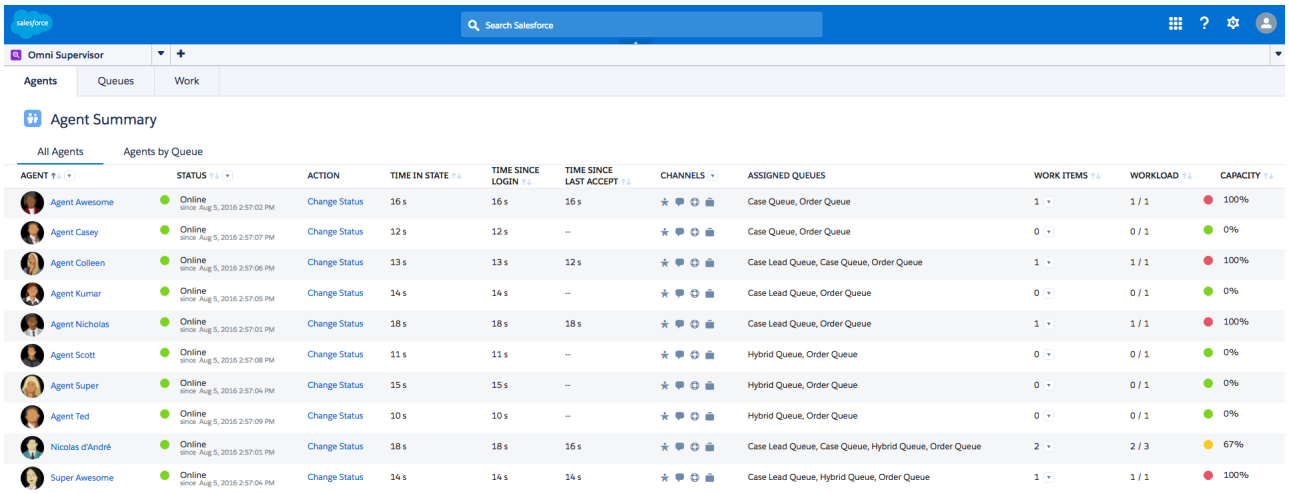
Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Cette version contient une version bêta de Omni-Channel Supervisor, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Omni-Channel Supervisor n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles.

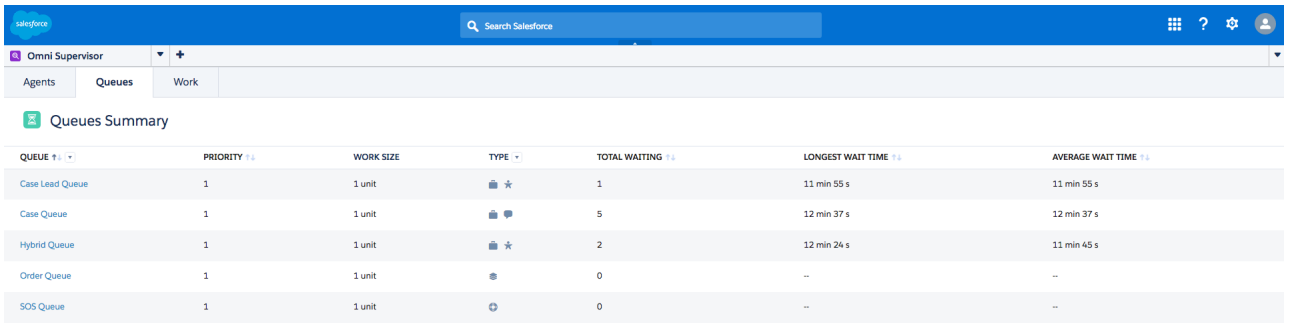
Avec Omni-Channel Supervisor, les informations en temps réel sur vos agents, les files d'attente et les travaux Omni-Channel sont diffusées en direct dans le panneau. Oui, vous avez bien lu : en direct. Vous pouvez consulter les délais d'attente, les travaux ouverts et plus, en temps réel. Omni-Channel Supervisor est actualisée en permanence pour refléter les toutes dernières données. Vous êtes ainsi continuellement informé(e) des activités du centre de support.

Les superviseurs peuvent examiner en temps réel l'état de leur centre d'appels sous les onglets Agents, Files d'attente et Travail. Ils peuvent évaluer la situation générale, et déterminer quelles activités sont en cours et activées, les attributions et d'autres détails, notamment les capacités actuelles et les délais d'attente moyens pour les clients.

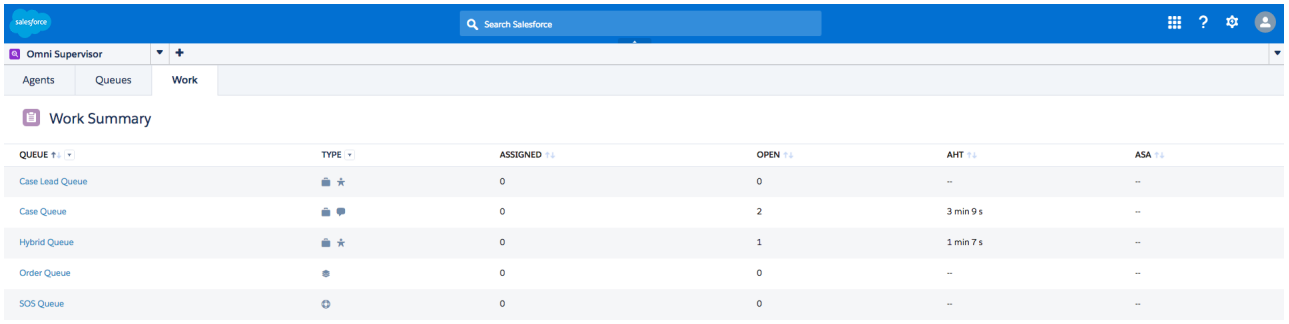
Onglet Agents



Onglet Files d'attente



Onglet Travail



DANS CETTE SECTION :

Exploration des détails de l'agent, du travail et de la file d'attente
Les superviseurs peuvent sélectionner un agent, une file d'attente ou un élément de travail pour consulter des informations détaillées, notamment les changements de statut, les attributions et d'autres données. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Affichage de la chronologie du travail des agents
Examinez l'évolution du statut des agents et leur travail dans une vue calendaire intuitive. Les superviseurs peuvent définir le jour, la période, et explorer en détail les performances des agents. Ils peuvent également survoler un travail pour lire les principales informations. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Recherche d'informations avec le tri et le filtrage
Le tri et le filtrage s'associent afin de faciliter les recherches pour les superviseurs. Avec Omni-Channel Supervisor, les superviseurs peuvent observer les performances des agents en quelques clics. Contrairement à un rapport, les données sont mises à jour en temps réel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Exploration des détails de l'agent, du travail et de la file d'attente

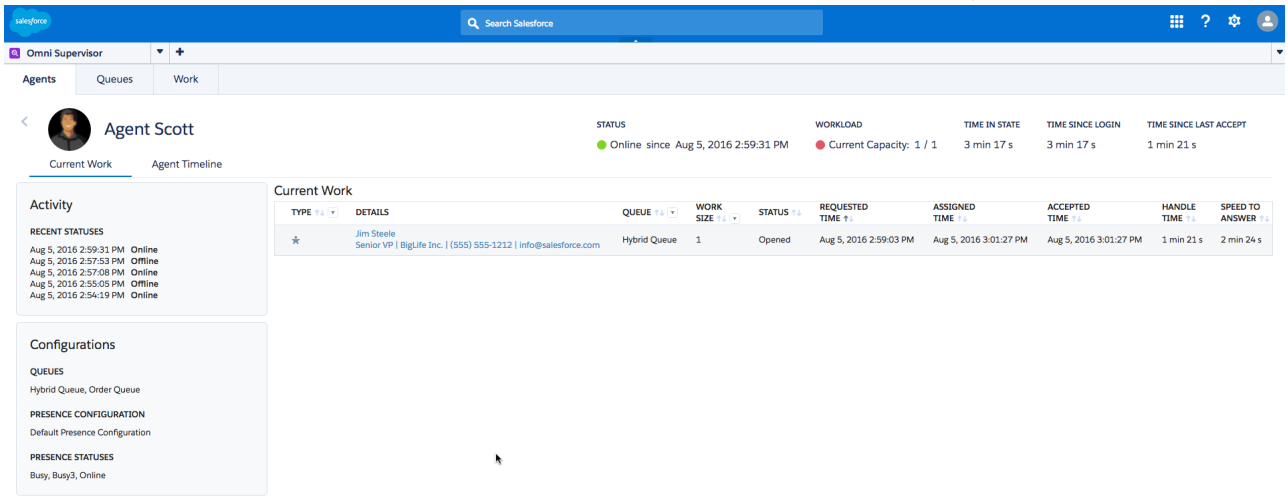
Les superviseurs peuvent sélectionner un agent, une file d'attente ou un élément de travail pour consulter des informations détaillées, notamment les changements de statut, les attributions et d'autres données. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Sous chaque onglet, les superviseurs peuvent sélectionner un élément et afficher ses détails. Ils peuvent par exemple afficher les files d'attente et les configurations auxquelles un agent est attribué, les statuts récents et le travail actuel dans la vue Détails de l'agent.

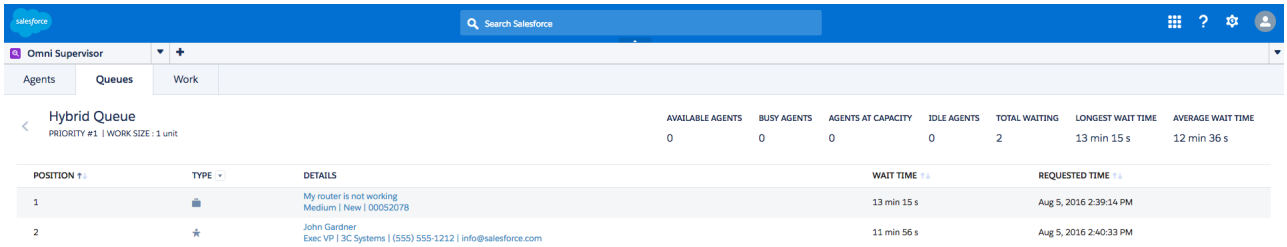
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

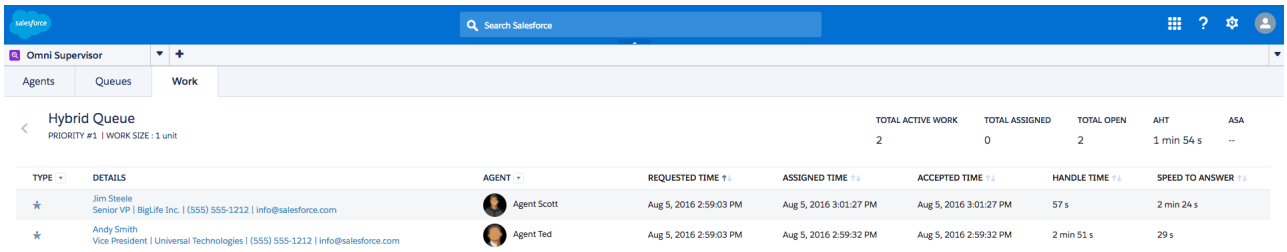
Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Détails de la file d'attente contient des informations sur les agents disponibles dans la file d'attente, les délais d'attente moyens et les plus longs, ainsi que les éléments de travail actuel.



Détails du travail indique le type de travail, les horaires et des données en temps réel, notamment la durée de traitement actuelle (AHT) qui indique depuis combien de temps l'agent affecté a ouvert et sélectionné l'élément de travail dans la console.



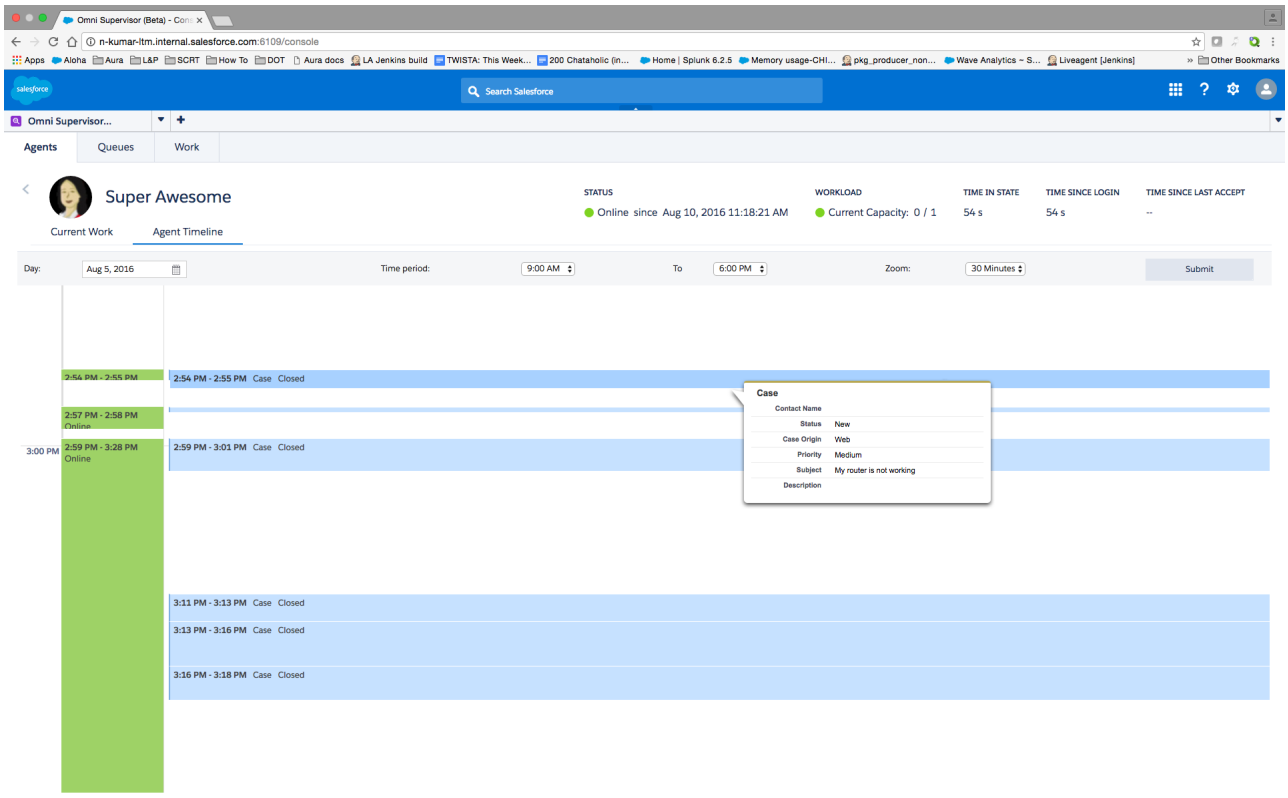
Affichage de la chronologie du travail des agents

Examinez l'évolution du statut des agents et leur travail dans une vue calendaire intuitive. Les superviseurs peuvent définir le jour, la période, et explorer en détail les performances des agents. Ils peuvent également survoler un travail pour lire les principales informations. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Recherche d'informations avec le tri et le filtrage

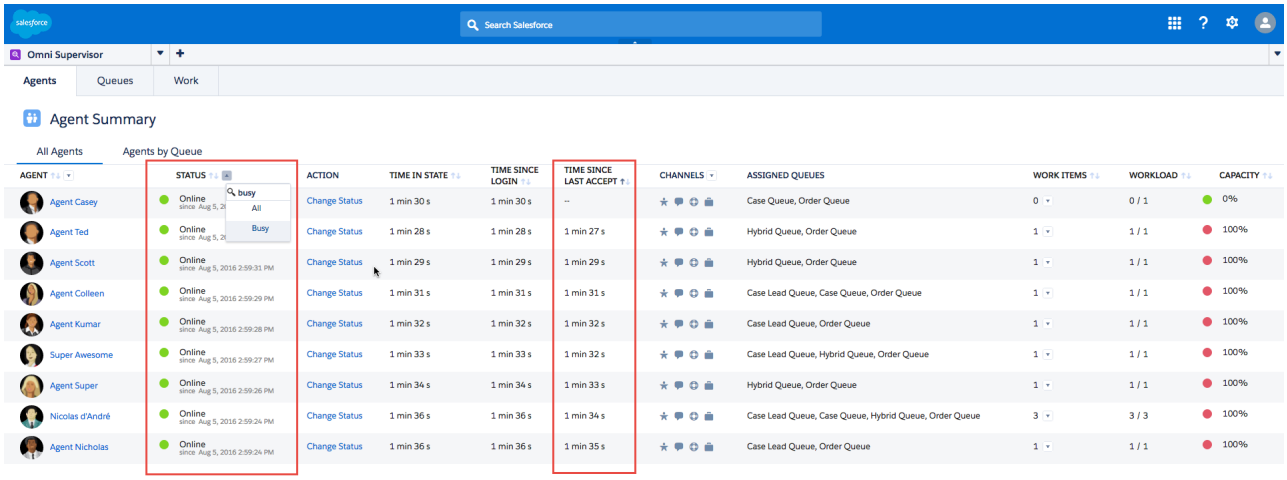
Le tri et le filtrage s'associent afin de faciliter les recherches pour les superviseurs. Avec Omni-Channel Supervisor, les superviseurs peuvent observer les performances des agents en quelques clics. Contrairement à un rapport, les données sont mises à jour en temps réel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Filtrez pour affiner les informations affichées dans le panneau, puis triez pour organiser les résultats. Par exemple, pour déterminer parmi les agents en ligne ceux qui ont récemment accepté un travail, filtrez la colonne Statut de l'onglet Agents pour afficher uniquement En ligne, puis triez les résultats par la colonne Délai depuis la dernière acceptation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Live Agent : utilisation de l'acheminement Omni-Channel pour les chats (bêta) et les transcriptions de chat avancées

Les chats Live Agent peuvent être mis en file d'attente en compagnie d'autres types de travail en utilisant l'acheminement Omni-Channel (bêta), et la Transcription Live Chat est disponible du début à la fin du chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent : utilisation des files d'attente Omni-Channel pour acheminer les chats avec d'autres travaux (bêta)

Acheminez les chats Live Agent avec Omni-Channel afin de définir la priorité des chats sur d'autres travaux et de tirer parti de la puissance du système d'acheminement d'Omni-Channel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Transcription Live Chat : mise à niveau majeure de vos transcriptions

Pour les chats acheminés avec Omni-Channel, la Transcription Live Chat couvre le cycle de vie complet, depuis la requête de chat. Vous pouvez personnaliser les présentations de page Transcription Live Chat pour les chats acheminés par Omni-Channel qui sont En attente, Actifs ou Terminés. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Personnalisation des expirations de chat et alerte des agents face aux clients sans réaction

Généralement, nous ne touchons pas vos paramètres, mais nous voulons faire gagner du temps à vos agents face aux départs soudains des clients dont la session expire. Pour faire place à une alerte d'agent supplémentaire pour les expirations de chat, nous avons augmenté les paramètres par défaut d'expiration de chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent : utilisation des files d'attente Omni-Channel pour acheminer les chats avec d'autres travaux (bêta)

Acheminez les chats Live Agent avec Omni-Channel afin de définir la priorité des chats sur d'autres travaux et de tirer parti de la puissance du système d'acheminement d'Omni-Channel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Remarque: Cette version contient une version bêta de l'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent, ce qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. L'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles.

Au lieu d'utiliser les compétences pour acheminer les chats vers les agents les plus compétents, sélectionnez **Omni** comme type d'acheminement de votre bouton et utilisez vos files d'attente Omni-Channel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Choisissez-moi ! Définition de la priorité des chats sur les autres travaux Omni-Channel

Avec l'acheminement Omni-Channel, vos chats sont prioritaires les uns par rapport aux autres et par rapport aux autres canaux. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Consolidation des notifications des agents dans Omni-Channel

Vos agents de chat ne sont pas obligés d'utiliser un système entièrement différent de celui de vos agents Omni-Channel. Définissez des notifications dans Omni-Channel pour les agents qui reçoivent des chats acheminés par Omni-Channel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Données en temps réel pour les superviseurs depuis les chats acheminés par Omni-Channel avec Omni-Channel Supervisor (bêta)

Pourquoi les données de chat seraient-elles séparées des autres données ? Lorsque vos chats sont exécutés dans Omni-Channel, les superviseurs peuvent observer en temps réel l'activité de chat en même temps que les autres activités Omni-Channel en utilisant Omni-Channel Supervisor (bêta). Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Paramètres de chats supplémentaires déplacés vers la configuration Omni-Channel

Lorsque vous utilisez Live Agent et Omni-Channel ensemble, certains paramètres de chat sont configurés dans la Configuration de Omni-Channel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

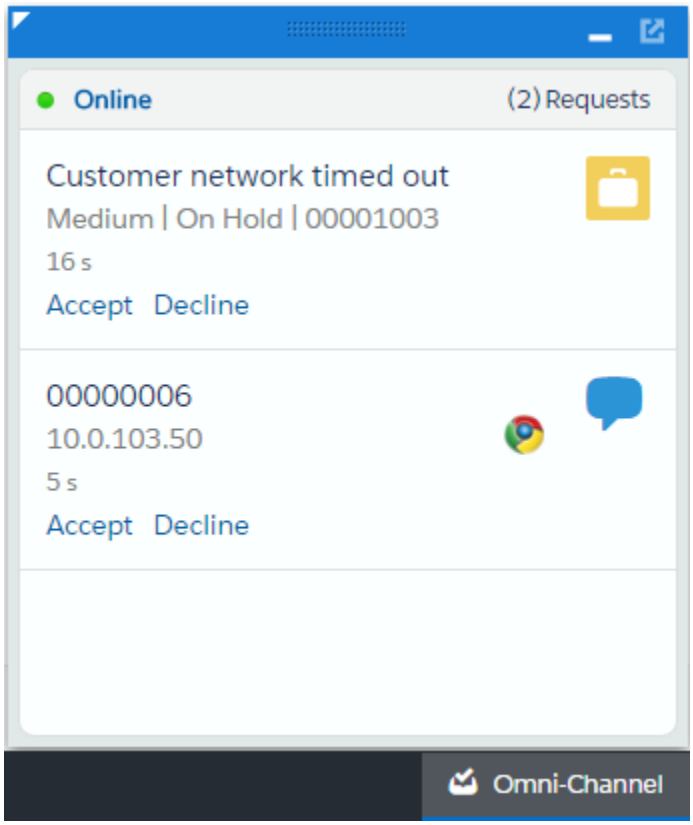
Limitations de l'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent

L'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent présente quelques limitations. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Choisissez-moi ! Définition de la priorité des chats sur les autres travaux Omni-Channel

Avec l'acheminement Omni-Channel, vos chats sont prioritaires les uns par rapport aux autres et par rapport aux autres canaux. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Vos chats acheminés par Omni-Channel sont mis en file d'attente comme tous les autres éléments. Leur place dans la file est déterminée par votre configuration de l'acheminement Omni-Channel et l'ancienneté de la requête de chat.



Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Consolidation des notifications des agents dans Omni-Channel

Vos agents de chat ne sont pas obligés d'utiliser un système entièrement différent de celui de vos agents Omni-Channel. Définissez des notifications dans Omni-Channel pour les agents qui reçoivent des chats acheminés par Omni-Channel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Les agents de chat qui reçoivent des chats acheminés par Omni-Channel utilisent le widget Omni-Channel pour les notifications de chat. Leurs paramètres audio et de notification de bureau sont également définis via Omni-Channel dans la Configuration de présence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Données en temps réel pour les superviseurs depuis les chats acheminés par Omni-Channel avec Omni-Channel Supervisor (bêta)

Pourquoi les données de chat seraient-elles séparées des autres données ? Lorsque vos chats sont exécutés dans Omni-Channel, les superviseurs peuvent observer en temps réel l'activité de chat en même temps que les autres activités Omni-Channel en utilisant Omni-Channel Supervisor (bêta). Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

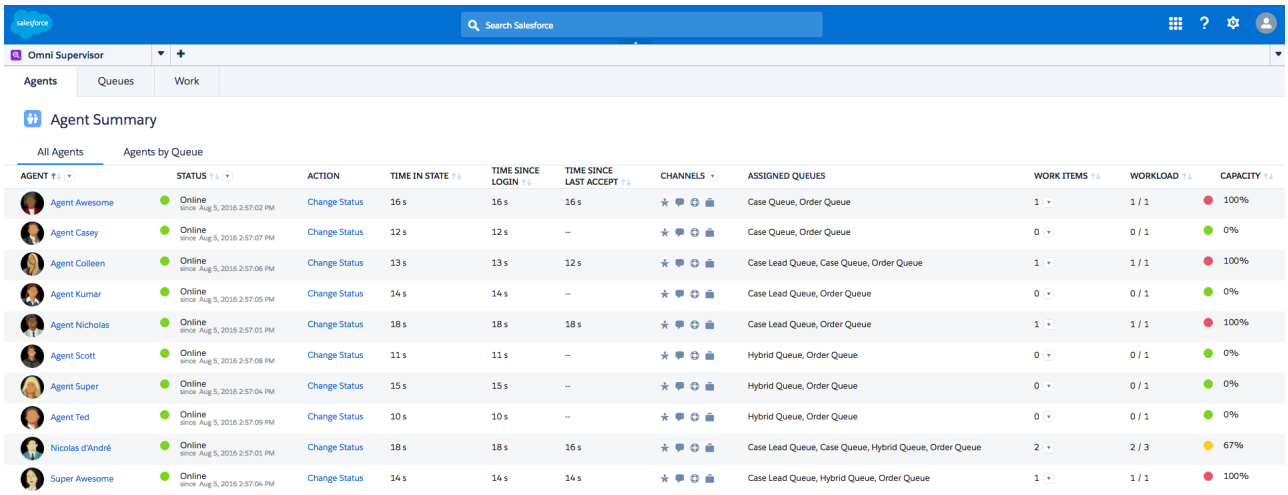
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

Omni-Channel Supervisor : connaissances en temps réel pour les superviseurs (bêta)

Paramètres de chats supplémentaires déplacés vers la configuration Omni-Channel

Lorsque vous utilisez Live Agent et Omni-Channel ensemble, certains paramètres de chat sont configurés dans la Configuration de Omni-Channel. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

- L'acceptation et le refus sont définis dans la Configuration de présence.
- L'expiration automatique est définie dans la Configuration d'acheminement.
- La capacité de l'agent est définie et consommée par Omni-Channel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Limitations de l'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent

L'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent présente quelques limitations. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

- Vous ne pouvez pas transférer un chat depuis en bouton utilisant l'acheminement Live Agent vers un bouton utilisant l'acheminement Omni-Channel.
- Vous ne pouvez pas utiliser l'acheminement direct à l'agent avec les chats acheminés par Omni-Channel.
- Vous ne pouvez pas utiliser les conférences de chat avec les chats acheminés par Omni-Channel.
- Les files d'attente avec plusieurs types d'objet peuvent entraîner des problèmes lors de l'utilisation de l'acheminement Omni-Channel pour les chats. Nous recommandons de créer une file d'attente pour chaque type d'objet, par exemple Chats, Requêtes et Pistes, au lieu de définir des pistes pour gérer des types d'objet multiples.
- Les chats acheminés avec Omni-Channel ne peuvent pas utiliser les messages murmurés (privés) du superviseur et les indicateurs d'assistance avec Omni-Channel Supervisor.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Transcription Live Chat : mise à niveau majeure de vos transcriptions

Pour les chats acheminés avec Omni-Channel, la Transcription Live Chat couvre le cycle de vie complet, depuis la requête de chat. Vous pouvez personnaliser les présentations de page Transcription Live Chat pour les chats acheminés par Omni-Channel qui sont En attente, Actifs ou Terminés. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Nouvelles présentations de page pour les transcriptions Live Chat

Pour les chats acheminés avec Omni-Channel, créez des présentations de page et des présentations de page miniature pour les Transcriptions Live Chat basées sur l'état du chat : En attente, Actif ou Terminé. Les présentations de page personnalisées de chaque chat offrent à votre équipe de support les informations dont ils ont besoin durant chaque phase du chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Fin du trombone ! Les enregistrements sont joints aux transcriptions de chat avec un composant de référence du menu latéral

Pour les chats acheminés via Omni-Channel, les enregistrements joints passent du trombone à la transcription de chat. Vous pouvez ajouter le composant de référence du menu latéral de votre choix pour aider vos agents à joindre des enregistrements à une transcription de chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

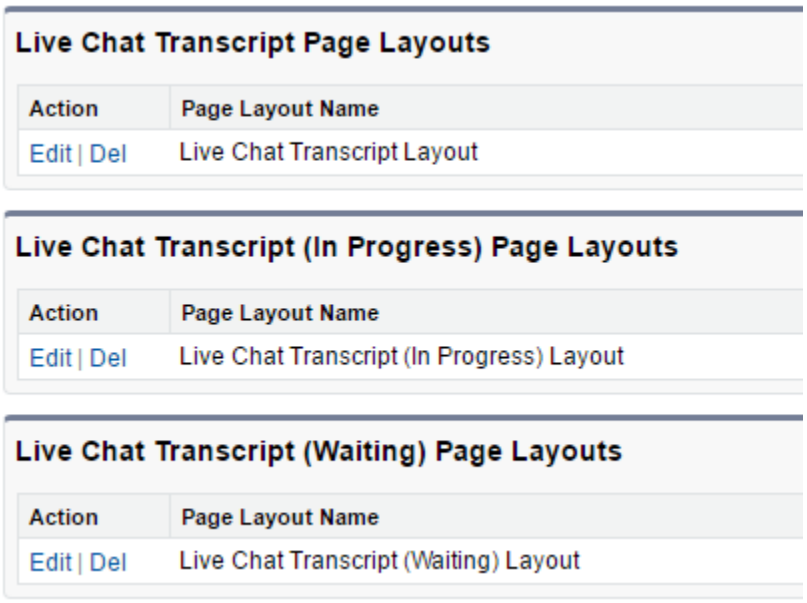
Accès à des données supplémentaires pour les chats acheminés avec Omni-Channel

Les chats acheminés via Omni-Channel peuvent désormais utiliser les données Omni-Channel dans des rapports. Lorsque vous acheminez des chats en utilisant Omni-Channel, vous pouvez utiliser Travail de l'agent pour ajouter des données à vos rapports, notamment les données capturées en temps réel par Omni-Channel Supervisor. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Nouvelles présentations de page pour les transcriptions Live Chat

Pour les chats acheminés avec Omni-Channel, créez des présentations de page et des présentations de page miniature pour les Transcriptions Live Chat basées sur l'état du chat : En attente, Actif ou Terminé. Les présentations de page personnalisées de chaque chat offrent à votre équipe de support les informations dont ils ont besoin durant chaque phase du chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Les chats en attente sont des requêtes de chat qu'un agent n'a pas encore acceptées. Les chats actifs sont des chats en cours avec un agent. Les chats terminés sont... terminés.



Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

En plus des présentations de page, vous pouvez également personnaliser vos présentations de page miniatures pour chaque présentation de page Transcription Live Chat nouvelle. Vous pouvez ainsi contrôler les détails de chat de la présentation de page qui sont affichés lors d'un survol.

Fin du trombone ! Les enregistrements sont joints aux transcriptions de chat avec un composant de référence du menu latéral

Pour les chats acheminés via Omni-Channel, les enregistrements joints passent du trombone à la transcription de chat. Vous pouvez ajouter le composant de référence du menu latéral de votre choix pour aider vos agents à joindre des enregistrements à une transcription de chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

La transcription est désormais disponible à la demande du chat. Par conséquent, les agents peuvent joindre des enregistrements directement à la transcription durant un chat. Les agents peuvent utiliser la transcription elle-même, ou les enregistrer en quelques clics en ajoutant un composant de référence du menu latéral de la console. Ce composant permet aux agents de référencer ou de créer des enregistrements à joindre au chat, sans perdre de vue la transcription ou le chat. Assurez-vous seulement que vos agents disposent des autorisations de modification des transcriptions de chat, sinon ils ne pourront pas joindre des enregistrements.

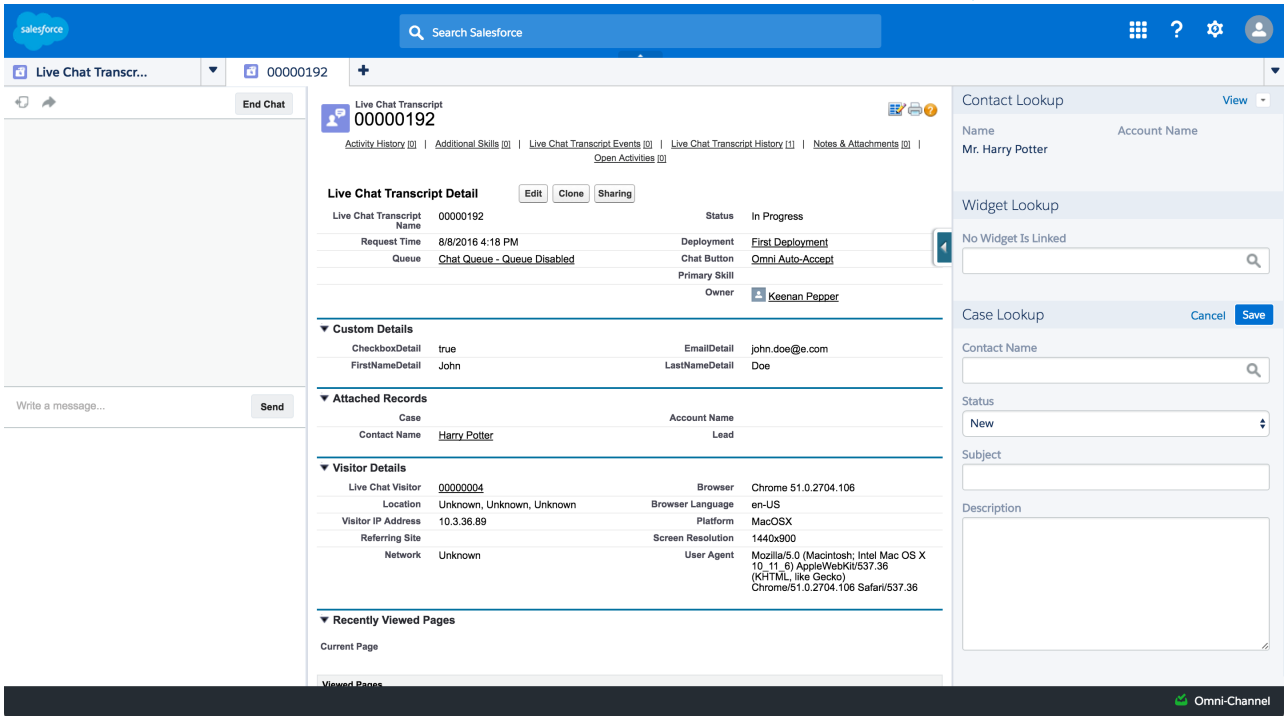
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

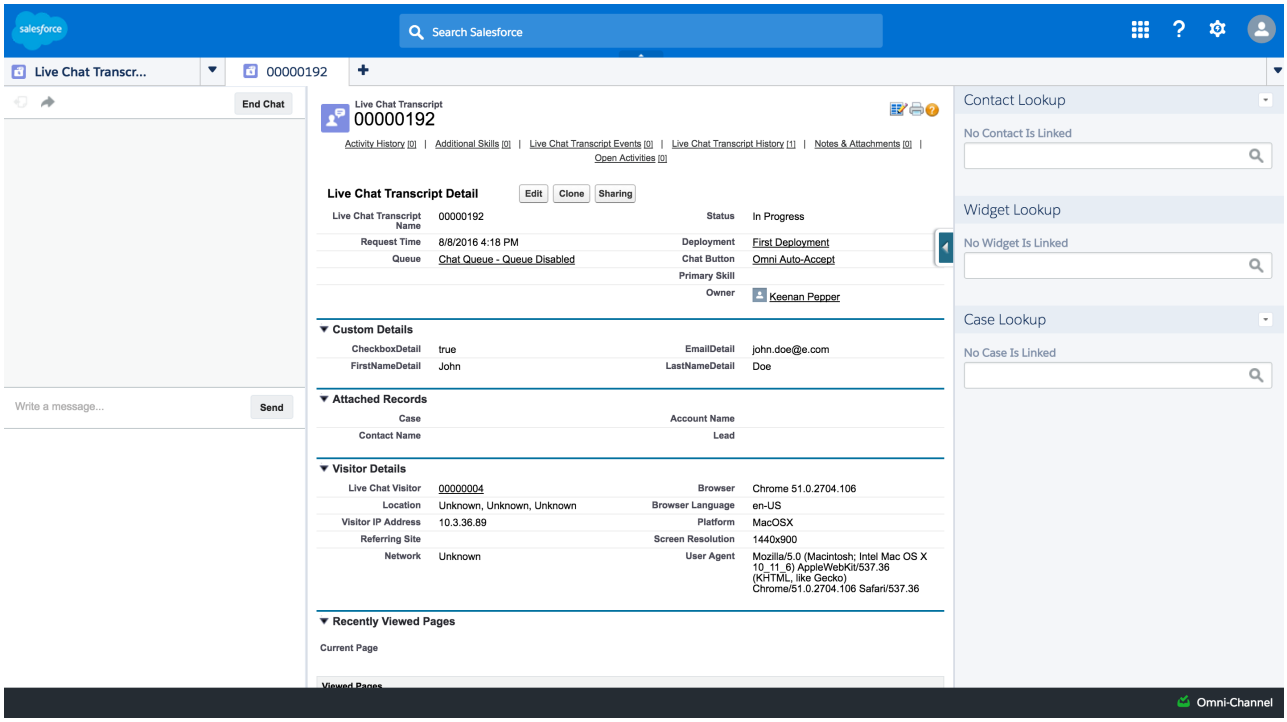
Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition



Si un enregistrement incorrect est joint, aucun problème ! Les agents peuvent détacher les enregistrements directement depuis le composant du menu latéral.



Accès à des données supplémentaires pour les chats acheminés avec Omni-Channel

Les chats acheminés via Omni-Channel peuvent désormais utiliser les données Omni-Channel dans des rapports. Lorsque vous acheminez des chats en utilisant Omni-Channel, vous pouvez utiliser Travail de l'agent pour ajouter des données à vos rapports, notamment les données capturées en temps réel par Omni-Channel Supervisor. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Personnalisation des expirations de chat et alerte des agents face aux clients sans réaction

Généralement, nous ne touchons pas vos paramètres, mais nous voulons faire gagner du temps à vos agents face aux départs soudains des clients dont la session expire. Pour faire place à une alerte d'agent supplémentaire pour les expirations de chat, nous avons augmenté les paramètres par défaut d'expiration de chat. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Nous avons ajouté une alerte d'expiration afin d'informer vos agents lorsqu'un chat s'apprête à expirer en raison de la lenteur (ou l'absence) de réponse d'un client ou lorsque le client perd sa connexion. Cette alerte empêche l'arrêt brusque des chats de vos agents et leur offre un délai supplémentaire pour envoyer un rappel *courtois* au client afin de l'inviter à reprendre le chat.

Si vous utilisez actuellement des expirations, nos valeurs par défaut sont de 40 secondes avant l'affichage de l'avertissement pour l'agent et de 110 secondes avant la fin du chat. Auparavant, le paramètre par défaut était de 40 secondes avant la fin du chat. Ces nouvelles valeurs par défaut peuvent sembler courtes, mais en réalité l'expiration n'est pas immédiate, la différence peut aller jusqu'à 40 secondes. Si ces délais ne conviennent pas à votre équipe, examinez vos paramètres de déploiement et définissez les valeurs de votre choix.

Les expirations s'appliquent à tous les chats, qu'ils soient acheminés à travers Live Agent ou Omni-Channel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Fil de requête : augmentation de l'efficacité des agents dans Lightning Experience

Fil de requête offre aux agents de support une méthode plus rationnelle pour créer, gérer et afficher des requêtes. Ils peuvent ainsi consulter l'historique des requêtes et les interactions des clients en contexte. Winter '17 inclut des améliorations pour les actions rapides de messagerie dans Lightning Experience, et la possibilité d'afficher le champ `Propriétaire de la requête` et les champs de contact dans la page de la requête. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Modification du propriétaire de la requête à l'aide d'une action rapide ou d'une macro

Nous avons exposé le champ Propriétaire de la requête dans Lightning Experience et dans Salesforce1 afin de faciliter le changement de propriétaire d'une requête. Auparavant, les agents devaient accéder à la page Détail de la requête pour modifier le champ. Le champ `Propriétaire de la requête` est désormais disponible dans les actions rapides dans Salesforce Classic, Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Affichage de tous les champs de contact dans les pages de requêtes

Les utilisateurs de Lightning Experience et de Salesforce1 peuvent désormais afficher les informations de contact dans les pages de requête, si les champs de contact sont inclus dans la présentation de la page de requête. Les champs `Téléphone du contact`, `E-mail du contact`, `Télécopie du contact` et `Téléphone mobile du contact` sont désormais disponibles dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Fil de requête : mises à jour de l'envoi d'e-mails dans Lightning Experience

Nous avons apporté plusieurs améliorations à l'action Envoyer un e-mail pour des requêtes, qui permettent à vos agents de travailler plus efficacement avec la messagerie dans Lightning Experience.

Modification du propriétaire de la requête à l'aide d'une action rapide ou d'une macro

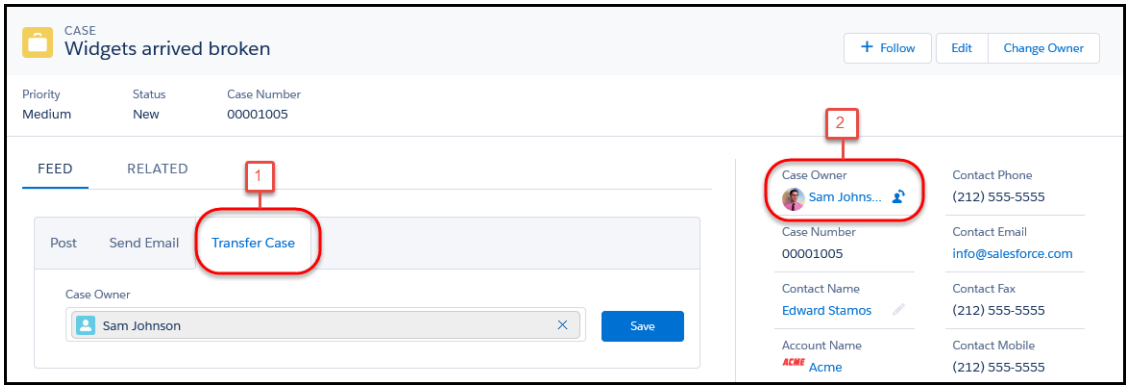
Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nous avons exposé le champ Propriétaire de la requête dans Lightning Experience et dans Salesforce1 afin de faciliter le changement de propriétaire d'une requête. Auparavant, les agents devaient accéder à la page Détail de la requête pour modifier le champ. Le champ `Propriétaire de la requête` est désormais disponible dans les actions rapides dans Salesforce Classic, Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Par exemple, ajoutez le champ `Propriétaire de la requête` à une action rapide de mise à jour, ou créez une action rapide de mise à jour afin de permettre aux agents de modifier rapidement le propriétaire dans la page de la requête. Vous et vos agents pouvez également créer des macros pour définir le propriétaire de la requête sur un autre utilisateur ou une file d'attente dans Salesforce Classic.

Remarque: Les macros ne sont pas disponibles dans Lightning Experience ni dans Salesforce1.



Pour modifier le propriétaire de la requête, vous avez deux possibilités.

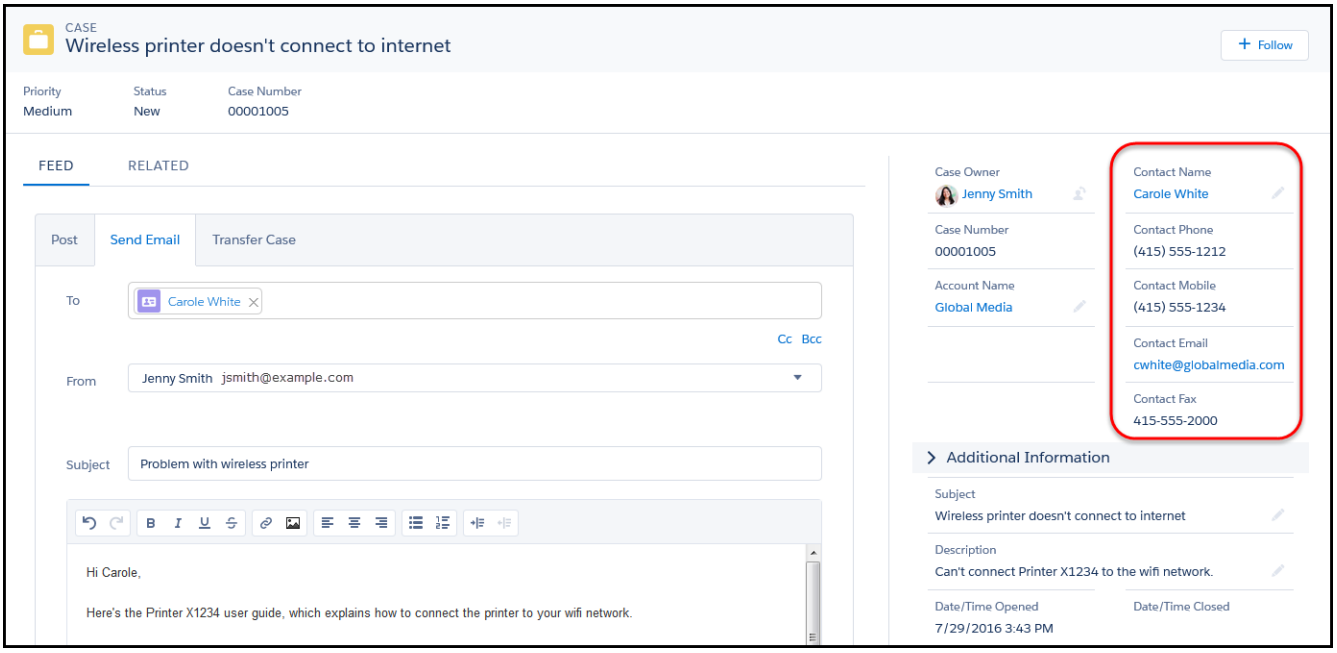
1. Ajoutez une action rapide à la barre d'actions, qui permet aux agents de modifier rapidement le champ et de transférer la requête.
2. Ajoutez le champ à un composant de référence du menu latéral de la console. Les agents peuvent modifier le propriétaire de la requête en cliquant sur le champ ou sur l'icône bleue.

Affichage de tous les champs de contact dans les pages de requêtes

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les utilisateurs de Lightning Experience et de Salesforce1 peuvent désormais afficher les informations de contact dans les pages de requête, si les champs de contact sont inclus dans la présentation de la page de requête. Les champs `Téléphone du contact`, `E-mail du contact`, `Télécopie du contact` et `Téléphone mobile du contact` sont désormais disponibles dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.



Lorsque les agents changent le contact d'une requête dans Lightning Experience, les champs de contact sont automatiquement mis à jour pour afficher les informations associées au nouveau contact. Par exemple, si un agent change le contact « Carole White » en « Edward Stamos », le champ `Téléphone du contact` est actualisé pour afficher le numéro de téléphone d'Edward Stamos.

Fil de requête : mises à jour de l'envoi d'e-mails dans Lightning Experience

Nous avons apporté plusieurs améliorations à l'action Envoyer un e-mail pour des requêtes, qui permettent à vos agents de travailler plus efficacement avec la messagerie dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Cohérence en utilisant les modèles d'e-mail par défaut dans Lightning Experience et dans Salesforce1

Vous souhaitez que les agents envoient aux clients des e-mails avec une présentation cohérente et contenant la marque de votre société ? Configurez pour les requêtes une action Envoyer un e-mail qui charge immédiatement un modèle d'e-mail par défaut lorsque les agents sélectionnent l'action. Auparavant, les modèles d'e-mail par défaut n'étaient pas pris en charge dans Lightning Experience ni dans l'application mobile Salesforce1.

Désencombrement de votre écran avec des champs Cc et Cci réductibles pour les e-mails de requête dans Lightning Experience

Par défaut, pour économiser l'espace à l'écran, les champs d'adresse Cc et Cci de l'action Envoyer un e-mail sont automatiquement réduits, et affichés sous forme de liens lorsque les champs sont vides. Si les champs sont renseignés, ils sont agrandis pour montrer les destinataires aux agents. Si les champs sont obligatoires, ils sont toujours agrandis.

Normalisation des adresses de l'expéditeur dans les e-mails que les agents envoient à partir de requêtes

Garantissez la cohérence en utilisant la nouvelle liste de sélection du champ De pour l'action Envoyer un e-mail. Cette liste de sélection permet aux agents de sélectionner les adresses de toute l'organisation, les adresses E-mail vers requête et leurs adresses e-mail personnelles. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres adresses e-mail à la liste de sélection. La liste de sélection De est ajoutée par défaut à l'action Envoyer un e-mail dans les organisations créées avec la version Winter '17 ou supérieure. Si votre organisation ou votre action Envoyer un e-mail a été créée avant la version Winter '17, vous pouvez ajouter manuellement la liste de sélection De à l'action Envoyer un e-mail.

Envoi de pièces jointes par e-mail à partir de requêtes dans Lightning Experience

Les agents peuvent joindre des fichiers à des e-mails dans le fil de requête dans Lightning Experience. Il leur suffit de cliquer sur l'icône du trombone et de sélectionner les fichiers à joindre depuis le navigateur, ou de charger les fichiers depuis leur ordinateur. Auparavant, les pièces jointes aux e-mails n'étaient pas prises en charge dans Lightning Experience.

Affichage des jointes aux e-mails dans vos éléments de fil d'e-mail dans Lightning Experience

Les agents peuvent désormais consulter les pièces jointes du fil de requête dans Lightning Experience. Les pièces jointes aux e-mails sont affichées sous forme de miniatures dans l'élément de fil d'e-mail. Si vous avez plus de cinq pièces jointes, le lien **Afficher tout** est affiché. Les agents peuvent cliquer sur le lien pour ouvrir la liste associée Pièces jointes, dans laquelle ils peuvent consulter tous les fichiers joints à l'e-mail. Auparavant, les pièces jointes n'étaient pas prises en charge dans Lightning Experience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

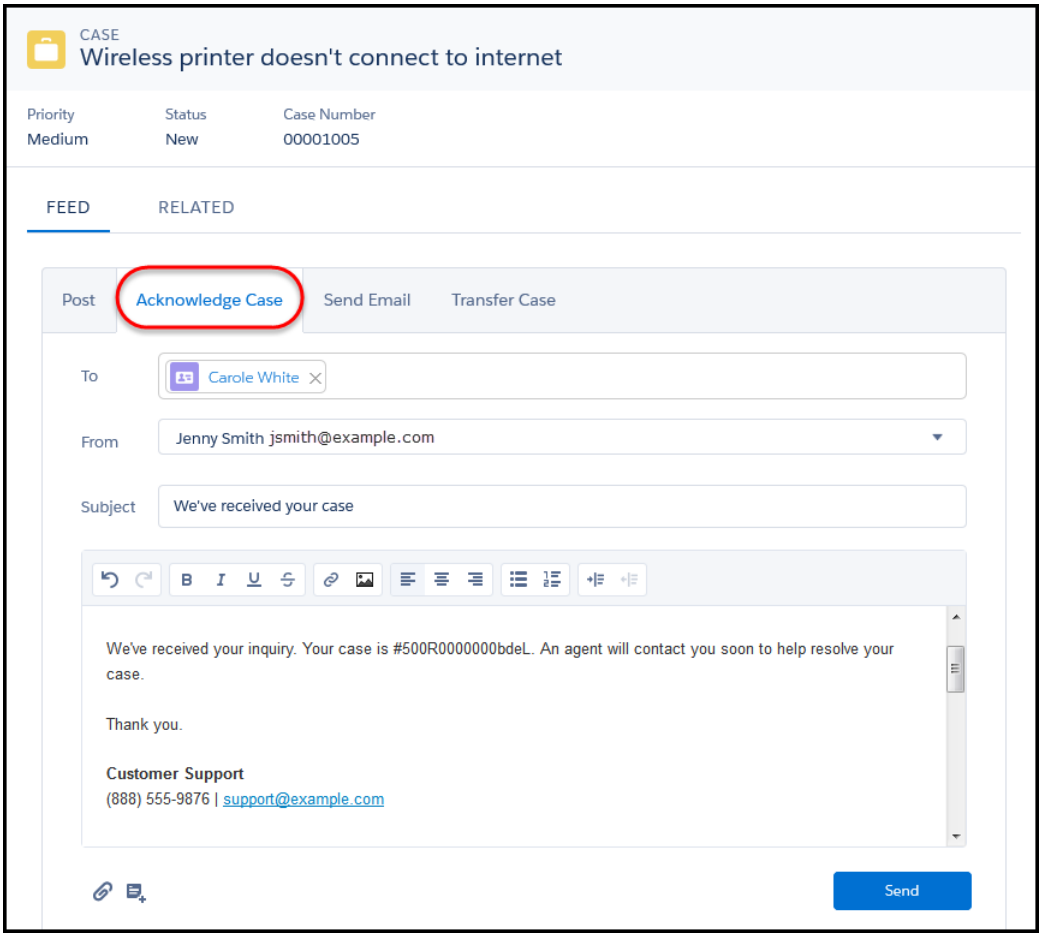
Actions supplémentaires avec les e-mails de requête dans Salesforce1

Cohérence en utilisant les modèles d'e-mail par défaut dans Lightning Experience et dans Salesforce1

Vous souhaitez que les agents envoient aux clients des e-mails avec une présentation cohérente et contenant la marque de votre société ? Configurez pour les requêtes une action Envoyer un e-mail qui charge immédiatement un modèle d'e-mail par défaut lorsque les agents sélectionnent l'action. Auparavant, les modèles d'e-mail par défaut n'étaient pas pris en charge dans Lightning Experience ni dans l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Par exemple, la capture d'écran montre une action rapide appelée Acknowledge Case, qui est une action Envoyer un e-mail chargeant un modèle HTML dans le corps du message.

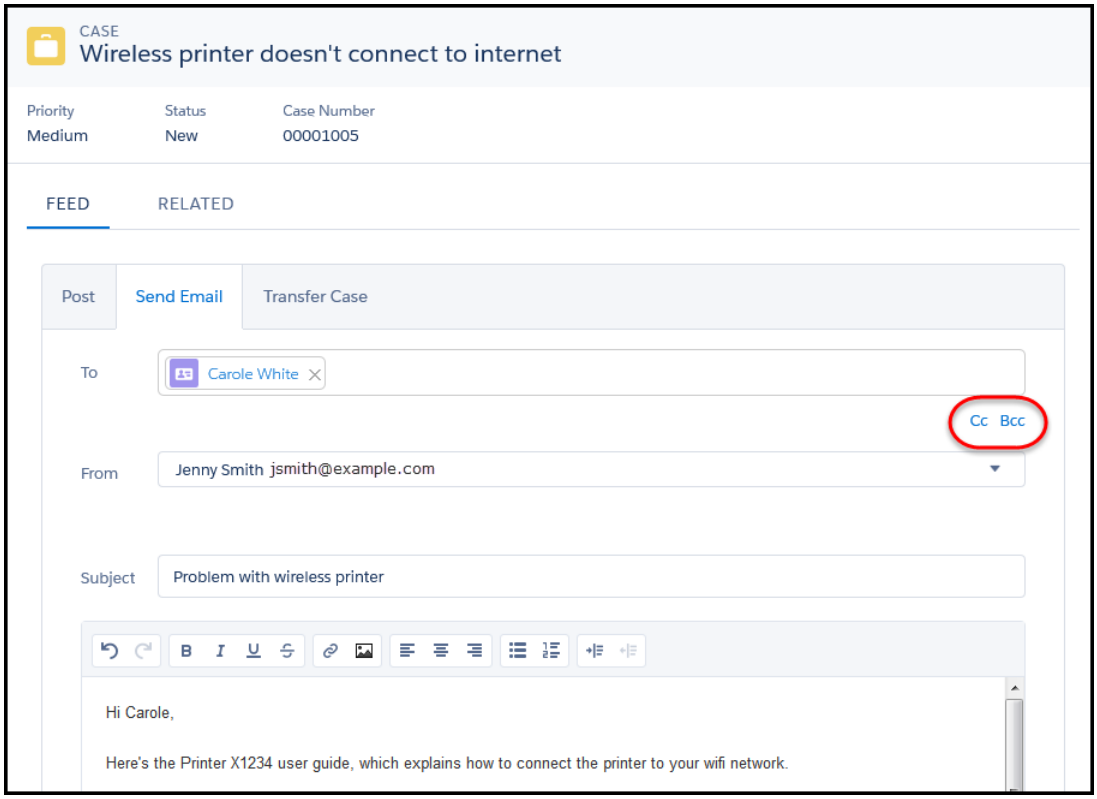
Assurez-vous que le modèle d'e-mail par défaut est configuré avant de créer l'action Envoyer un e-mail. Seuls des modèles personnalisés peuvent être inclus dans une action Envoyer un e-mail.

Désencombrement de votre écran avec des champs Cc et Cci réductibles pour les e-mails de requête dans Lightning Experience

Par défaut, pour économiser l'espace à l'écran, les champs d'adresse Cc et Cci de l'action Envoyer un e-mail sont automatiquement réduits, et affichés sous forme de liens lorsque les champs sont vides. Si les champs sont renseignés, ils sont agrandis pour montrer les destinataires aux agents. Si les champs sont obligatoires, ils sont toujours agrandis.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



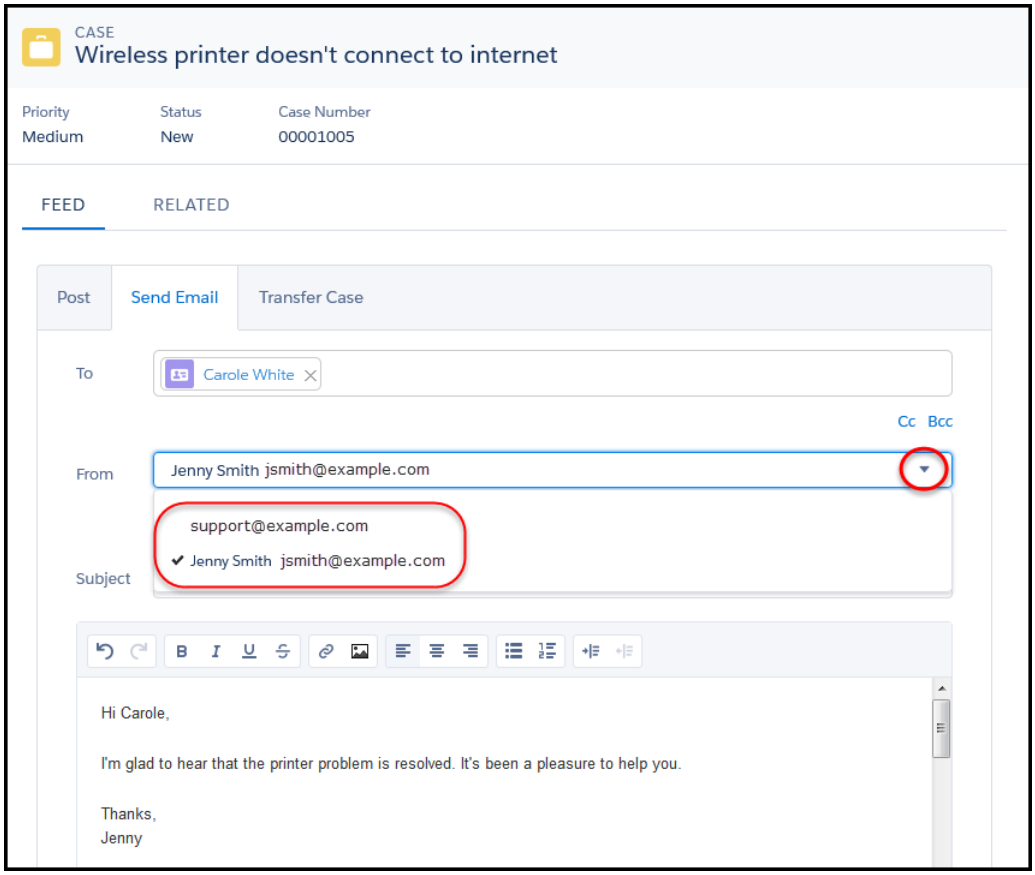
Les champs **Cc** et **Cci** sont réduits uniquement lorsque le champ `Adresse du destinataire` est inclus dans la présentation de l'action Envoyer un e-mail. Si l'agent clique sur le lien **Cc** ou **Cci** pour ouvrir le champ, il reste agrandi.

Normalisation des adresses de l'expéditeur dans les e-mails que les agents envoient à partir de requêtes

Garantissez la cohérence en utilisant la nouvelle liste de sélection du champ De pour l'action Envoyer un e-mail. Cette liste de sélection permet aux agents de sélectionner les adresses de toute l'organisation, les adresses E-mail vers requête et leurs adresses e-mail personnelles. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres adresses e-mail à la liste de sélection. La liste de sélection De est ajoutée par défaut à l'action Envoyer un e-mail dans les organisations créées avec la version Winter '17 ou supérieure. Si votre organisation ou votre action Envoyer un e-mail a été créée avant la version Winter '17, vous pouvez ajouter manuellement la liste de sélection De à l'action Envoyer un e-mail.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

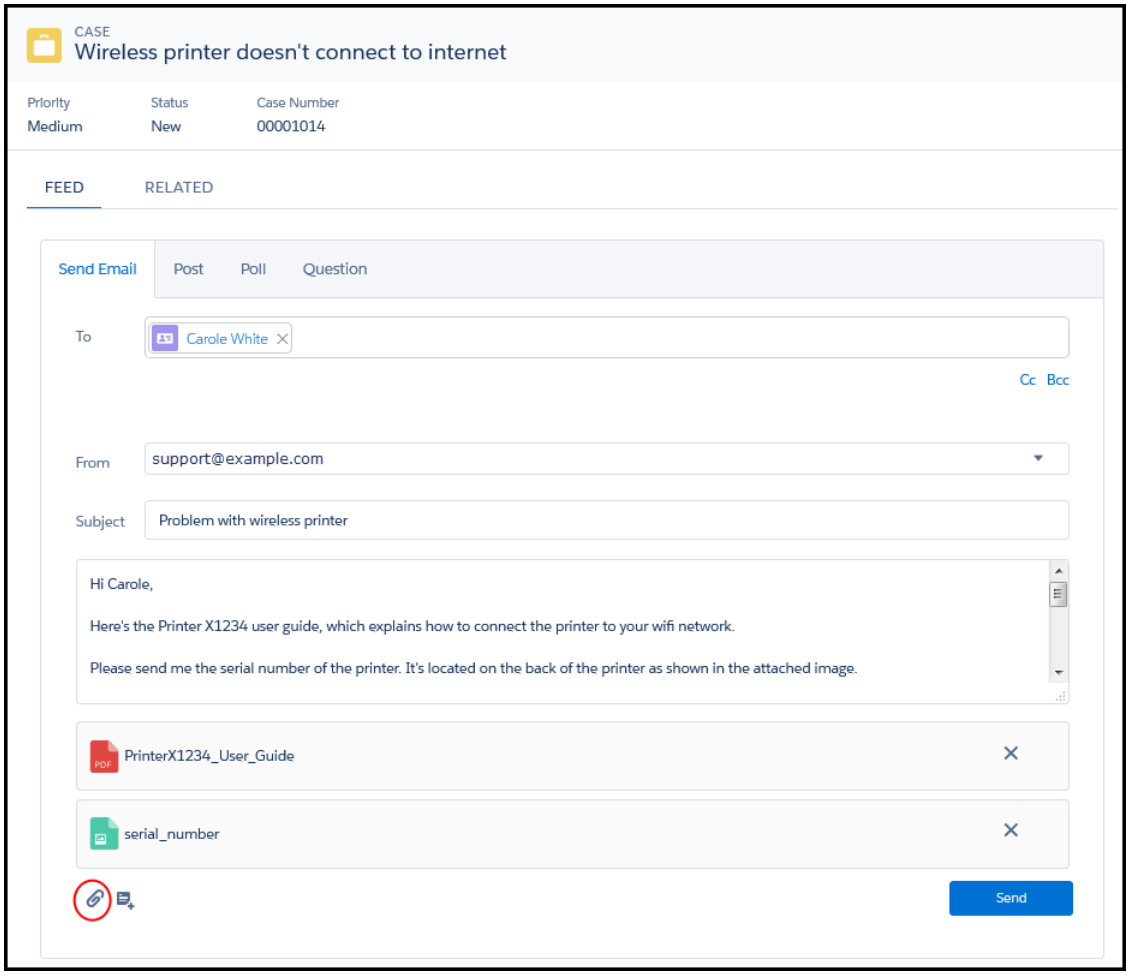


Envoi de pièces jointes par e-mail à partir de requêtes dans Lightning Experience

Les agents peuvent joindre des fichiers à des e-mails dans le fil de requête dans Lightning Experience. Il leur suffit de cliquer sur l'icône du trombone et de sélectionner les fichiers à joindre depuis le navigateur, ou de charger les fichiers depuis leur ordinateur. Auparavant, les pièces jointes aux e-mails n'étaient pas prises en charge dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des jointes aux e-mails dans vos éléments de fil d'e-mail dans Lightning Experience

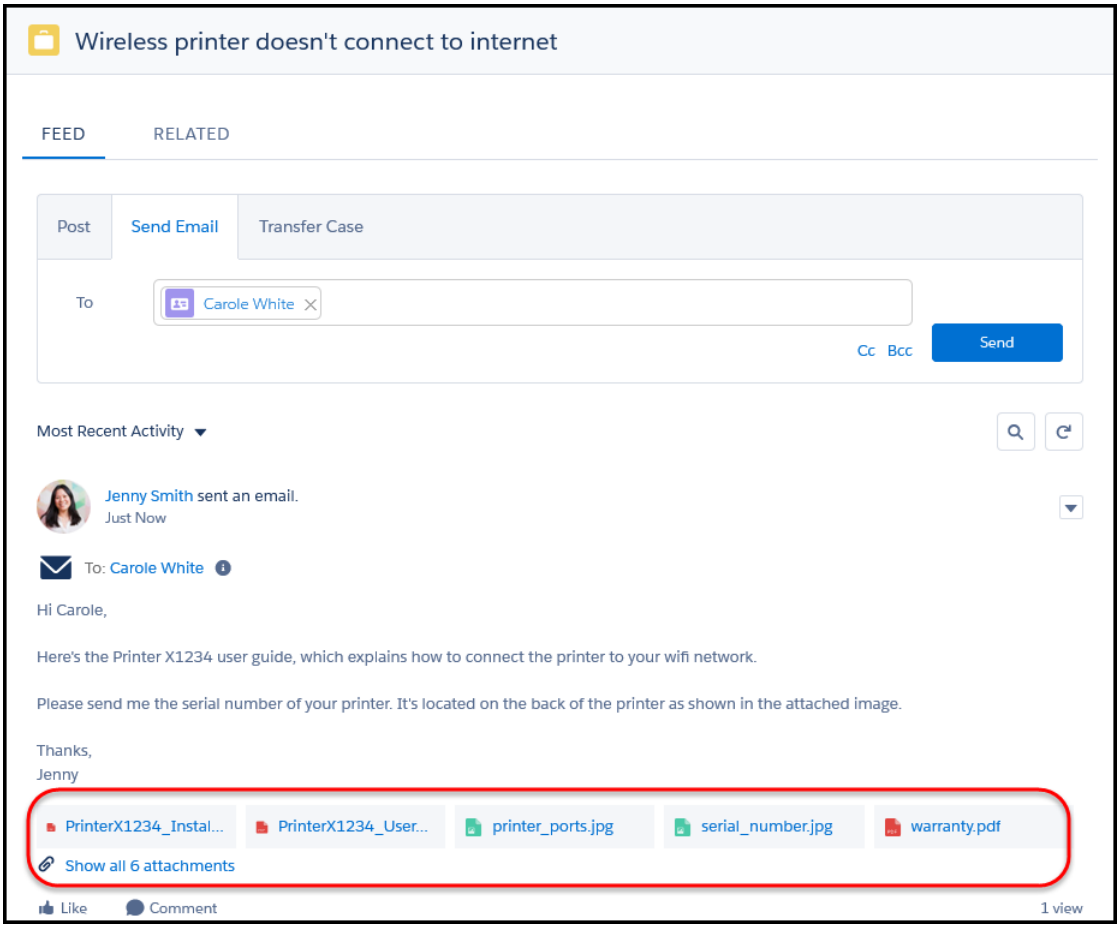
Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Affichage des jointes aux e-mails dans vos éléments de fil d'e-mail dans Lightning Experience

Les agents peuvent désormais consulter les pièces jointes du fil de requête dans Lightning Experience. Les pièces jointes aux e-mails sont affichées sous forme de miniatures dans l'élément de fil d'e-mail. Si vous avez plus de cinq pièces jointes, le lien **Afficher tout** est affiché. Les agents peuvent cliquer sur le lien pour ouvrir la liste associée Pièces jointes, dans laquelle ils peuvent consulter tous les fichiers joints à l'e-mail. Auparavant, les pièces jointes n'étaient pas prises en charge dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

- Actions supplémentaires avec les e-mails de requête dans Salesforce1
- Envoi de pièces jointes par e-mail à partir de requêtes dans Lightning Experience

Réponses Chatter : accélération des réponses aux clients

Réponses Chatter est une communauté de support en libre-service dans laquelle les utilisateurs peuvent publier des questions, et recevoir des réponses et des commentaires d'autres utilisateurs ou de vos agents de support. Réponses Chatter regroupe les Requêtes, les Questions et les Réponses, ainsi que les articles Salesforce Knowledge pour une expérience unifiée. Réponses Chatter est retirée dans la version Winter '18.

La fonctionnalité héritée Réponses Chatter est indépendante de Chatter, notre solution de collaboration actuelle qui contient des fonctionnalités telles que les fils, les profils et les groupes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18
Préparez-vous au retrait de Réponses Chatter ! Après des années de bons et loyaux services pour aider les clients à trouver les réponses à leurs questions urgentes, la fonctionnalité Réponses Chatter est retirée dans la version Winter '18. Salesforce ne prendra plus en charge Réponses Chatter, et les utilisateurs de Réponses Chatter ne pourront plus publier, répondre à, commenter ou afficher des données existantes de Réponses Chatter. Chatter Answers passe le relais à Questions Chatter, une toute jeune fonctionnalité prête à relever le défi de l'assistance en libre-service.

Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18

Préparez-vous au retrait de Réponses Chatter ! Après des années de bons et loyaux services pour aider les clients à trouver les réponses à leurs questions urgentes, la fonctionnalité Réponses Chatter est retirée dans la version Winter '18. Salesforce ne prendra plus en charge Réponses Chatter, et les utilisateurs de Réponses Chatter ne pourront plus publier, répondre à, commenter ou afficher des données existantes de Réponses Chatter. Chatter Answers passe le relais à Questions Chatter, une toute jeune fonctionnalité prête à relever le défi de l'assistance en libre-service.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur le retrait de Réponses Chatter

Gestion des autorisations : amélioration des règles de mise à jour et modification des limitations

La gestion des autorisations vous permet, ainsi qu'à vos agents de support, de vérifier et d'honorer les contrats de support des clients. Winter '17 améliore les règles de mise à jour du processus d'autorisation et modifie les limitations des hiérarchies de contrats de service. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

DANS CETTE SECTION :

Les règles de mise à jour du processus d'autorisation viennent d'être... et bien, mises à jour
Dans les règles de mise à jour du processus d'autorisation, un nouveau statut vous informe des échecs de mise à jour des enregistrements.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Limitations mises à jour dans les hiérarchies de contrats de service
Les hiérarchies de contrats de service peuvent désormais comprendre jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur des hiérarchies ne sont plus limitées. Auparavant, un contrat de service pouvait inclure jusqu'à 2000 contrats de service enfants, et une hiérarchie de contrats de service pouvait inclure jusqu'à 50 niveaux.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Les règles de mise à jour du processus d'autorisation viennent d'être... et bien, mises à jour

Dans les règles de mise à jour du processus d'autorisation, un nouveau statut vous informe des échecs de mise à jour des enregistrements.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Lorsque vous créez une version d'un processus d'autorisation, vous pouvez configurer une *règle de mise à jour* qui bascule vers la nouvelle version toutes les autorisations, les ordres d'exécution et les requêtes qui ont utilisé le processus d'autorisation. Les règles de mise à jour sont configurées dans les pages de détail du processus d'autorisation.

Auparavant, lorsque les enregistrements rencontrés une erreur durant ce processus de mise à jour, la règle était annulée et aucun enregistrement n'était mis à jour. À compter de la version Winter '17, tous les enregistrements sans erreur sont mis à jour. Si vous exécutez une règle de mise à jour et qu'un ou plusieurs enregistrements ne sont pas mis à jour en raison d'erreurs, la règle affiche désormais le statut `Terminé avec des exceptions`. Pour déterminer quels enregistrements n'ont pas été mis à jour et connaître les raisons de l'échec, contactez le Support Salesforce. Un statut `Terminé` signifie que tous les enregistrements ont été mis à jour avec succès.

Remarque: Les erreurs de mises à jour peuvent être dues à plusieurs problèmes.

Limitations mises à jour dans les hiérarchies de contrats de service

Les hiérarchies de contrats de service peuvent désormais comprendre jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur des hiérarchies ne sont plus limitées. Auparavant, un contrat de service pouvait inclure jusqu'à 2000 contrats de service enfants, et une hiérarchie de contrats de service pouvait inclure jusqu'à 50 niveaux.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

De la même façon, les hiérarchies d'éléments de ligne de contrat peuvent désormais inclure jusqu'à 10 000 enregistrements.

Ressources : mise à jour des limitations de la hiérarchie

Les ressources facilitent le suivi des produits que les clients vous ont achetés. Winter '17 inclut des limitations de la hiérarchie des ressources modifiées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Limitations mises à jour dans les hiérarchies de ressources
Les hiérarchies de ressources peuvent désormais inclure jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur de la hiérarchie ne sont plus limitées. Auparavant, une ressource pouvait avoir jusqu'à 2000 ressources enfants, et une hiérarchie de ressources pouvait avoir jusqu'à 50 niveaux. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Limitations mises à jour dans les hiérarchies de ressources

Les hiérarchies de ressources peuvent désormais inclure jusqu'à 10 000 enregistrements, et la profondeur et la largeur de la hiérarchie ne sont plus limitées. Auparavant, une ressource pouvait avoir jusqu'à 2000 ressources enfants, et une hiérarchie de ressources pouvait avoir jusqu'à 50 niveaux. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Snap-ins : la puissance des composants Service Cloud sur votre site Web

Avez-vous déjà songé à ajouter les fonctionnalités pratiques de Service Cloud telles que le chat directement à votre site Web ou application mobile ? Snap-ins permet d'incorporer des composants Service Cloud à vos pages Web pour offrir un support en contexte supplémentaire à vos clients.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

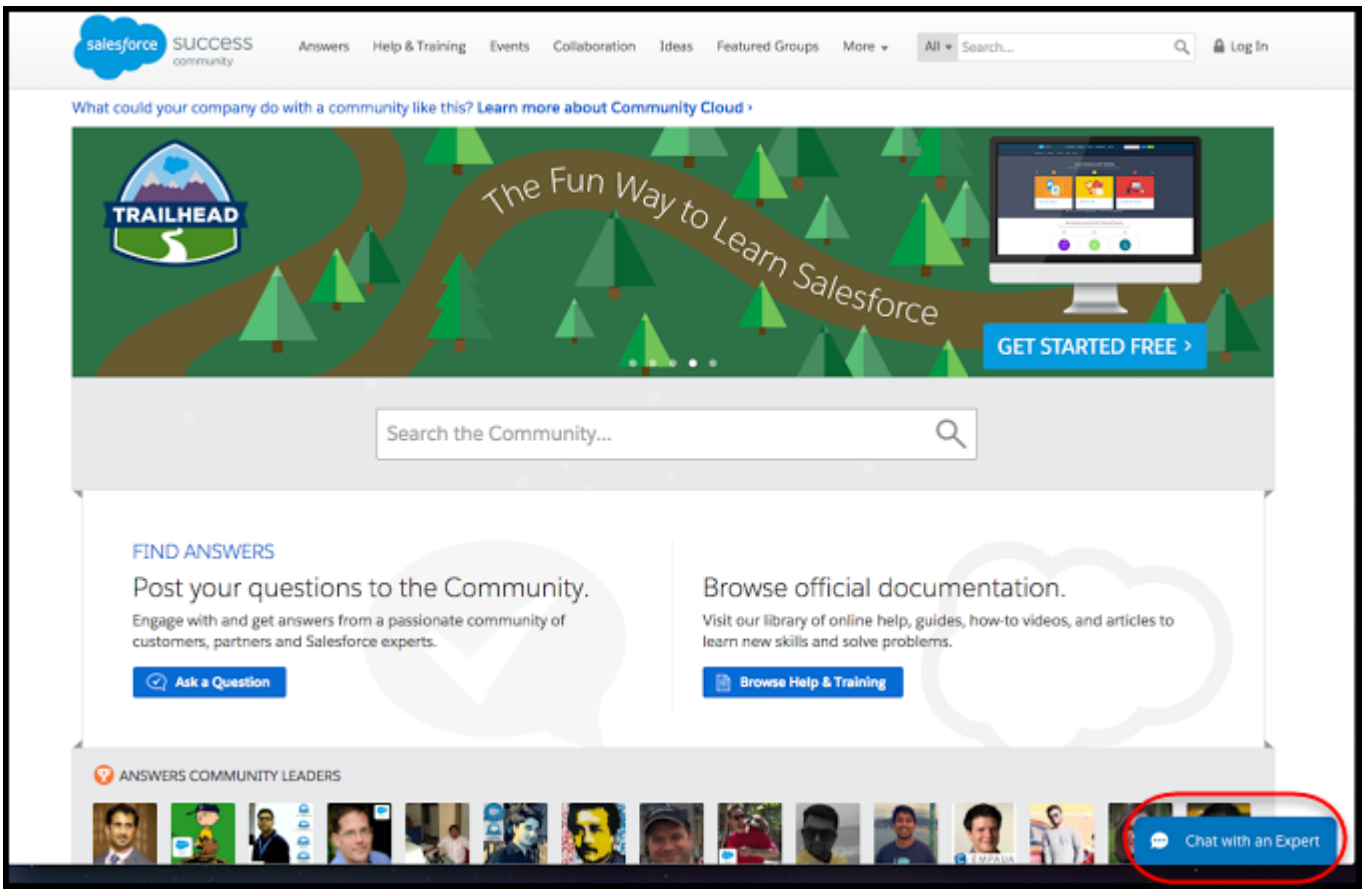
DANS CETTE SECTION :

Prise en charge de vos clients depuis votre site Web avec Snap-In Chat (bêta)
Ajoutez le widget Snap-In Chat à votre site Web. Il permet aux clients d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions en discutant avec un agent tout en parcourant votre site. Snap-In Chat utilise Live Agent, mais avec une configuration simplifiée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

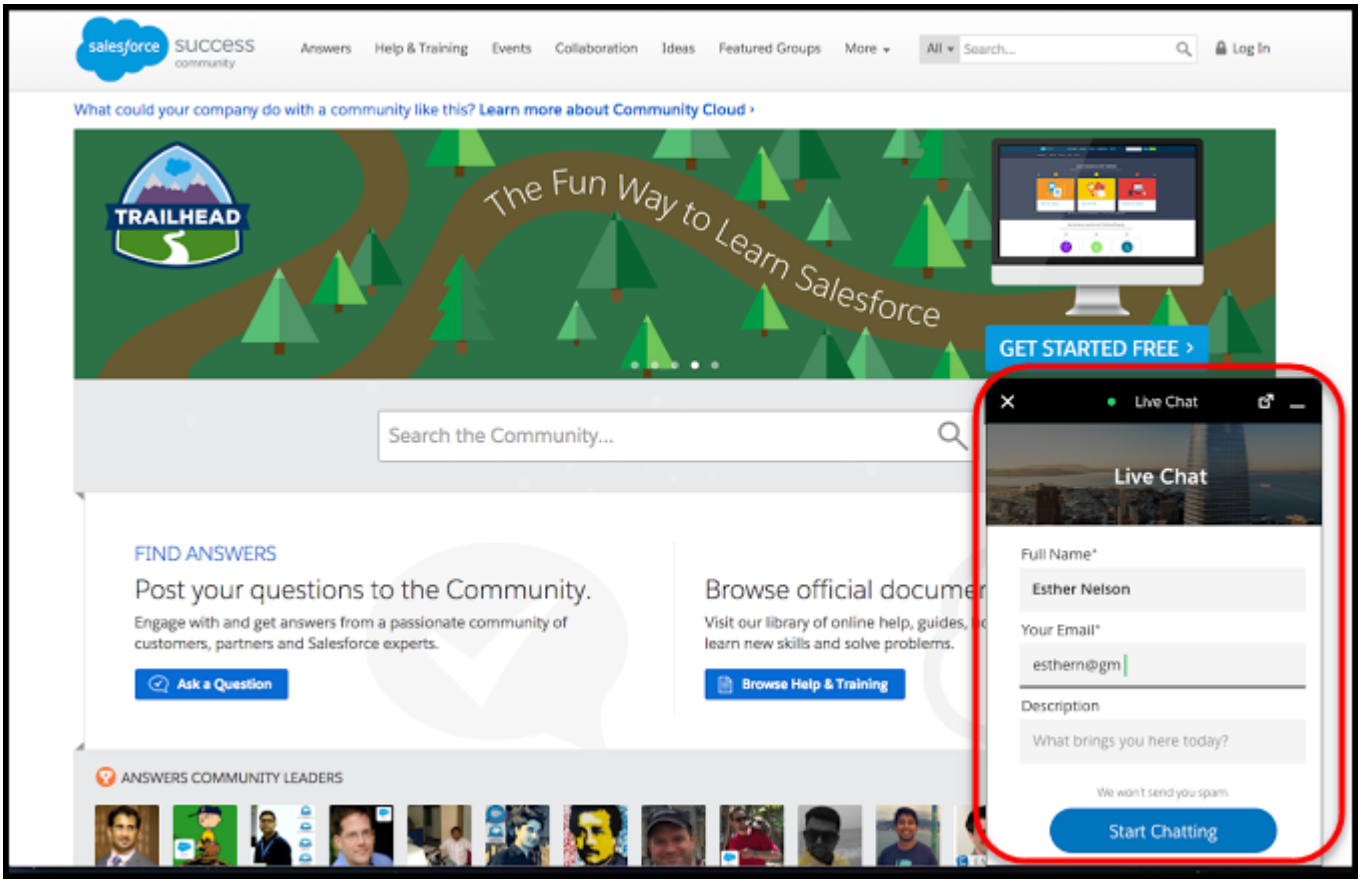
Prise en charge de vos clients depuis votre site Web avec Snap-In Chat (bêta)

Ajoutez le widget Snap-In Chat à votre site Web. Il permet aux clients d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions en discutant avec un agent tout en parcourant votre site. Snap-In Chat utilise Live Agent, mais avec une configuration simplifiée.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

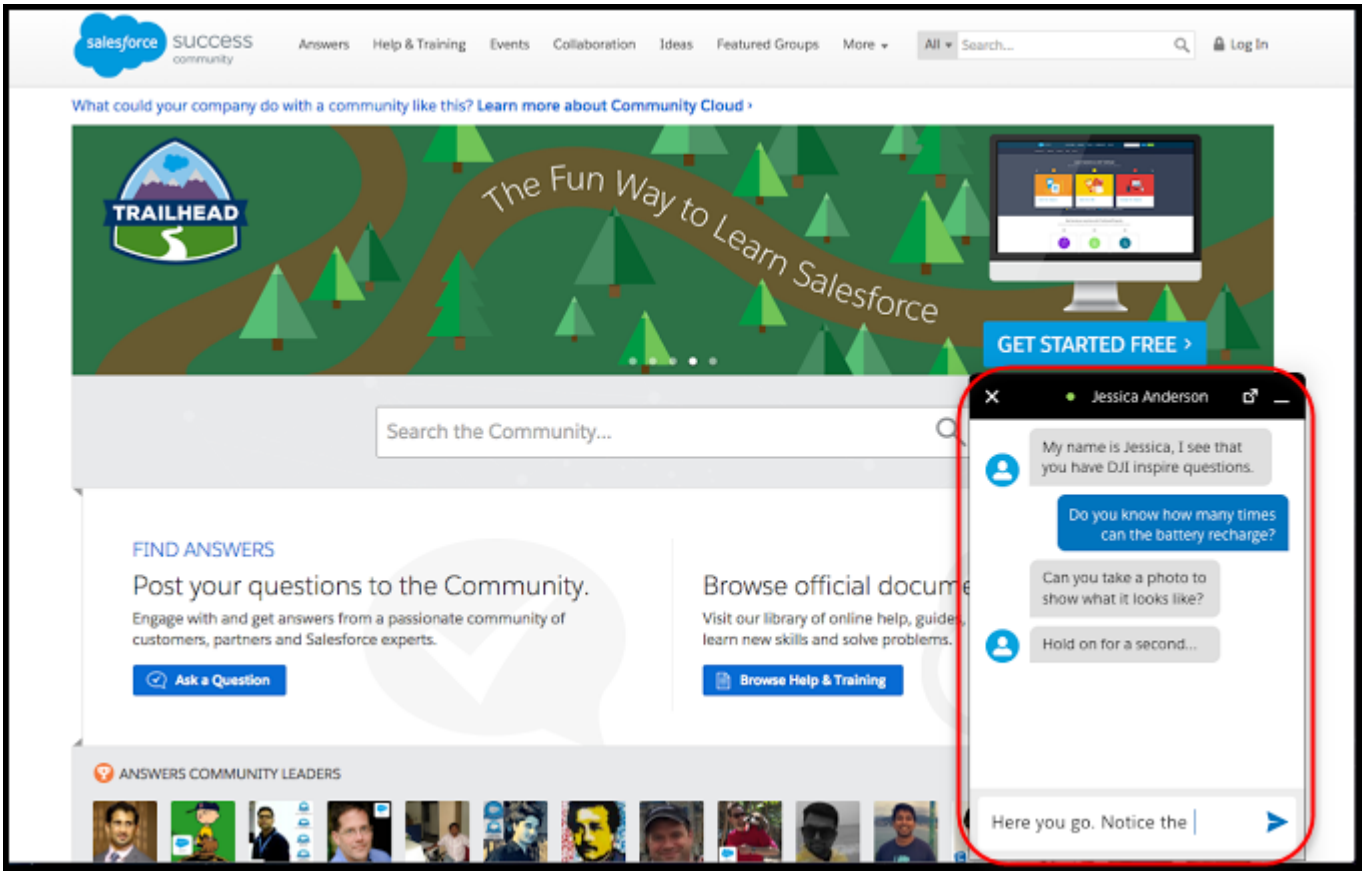
Le bouton du widget de chat est discret sur la page Web. Les clients cliquent dessus pour lancer le chat.



Les clients renseignent le petit formulaire préalable au chat, qui permet aux agents de recueillir des informations de base sur le client, notamment ses coordonnées et ses requêtes.



Les clients peuvent discuter tout en consultant votre page Web, et peuvent réduire la fenêtre de chat pour ne pas gêner leur navigation. Le widget de chat est maintenu à travers toutes vos pages Web. Les clients peuvent ainsi continuer à parcourir les pages de votre site tout en discutant avec un agent.



Snap-in Chat utilise un déploiement allégé de Live Agent que vous pouvez configurer rapidement. Pour mettre le widget de chat à la disposition des utilisateurs, ajoutez le code de chat à vos pages Web.

Remarque: Cette version contient une version bêta de Snap-ins, qui est de grande qualité avec des limitations connues. Snap-ins n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions pour Snap-ins dans le groupe Snap-ins de la communauté Success.

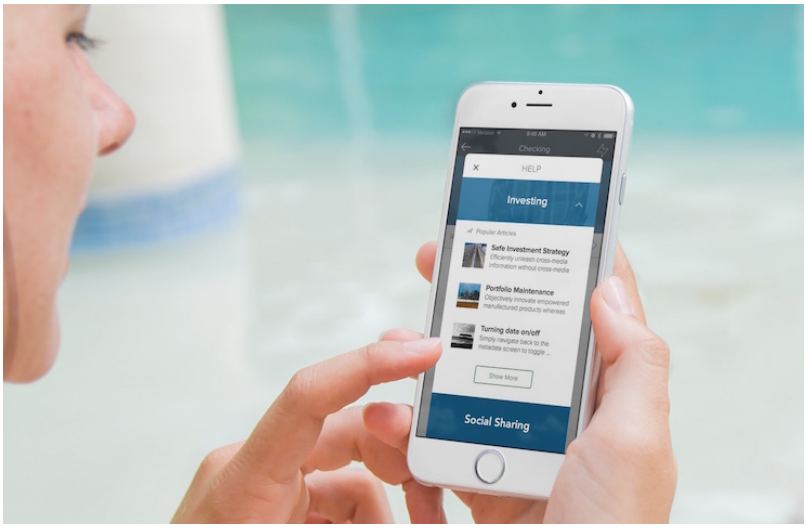
Kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins : désormais globalement disponible pour iOS

Incorporez rapidement les fonctionnalités de Service Cloud à votre application iOS native en utilisant le kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins.

Avec la publication récente de Service Cloud Lightning Snap-ins pour iOS, vous pouvez incorporer des fonctionnalités telles que Knowledge, Gestion des requêtes, Chat Live Agent et SOS directement à votre application mobile native. Offrez aux utilisateurs de votre application des outils en libre-service tels que la base de connaissances Knowledge, la possibilité de créer et de gérer des requêtes, et de discuter en temps réel avec un agent en utilisant Chat Live Agent. Vous pouvez même offrir le partage d'écran et la communication vidéo bidirectionnelle avec un agent en utilisant SOS. Avec ce kit de développement, vous vous préparez en quelques heures, pas en semaine.

Éditions

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud



Pour consulter les instructions de téléchargement et la documentation, reportez-vous à la page Service SDK.

Communautés : assistance sur site dans les communautés, empaquetage de modèles, modération des commentaires, et plus encore

Attention : une expérience des communautés mise à niveau est disponible, plus robuste, plus flexible et plus extensible que jamais. L'assistance sur site dans les communautés facilite la planification de rendez-vous pour les clients depuis une communauté. Grâce à l'empaquetage de modèles, les partenaires consultants et les éditeurs de logiciels peuvent exporter rapidement des modèles et des pages personnalisés pour les distribuer à leurs clients. La modération des commentaires renforce le contrôle de tout le fil pour les responsables de communauté. Nous offrons de nombreuses fonctionnalités qui vont vous faire gagner du temps, explorez-les !

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Lightning Experience ne prend pas en charge l'en-tête global. Par conséquent, les utilisateurs internes de votre organisation peuvent basculer entre l'organisation Salesforce et leur communauté dans Lightning Experience.

DANS CETTE SECTION :

Application du contrôle des violations d'accès dans les communautés

Le contrôle des violations d'accès pour les composants Lightning, y compris les composants personnalisés utilisés dans les communautés, est désormais appliqué. L'application de contrôle d'accès était une mise à jour critique dans la version Summer '16.

Report de la mise à jour critique LockerService pour les communautés

LockerService est une nouvelle architecture de sécurité puissante pour les composants Lightning qui était une mise à jour critique pour les communautés dans Summer '16. L'activation automatique de cette mise à jour critique était planifiée dans Winter '17. La date d'activation automatique a été reportée à la version Spring '17.

Générateur de communauté : tout est flexible, personnalisable et réutilisable

Les partenaires consultants et les éditeurs de logiciels gagnent le gros lot avec cette version, qui offre des présentations de thèmes personnalisés, et des modèles et des pages à empaqueter. Nous avons également réorganisé le Générateur de communauté pour définir un espace de travail flexible avec plus de place pour travailler. Ce n'est pas tout, vous avez désormais accès aux composants Lightning personnalisés dans AppExchange directement depuis le Générateur de communauté.

Modèles de communauté : nouveaux commentaires, nouvelles capacités des rubriques, et plus encore

Nous avons travaillé sans relâche pour vous offrir une expérience hors pair avec votre communauté basée sur un modèle. Ajoutez des objets d'assistance sur site au modèle de communauté Customer Service (Napili). Utilisez le nouvel assistant Création de communauté qui a été amélioré. Informez vos équipes sur l'activité dans les rubriques avec des notifications par e-mail. La liste est encore longue...

Chatter et Fichiers dans les modèles de communautés : robustesse des commentaires et des réponses, et amélioration de l'expérience mobile

Mettez en forme les commentaires et les réponses, et ajoutez des images en ligne avec l'éditeur de contenu enrichi. Augmentez votre productivité embarquée grâce à une expérience mobile améliorée. Travaillez plus intelligemment avec les fils de rubriques et les composants de liste de fichiers.

Gestion de la communauté : tout repose sur la modération

Dans la version précédente, nous avons ajouté des outils pour agrémenter la gestion de la communauté. Dans la nouvelle version, nous avons simplifié et accéléré les réponses et le suivi de l'activité dans la communauté. La prémodération des commentaires aide les responsables à protéger leur communauté contre les commentaires malveillants. La nouvelle page Présentation de la modération de la communauté permet de suivre les éléments en attente et l'activité des membres en un coup d'œil. Les améliorations apportées à la modération permettent de différencier les spams signalés et les publications inappropriées. Doucement, Monsieur le modérateur de communauté, vous allez trop vite !

Amélioration de la qualité de recherche de votre communauté avec les tableaux de bord de recherche

Nous en avons tous fait l'expérience : accéder à une communauté de clients, rechercher une rubrique spécifique, qui s'avère introuvable, et consigner une requête auprès support pour obtenir la réponse à notre question. Cette situation est frustrante. Vous pouvez maintenant épargner cette expérience à vos utilisateurs en améliorant la qualité des recherches dans votre communauté. Avec la Recherche dans les tableaux de bord, vous pouvez configurer des métriques spécifiques basées sur les recherches effectuées dans une communauté. Vous pouvez même filtrer les résultats par type d'utilisateur : la personne qui a effectué la recherche était-elle un membre connecté ou un utilisateur invité visitant la communauté ? Vous pouvez également filtrer par la fréquence d'utilisation de la saisie automatique pour rechercher des termes.

Autres modifications apportées aux communautés

Découvrez les petites modifications qui améliorent votre expérience dans Chatter.

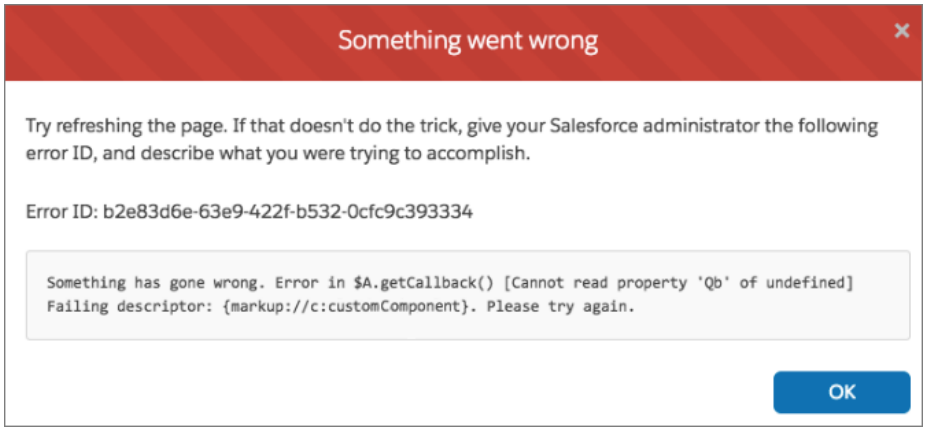
Application du contrôle des violations d'accès dans les communautés

Le contrôle des violations d'accès pour les composants Lightning, y compris les composants personnalisés utilisés dans les communautés, est désormais appliqué. L'application de contrôle d'accès était une mise à jour critique dans la version Summer '16.

L'amélioration de l'application de contrôle d'accès pour les ressources Lightning permet aux auteurs de composants de mieux contrôler leur utilisation.

Quelles erreurs sont affichées dans le Générateur de communauté ?

Lorsque vous ouvrez dans le Générateur de communauté une page qui contient un composant Lightning personnalisé avec des erreurs de contrôle d'accès, un message d'erreur est affiché. Le message d'erreur varie selon le composant et l'emplacement où l'erreur est déclenchée, par exemple depuis un rappel d'action ou une fonction JavaScript.



Quelles erreurs sont affichées dans Ma communauté publiée ?

Lorsque vous affichez une page publiée qui contient un composant Lightning personnalisé avec des erreurs de contrôle d'accès :

- Si le mode de débogage est désactivé, la page d'erreur de la communauté est affichée.
- Si le mode de débogage est activé, un indicateur de chargement infini est affiché. Si les outils de développement du navigateur sont ouverts, la console génère les erreurs de contrôle d'accès du composant.

Comment puis-je corriger les erreurs de contrôle d'accès ?

Pour plus d'informations sur les violations du contrôle d'accès et comment corriger les erreurs qu'elles entraînent, reportez-vous à Application du contrôle des violations d'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Components Developer Guide : Controlling Access

Lightning Components Developer Guide : Enable Debug Mode for Lightning Components

Report de la mise à jour critique LockerService pour les communautés

LockerService est une nouvelle architecture de sécurité puissante pour les composants Lightning qui était une mise à jour critique pour les communautés dans Summer '16. L'activation automatique de cette mise à jour critique était planifiée dans Winter '17. La date d'activation automatique a été reportée à la version Spring '17.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes de publication de Summer '16 : Amélioration de la sécurité avec LockerService pour les communautés (mise à jour critique)

Mises à jour critiques : modifications de LockerService, protection contre le détournement de clics renforcée pour les pages Visualforce

Générateur de communauté : tout est flexible, personnalisable et réutilisable

Les partenaires consultants et les éditeurs de logiciels gagnent le gros lot avec cette version, qui offre des présentations de thèmes personnalisés, et des modèles et des pages à empaqueter. Nous avons également réorganisé le Générateur de communauté pour définir un espace de travail flexible avec plus de place pour travailler. Ce n'est pas tout, vous avez désormais accès aux composants Lightning personnalisés dans AppExchange directement depuis le Générateur de communauté.

DANS CETTE SECTION :

Empaquetage et distribution de modèles : élaborer une fois et réutiliser

Personnalisez et exportez des modèles ou des pages Customer Service (Napili), et utilisez-les pour lancer de nouvelles opportunités, ou empaquetez-les et distribuez-les pour que d'autres les utilisent. Gagnez du temps en les créant une fois, puis en les réutilisant. Que ce soit pour votre propre organisation ou que vous soyez un partenaire consultant ou un éditeur de logiciels, vous pouvez réduire les délais de création de communautés et les frais de développement associés. Une réduction des coûts satisfait *tout le monde*.

Personnalisation rapide de la marque avec les présentations de thème personnalisées

Créez des présentations de thème personnalisées pour mettre immédiatement à jour la présentation de l'ensemble de votre communauté. Personnalisez l'en-tête et le pied de page pour les adapter au style de votre société, et créez une barre de recherche et un menu de profil utilisateur personnalisés. Basculez aisément entre vos présentations de thème, votre recherche et vos menus de profil utilisateur personnalisés, ou empaquetez-les pour les partager avec d'autres organisations. Que vous soyez un partenaire consultant ou un éditeur de logiciels, ou que vous souhaitiez simplement rajeunir votre propre communauté, les présentations de thème personnalisées simplifient la personnalisation de la marque.

Élargissement de l'horizon de votre espace de travail avec le Générateur de communauté rationalisé

Nous avons redessiné les barres d'outils du Générateur de communauté pour créer une barre unifiée, et optimisé l'éditeur de propriété pour élargir votre espace de travail sur vos pages. L'espace supplémentaire permet d'afficher des présentations à deux colonnes.

Ajout de composants Lightning depuis AppExchange dans le Générateur de communauté

L'expérience AppExchange intégrée facilite la recherche de composants Lightning personnalisés dans AppExchange et l'ajout de composants à votre organisation directement depuis le Générateur de communauté.

Suivi, apprentissage et ajustement avec Google Analytics

Activez le suivi de page en ajoutant votre identifiant de suivi Google Analytics au Générateur de communauté. Utilisez les données générées pour comprendre vos clients, connaître leur localisation, savoir ce qu'ils cherchent, découvrir les éléments sur lesquels ils cliquent et observer à quel endroit ils quittent votre communauté. Ajustez ensuite les pages de votre communauté pour mieux attirer l'attention de vos clients.

Contrôle de l'accès public pour chaque page de votre communauté

Définissez l'accès spécifique à chaque page de votre communauté. Vous pouvez restreindre ou ouvrir l'accès comme vous le souhaitez.

Optimisations SEO pour améliorer le classement dans les moteurs de recherche

Pour améliorer le classement SEO (optimisation du moteur de recherche) de votre communauté, nous redirigeons maintenant les URL non canoniques vers des URL canoniques en utilisant des redirections 301. Une URL canonique permet d'indiquer aux moteurs de recherche que les URL légèrement différentes, qui pointent toutes vers le même contenu, sont identiques. Une redirection 301 indique qu'une URL a été définitivement déplacée, ce qui est idéal pour la SEO.

Présentations de page renommées Présentations de contenu

Avec l'introduction des présentations de thème personnalisées, nous avons changé le nom des présentations de page en *présentations de contenu* pour plus de clarté. Les présentations de contenu définissent des zones de contenu dans votre page, par exemple une présentation à deux colonnes avec un ratio 2:1.

Développement et personnalisation de composants, d'interfaces et d'événements Lightning globaux

Nous avons ajouté plusieurs interfaces, composants et événements Lightning globaux afin d'aider les développeurs à étendre et à personnaliser les communautés élaborées dans le Générateur de communauté. Créez une recherche, une navigation et des menus de profil utilisateur personnalisés, ou suivez des événements avec Google Analytics.

Empaquetage et distribution de modèles : élaborer une fois et réutiliser

Personnalisez et exportez des modèles ou des pages Customer Service (Napili), et utilisez-les pour lancer de nouvelles opportunités, ou empaquetez-les et distribuez-les pour que d'autres les utilisent. Gagnez du temps en les créant une fois, puis en les réutilisant. Que ce soit pour votre propre organisation ou que vous soyez un partenaire consultant ou un éditeur de logiciels, vous pouvez réduire les délais de création de communautés et les frais de développement associés. Une réduction des coûts satisfait *tout le monde*.



Remarque: Cette fonctionnalité est disponible pour les communautés qui utilisent les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

Exemple: Supposons que vous êtes spécialiste en création de communautés de gestion des relations partenaires (PRM) pour des secteurs de fabrication ou technologiques. Grâce à l'empaquetage et la distribution de modèles, vous pouvez élaborer et exporter un modèle de communauté orienté PRM facile à distribuer à vos clients. Une fois installé dans l'organisation d'un client, vous pouvez personnaliser le modèle pour répondre aux besoins spécifiques du client. En créant les principaux éléments de la communauté dans votre organisation, puis en la distribuant dans les organisations de vos clients, vous pouvez lancer leurs communautés très rapidement.

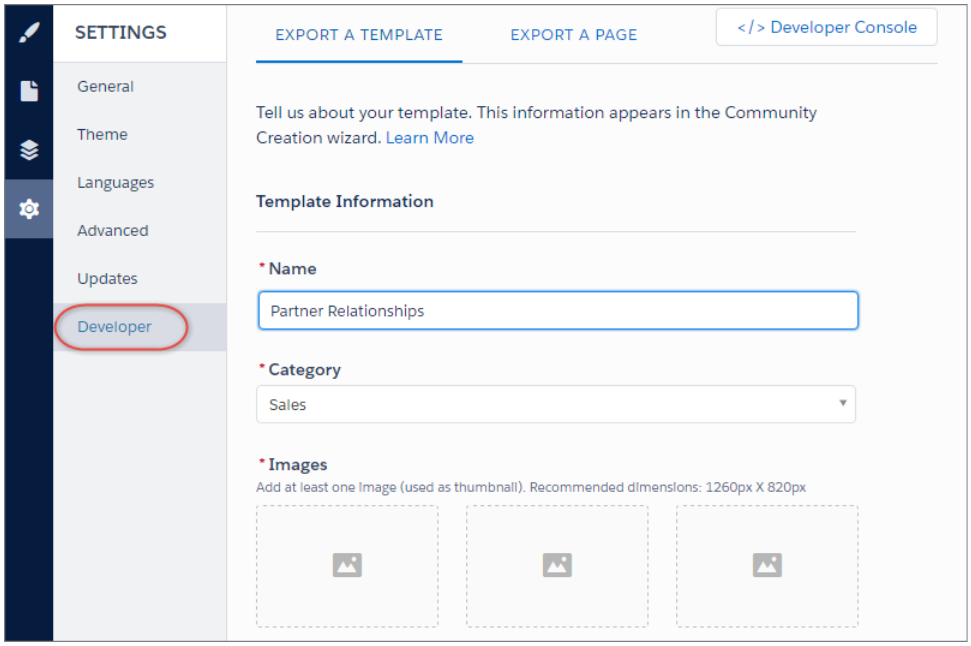
Exemple: Supposons que vous êtes un éditeur de logiciels qui construit plusieurs composants Lightning personnalisés et une page personnalisée pour créer une fonctionnalité d'e-commerce à utiliser dans le Générateur de communauté. Vous pouvez maintenant empaqueter rapidement la page et ses composants dans un package unique et le distribuer à vos clients.

Comment fonctionne l'exportation de modèles ?

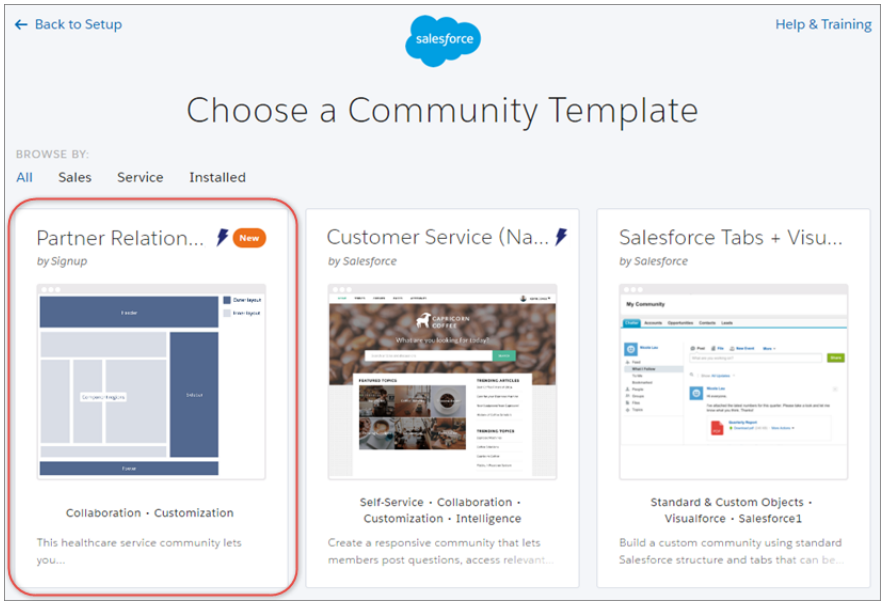
Sous son format le plus simple, un modèle de communauté Lightning est constitué d'une présentation de thème et d'une feuille CSS, avec des pages, des présentations de contenu et des composants Lightning.

Utilisez le modèle Customer Service (Napili) pour créer votre modèle personnalisé avec des pages et des composants standard, ou créez vos propres pages, présentations et composants personnalisés. Lorsque votre modèle est prêt pour l'exportation, accédez à la nouvelle section Développeur dans la zone Paramètres.

Ajoutez un nom et une catégorie au modèle, et au moins une image miniature et quelques fonctionnalités clés. Ces informations sont affichées dans l'assistant de création de communauté. Elles présentent aux utilisateurs l'objet et les avantages de votre modèle.



Une fois exporté, votre modèle est affiché dans l'assistant de création de communauté de votre organisation, où vous pouvez l'utiliser comme point de départ pour élaborer de nouvelles communautés.

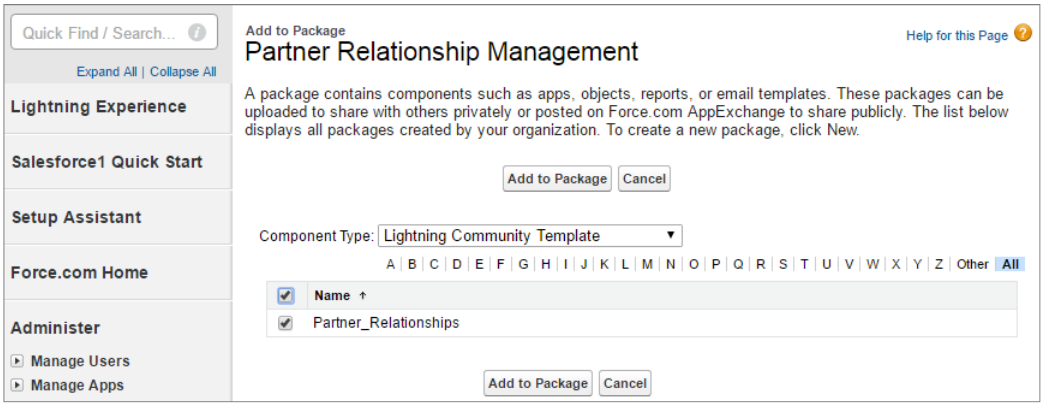


De même, vous pouvez exporter une page unique, qui inclut la présentation de contenu et les composants de la page. Une fois exportée, la page est affichée dans la boîte de dialogue Nouvelle page dans toutes les communautés de votre organisation.

Remarque: En concevant la nouvelle barre d'outils du Générateur de communauté, nous avons déplacé le bouton **Developer Console** vers la section Développeur.

Qu'en est-il de l'empaquetage et de la distribution ?

Outre l'utilisation de modèles et de pages exportés dans votre propre organisation, vous pouvez également les empaqueter pour les distribuer aux organisations de vos clients. Dans Packages sous Configuration, sélectionnez le type de composant Modèle de communauté Lightning ou Page Lightning. Chargez ensuite le package et partagez le lien en privé avec vos clients ou partenaires.



Lorsqu'un modèle est installé dans une autre organisation, il est affiché dans l'assistant de création de communauté de l'organisation. Les pages installées sont affichées dans la boîte de dialogue Nouvelle page.

Pour gérer les modèles importés et exportés, accédez à Modèles de communauté Lightning dans Configuration. Pour gérer les pages importées et exportées, accédez à Pages de communauté Lightning.

Personnalisation rapide de la marque avec les présentations de thème personnalisées

Créez des présentations de thème personnalisées pour mettre immédiatement à jour la présentation de l'ensemble de votre communauté. Personnalisez l'en-tête et le pied de page pour les adapter au style de votre société, et créez une barre de recherche et un menu de profil utilisateur personnalisés. Basculez aisément entre vos présentations de thème, votre recherche et vos menus de profil utilisateur personnalisés, ou empaquetez-les pour les partager avec d'autres organisations. Que vous soyez un partenaire consultant ou un éditeur de logiciels, ou que vous souhaitiez simplement rajeunir votre propre communauté, les présentations de thème personnalisées simplifient la personnalisation de la marque.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans les communautés qui utilisent les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

Qu'est-ce qu'une présentation de thème ?

Une présentation de thème définit la mise en forme générale des pages de modèle (1) de votre communauté. Elle inclut l'en-tête et le pied de page communs (2), et souvent la navigation, la recherche et le menu de profil utilisateur. La présentation du thème s'applique à toutes les pages de votre communauté, à l'exception des pages de connexion.

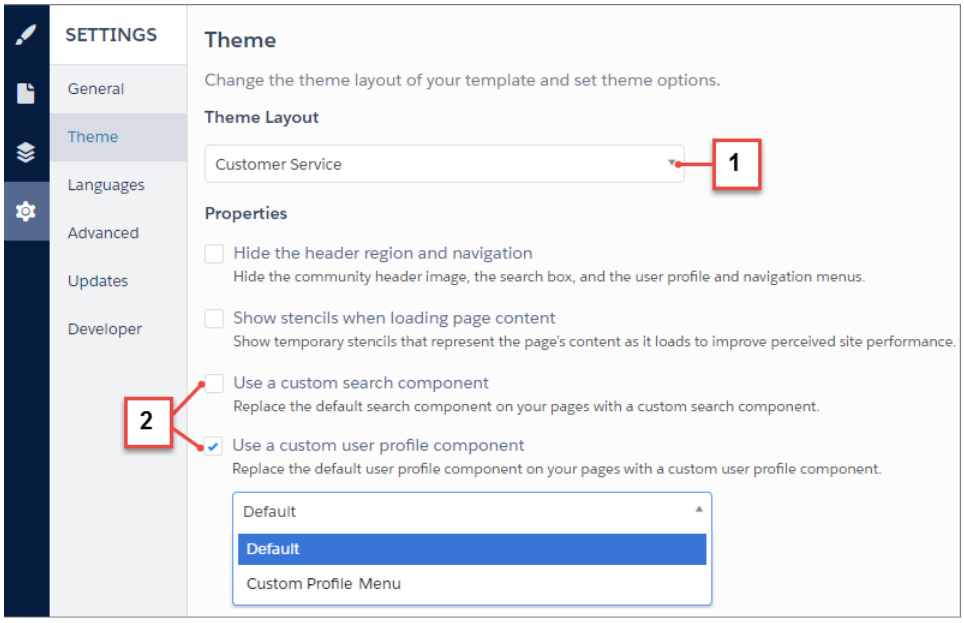
Par comparaison, la présentation de contenu renommée (3) définit les zones de contenu de vos pages, par exemple une présentation à deux colonnes.



Comment fonctionnent les présentations de thème ?

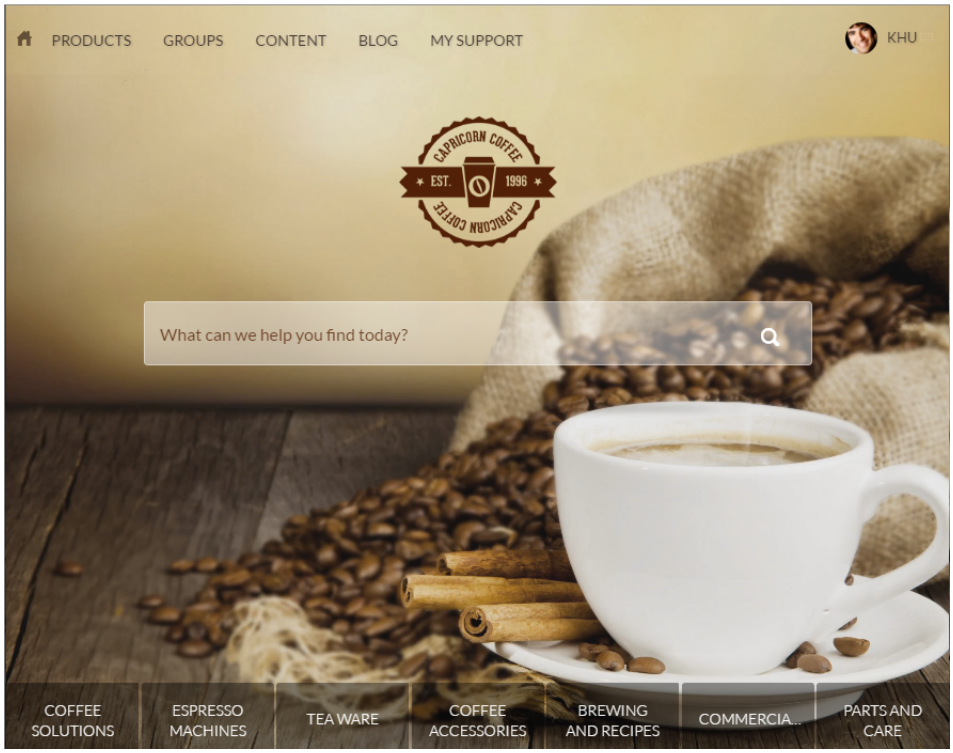
Auparavant, vous ne pouviez pas modifier la zone En-tête du modèle d'un modèle Customer Service (Napili), à l'exception des propriétés des composants qu'il contenait.

Désormais, les développeurs peuvent créer un composant de présentation de thème dans Developer Console qui implémente l'interface `forceCommunity:themeLayout`. Lorsque le composant est prêt, il suffit de sélectionner la nouvelle présentation de thème (1) dans **Paramètres** > **Thème**. Toutes les pages de votre communauté sont instantanément transformées !



Si votre développeur crée un composant de recherche personnalisé (en utilisant la nouvelle interface `forceCommunity:searchInterface`) ou un composant de profil utilisateur personnalisé (en utilisant la nouvelle interface `forceCommunity:profileMenuInterface`), vous pouvez aussi les échanger. Sélectionnez **Utiliser un composant de recherche personnalisé** ou **Utiliser un composant de profil utilisateur personnalisé** (2), puis choisissez un composant personnalisé.

Exemple:



La présentation de thème est un composant Lightning. Par conséquent, vous pouvez l'empaqueter de la même façon que les composants Salesforce standard, en utilisant les mêmes outils. Sélectionnez le type de composant de package Paquet de composants Lightning, ajoutez le composant de la présentation de thème et n'importe quel composant de recherche ou de profil utilisateur personnalisé, et vous êtes prêt(e).

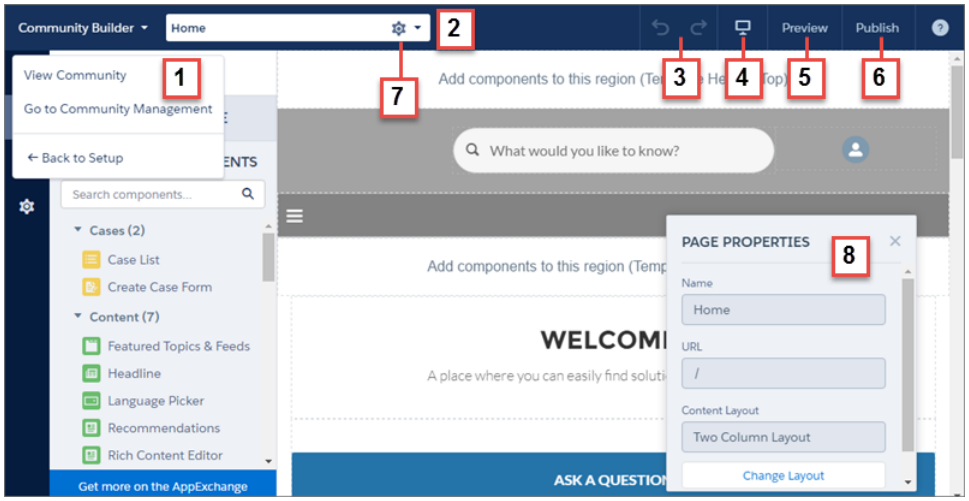
Remarque: Lors de la mise à jour de la zone Thème, nous avons renommé l'option **Afficher l'indicateur pendant le chargement de la page** en **Afficher les stencils lors du chargement du contenu de la page** pour mieux refléter son objet. Ces paramètres s'appliquent uniquement au modèle Customer Service (Napili).

Élargissement de l'horizon de votre espace de travail avec le Générateur de communauté rationalisé

Nous avons redessiné les barres d'outils du Générateur de communauté pour créer une barre unifiée, et optimisé l'éditeur de propriété pour élargir votre espace de travail sur vos pages. L'espace supplémentaire permet d'afficher des présentations à deux colonnes.

- Nous avons retiré le lien vers Site.com Studio du menu Générateur de communauté (1), car il n'est plus nécessaire pour configurer votre communauté, sauf si vous créez une communauté multilingue. Si vous souhaitez ajouter des langues à votre communauté, n'ayez crainte, le lien vers Site.com Studio reste disponible dans **Paramètres** > **Langues**.
- Le menu Page (2), ainsi que les boutons Défaire et Répéter (3), Mode d'affichage (4), Aperçu (5) et Publier (6), sont placés sur la fine barre d'outils en haut de la page.
- Dans l'éditeur de page, cliquez sur dans le menu Page (7) pour ouvrir l'éditeur Propriétés de page.
- L'éditeur de propriété sensible au contexte (8) s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez un composant pour le modifier. Vous pouvez également repositionner l'éditeur de propriété comme vous le souhaitez !

- Nous avons retiré le menu Profil utilisateur pour économiser l'espace et donner la priorité aux activités du Générateur de communauté. Vous recherchez le lien vers la **Developer Console** ? Recherchez dans la nouvelle zone Developer. Vous souhaitez accéder à Mon profil dans Mes paramètres ? Cliquez sur **Revenir à la configuration** dans le menu Générateur de communauté.



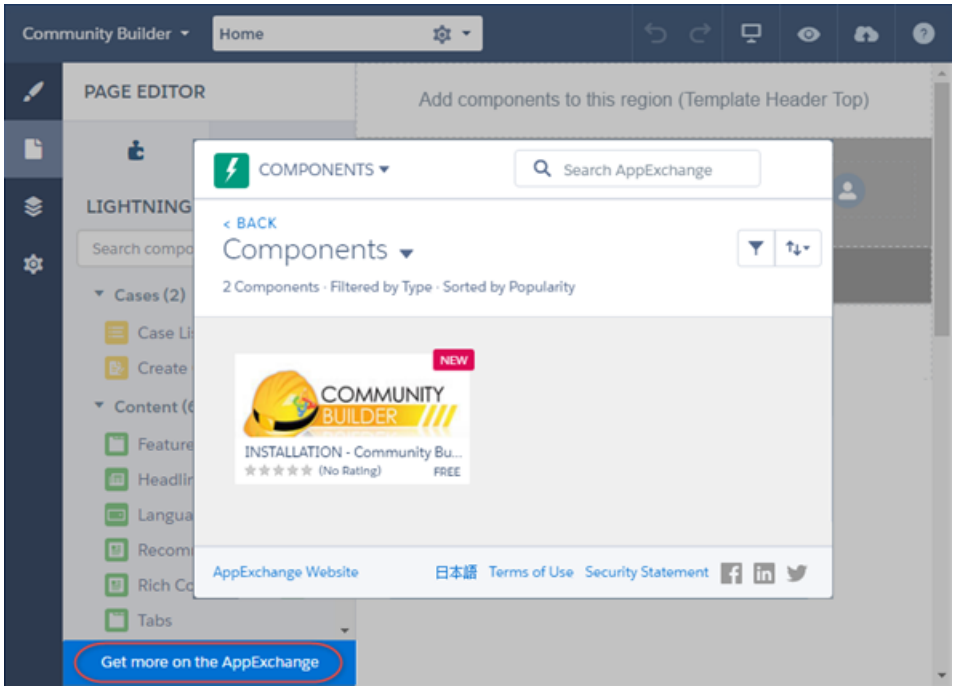
Si vous manquez d'espace, la barre d'outils se transforme en icônes, vous ne perdez aucun contrôle lorsque vous réduisez la fenêtre.



Ajout de composants Lightning depuis AppExchange dans le Générateur de communauté

L'expérience AppExchange intégrée facilite la recherche de composants Lightning personnalisés dans AppExchange et l'ajout de composants à votre organisation directement depuis le Générateur de communauté.

Parcourez une sélection de composants prêts à être ajoutés aux pages Lightning de votre communauté, en cliquant sur **Obtenir d'autres composants sur AppExchange** dans l'éditeur de page. Lorsque vous ajoutez un composant, il est affiché dans le volet Composants Lightning dans toutes les communautés basées sur un modèle de votre organisation.



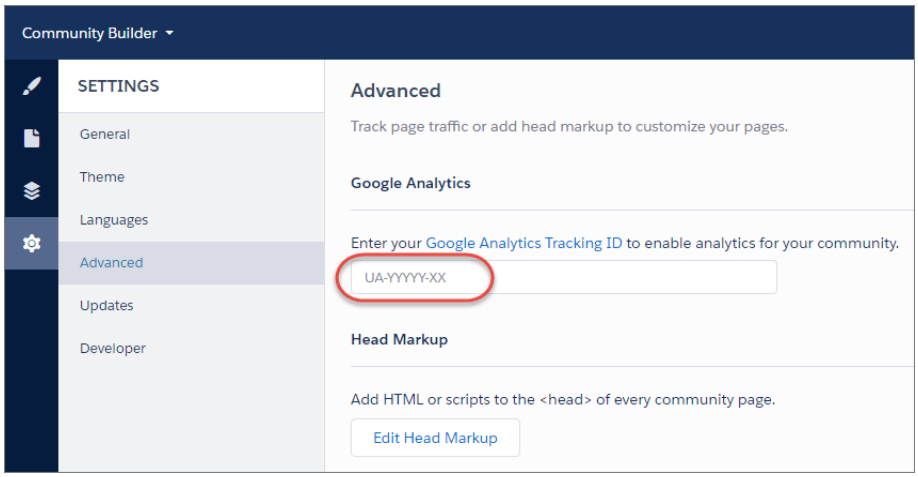
CONSULTER ÉGALEMENT :

AppExchange et votre organisation Salesforce enfin réunies

Suivi, apprentissage et ajustement avec Google Analytics

Activez le suivi de page en ajoutant votre identifiant de suivi Google Analytics au Générateur de communauté. Utilisez les données générées pour comprendre vos clients, connaître leur localisation, savoir ce qu'ils cherchent, découvrir les éléments sur lesquels ils cliquent et observer à quel endroit ils quittent votre communauté. Ajustez ensuite les pages de votre communauté pour mieux attirer l'attention de vos clients.

Lorsque vous avez saisi votre identifiant Google Analytics dans **Paramètres** > **Avancé**, publiez une communauté pour activer le service. Les données d'analyse de votre communauté proviennent directement du service Google Analytics dans lequel vous pouvez les consulter et les interpréter.

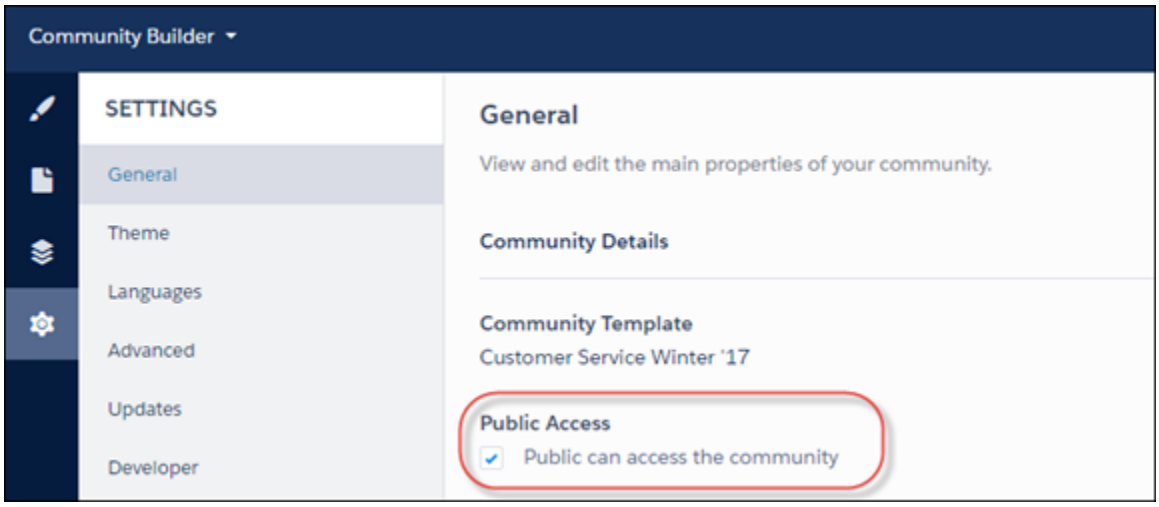


Nous fournissons un nouvel événement global, `forceCommunity:analyticsInteraction`, aux développeurs de composants Lightning personnalisés pour des communautés. Utilisez-le pour suivre les événements déclenchés par le composant personnalisé. Par exemple, vous pouvez créer un bouton personnalisé et inclure l'événement `forceCommunity:analyticsInteraction` dans le contrôleur du bouton. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton, les données de l'événement sont envoyées à Google Analytics.

Contrôle de l'accès public pour chaque page de votre communauté

Définissez l'accès spécifique à chaque page de votre communauté. Vous pouvez restreindre ou ouvrir l'accès comme vous le souhaitez.

Pour permettre aux visiteurs d'accéder à votre communauté sans se connecter, sous Paramètres généraux dans le Générateur de communauté, sélectionnez la nouvelle option **Le public peut accéder à la communauté**. Sélectionnez cette case si vous souhaitez que les visiteurs accèdent à votre communauté sans se connecter.

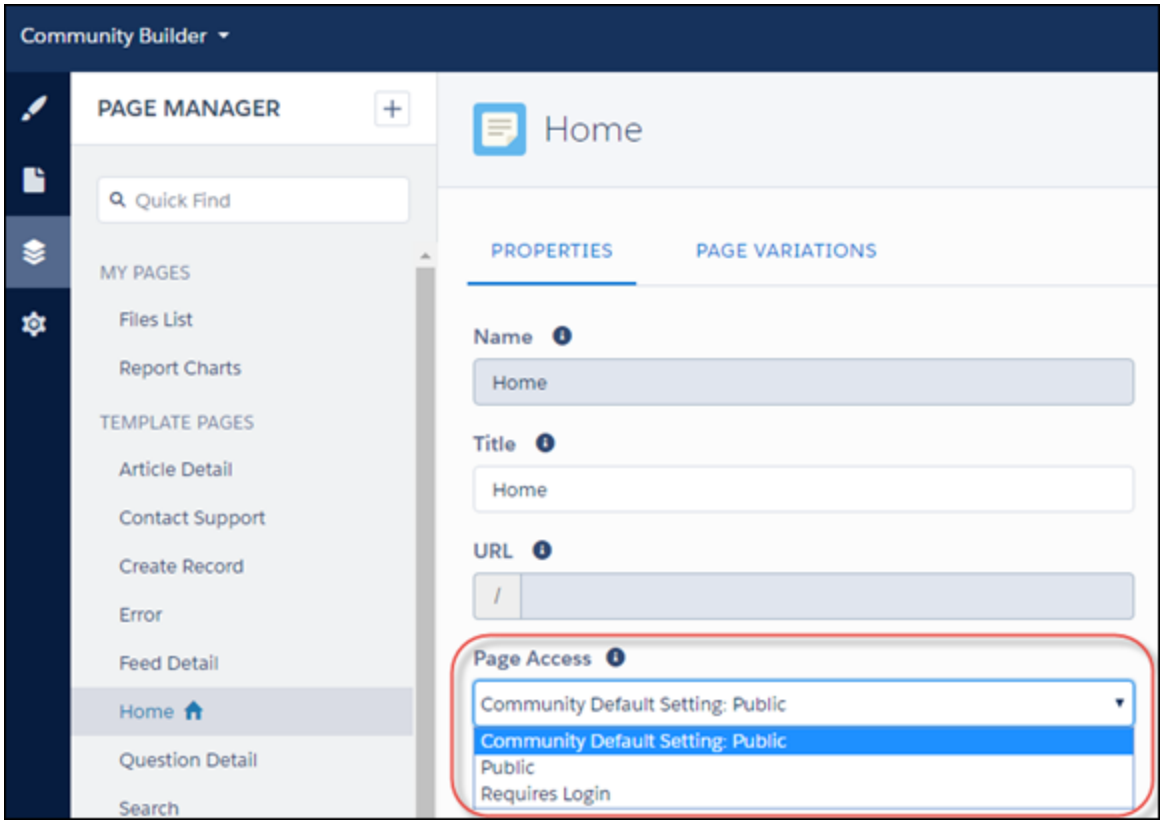


Utilisez le Gestionnaire de page pour définir l'accès au niveau de la page.

Paramètre par défaut de la communauté : si vous autorisez l'accès public, les pages de votre communauté sont accessibles au public, y compris aux utilisateurs sans licence. Si vous n'autorisez pas l'accès public, les membres doivent se connecter pour accéder à la communauté.

Public : ce paramètre rend la page publique, quel que soit le paramètre par défaut de la communauté.

Connexion requise : ce paramètre rend la page privée et exige que les membres se connectent, quel que soit le paramètre par défaut de la communauté.



Vous vous demandez probablement « Un instant, comment ce paramètre fonctionne-t-il avec la visibilité de page basée sur le profil introduite dans la version Summer '16 ? » Voici comment.

Lorsqu'un membre tente d'accéder à une page, nous vérifions d'abord le paramètre par défaut de la communauté. Est-il public ou exige-t-il que les utilisateurs se connectent ? Après cette première vérification, nous examinons l'accès à la page. Pour terminer, nous vérifions la visibilité basée sur le profil que vous avez définie dans Variations de page.

Remarque: Certaines pages sont toujours publiques, alors que d'autres sont toujours privées. Les pages publiques comprennent des pages associées à la connexion (Connexion, Inscription, Mot de passe oublié, Erreur de connexion, Vérifier le mot de passe). Les pages des messages privés sont toujours privées.

Optimisations SEO pour améliorer le classement dans les moteurs de recherche

Pour améliorer le classement SEO (optimisation du moteur de recherche) de votre communauté, nous redirigeons maintenant les URL non canoniques vers des URL canoniques en utilisant des redirections 301. Une URL canonique permet d'indiquer aux moteurs de recherche que les URL légèrement différentes, qui pointent toutes vers le même contenu, sont identiques. Une redirection 301 indique qu'une URL a été définitivement déplacée, ce qui est idéal pour la SEO.

Par exemple, supposons que vous ajoutez des pages d'objet à l'objet Compte. Dans ce cas, la page de détail contient une page Détails du compte spécifique à un objet et une page Détails d'enregistrement générique. Lorsque les membres de communauté accèdent à la page générique Détails d'enregistrement (`/s/detail/recordId`), désormais ils sont toujours redirigés vers l'URL canonique de

la page Détails du compte spécifique à l'objet, au lieu de (`/s/account/recordId`). De la même façon, nous avons ajouté des redirections 301 pour les pages de liste et de liste associée.

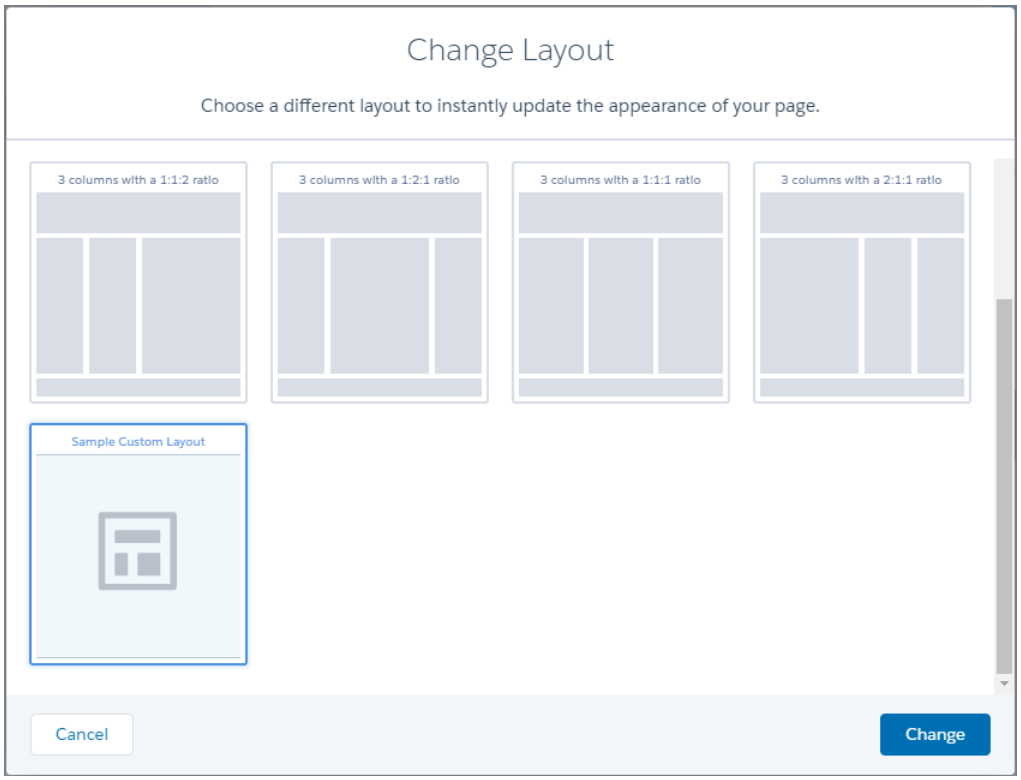
De plus, nous redirigeons les URL des pages Détails de rubrique et Détails de question vers des URL compatibles SEO. Pour créer des URL lisibles par l'utilisateur, nous avons ajouté le nom de la rubrique aux pages Détails de rubrique et le titre de la question aux pages Détails de question. Par exemple, `https://mycommunity.com/s/question/0D5B0000007qtP7KAI` redirige maintenant vers `https://mycommunity.com/s/question/0D5B0000007qtP7KAI/need-help-picking-a-grinder`.

Remarque: Les redirections d'URL se produisent uniquement lorsqu'une URL est accédée directement depuis la barre d'adresse du navigateur ou un lien externe à votre communauté.

Présentations de page renommées Présentations de contenu

Avec l'introduction des présentations de thème personnalisées, nous avons changé le nom des présentations de page en *présentations de contenu* pour plus de clarté. Les présentations de contenu définissent des zones de contenu dans votre page, par exemple une présentation à deux colonnes avec un ratio 2:1.

Nous avons également retiré l'onglet Personnalisé des boîtes de dialogue Nouvelle page et Modifier la présentation. Après avoir créé un composant de présentation de contenu personnalisé dans Developer Console, les présentations de contenu personnalisées et prêtes à l'emploi sont affichées ensemble dans ces boîtes de dialogue.



Développement et personnalisation de composants, d'interfaces et d'événements Lightning globaux

Nous avons ajouté plusieurs interfaces, composants et événements Lightning globaux afin d'aider les développeurs à étendre et à personnaliser les communautés élaborées dans le Générateur de communauté. Créez une recherche, une navigation et des menus de profil utilisateur personnalisés, ou suivez des événements avec Google Analytics.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Nouveaux composants Lightning
- Nouveaux événements Lightning

Modèles de communauté : nouveaux commentaires, nouvelles capacités des rubriques, et plus encore

Nous avons travaillé sans relâche pour vous offrir une expérience hors pair avec votre communauté basée sur un modèle. Ajoutez des objets d'assistance sur site au modèle de communauté Customer Service (Napili). Utilisez le nouvel assistant Création de communauté qui a été amélioré. Informez vos équipes sur l'activité dans les rubriques avec des notifications par e-mail. La liste est encore longue...

DANS CETTE SECTION :

Renommage du modèle Napili en Customer Service (Napili)

Un modèle sous un autre nom reste aussi intéressant. Nous avons changé le nom de notre modèle populaire Napili en Customer Service (Napili). Avec ou sans nom hawaïen, son intérêt reste inchangé !

Amélioration l'assistant de création de communautés

Nous avons mis à niveau la présentation de l'assistant de création de communauté. Avec un flux simplifié, l'assistant permet désormais de créer des communautés à partir de modèles personnalisés (si vous les avez installés dans votre organisation) et offre plus d'informations sur les principales fonctionnalités.

Objets supplémentaires pris en charge par le modèle Customer Service (Napili)

Vous souhaitez partager des rapports et des tableaux de bord de vente avec des partenaires ? Aucun problème ! Vous avez toujours voulu utiliser des e-mails dans le contexte d'une communauté ? C'est également possible. Nous avons ajouté la prise en charge de plusieurs objets nouveaux.

Partage du contenu des sources de données externes dans votre communauté basée sur un modèle

Montrez toutes vos données et tous vos contenus, quel que soit l'emplacement où ils sont stockés, autour d'un feu de camp, main dans la main et en chantant Kumbaya ! Oui, vous pouvez accéder à des données et des contenus externes stockés hors de votre organisation Salesforce depuis votre communauté basée sur le modèle Customer Service (Napili).

Ajout de rapports et de tableaux de bord à des pages de communauté

Vous souhaitez afficher un tableau de bord avec les partenaires commerciaux leader dans une communauté de partenaires ? Que pensez-vous d'un graphique de rapport qui met en évidence les membres les plus actifs d'un groupe ? Vous pouvez inclure des rapports et des tableaux de bord dans les pages de votre communauté à partir des dossiers publics de votre organisation Salesforce. Le composant Graphique de rapport et tableau de bord facilite l'ajout des rapports et des tableaux de bord que vous avez configurés dans un dossier public de votre organisation Salesforce. Il suffit de les glisser-déposer dans les pages de communauté.

Envoi d'e-mails de texte enrichi directement depuis des requêtes, des pistes d'autres enregistrements

Les membres de votre communauté partenaire souhaitent pouvoir communiquer aisément avec leurs pistes et leurs prospects ? Quelle question ! Bien sûr qu'ils le souhaitent. Les membres de communautés partenaires peuvent envoyer des e-mails directement depuis des comptes, des contacts, des pistes, des opportunités et des campagnes. Vous pouvez même configurer des modèles d'e-mails dans Salesforce pour envoyer aux pistes et aux prospects des messages uniformes et approuvés, sous votre marque. Le texte enrichi est pris en charge. Vous pouvez par conséquent ajouter des images et des liens pour créer des contenus plus attrayants.

Simplification du suivi des processus commerciaux de votre société pour vos partenaires dans Lightning Experience

Vous avez configuré votre communauté de partenaires et elle génère quantité de pistes. Vous pouvez désormais aider vos partenaires à adopter et à adhérer aux processus commerciaux de votre société à l'aide du composant Parcours de vente. Parcours de vente est disponible pour les opportunités et les pistes dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Rubriques : réception de notifications par e-mail, recherche de rubriques à afficher

Informez les membres de votre communauté avec des notifications par e-mail relatives à des rubriques, recherchez aisément les rubriques que vous souhaitez afficher, ajoutez des rubriques à tous les articles traduits, et plus encore.

Élargissement de votre communauté pour inclure les données d'assistance sur site

Vous aimeriez utiliser votre communauté pour informer les clients et les techniciens d'assistance sur site sur les missions de support ? Intéressant, en effet. Vous pouvez désormais utiliser dans votre communauté les objets Rendez-vous de service, Produit, Ordre d'exécution et Élément de ligne d'ordre d'exécution, en plus des objets déjà disponibles Ressource, Compte et Contact. Les clients peuvent aisément planifier des rendez-vous, et les techniciens consulter les ordres d'exécution directement depuis leur communauté.

Affichage du nombre de vues pour les articles associés

Lorsque les membres de communauté consultent des articles, nous leur montrons les articles associés pour faciliter leur recherche. Les membres peuvent vérifier de nombre de vues de chaque article pour détecter les plus utiles.

Affichage du nombre d'interactions pour les questions associées

Lorsque les membres de communauté consultent des questions, nous leur montrons les questions associées pour faciliter leur recherche. Les membres peuvent vérifier de nombre de vues de chaque question pour détecter les plus utiles.

Simplification de l'édition en ligne et de l'ajout de photos avec l'éditeur de contenu enrichi optimisé

Utilisez le composant renommé Éditeur de contenu enrichi (auparavant appelé Texte enrichi) pour ajouter et modifier des contenus en ligne, et vérifier immédiatement la présentation de votre contenu sur la page. Avec le nouvel outil vidéo, animer votre communauté n'a jamais été aussi facile. Au lieu d'ajouter un code incorporé, il suffit d'ajouter un lien vers YouTube ou Vimeo pour visualiser instantanément un aperçu.

Récupération des actions au niveau de la ligne dans des vues de liste

Travailler à un emplacement unique peut s'avérer extrêmement pratique. Les actions au niveau de la ligne dans les vues de listes peuvent vous offrir ce confort de travail. Nous avons ajouté les actions Modifier et Supprimer aux lignes des vues de liste. Vous pouvez ainsi gérer vos enregistrements avec plus d'efficacité sans quitter la page.

Liste avec vue

Parfois, vous souhaitez simplement organiser les informations à votre façon. Par conséquent, nous permettons à chaque utilisateur de communauté de créer une vue de liste pour les objets auxquels il peut accéder.

Naissance d'une nouvelle présentation de vue de liste

Vous connaissez l'histoire des trois vues ? Il était une fois deux options de vue dans les communautés. La première, appelée Complète, était une grande page qui montrait les détails des enregistrements avec un défilement infini. La deuxième, appelée Compacte, était une colonne étroite qui montrait principalement le titre des enregistrements. L'administrateur pouvait choisir le nombre d'enregistrements affichés à la fois. C'était bien, mais pas idéal, nous pensions pouvoir faire mieux. Entre en scène la vue Standard. Elle utilise la présentation étendue de la vue Complète, mais l'affichage limité des enregistrements de la vue Compacte, moins les actions au niveau de la ligne et de vue de liste qui prennent de la place. Elle représente un compromis entre les deux vues de page avec de nombreux composants.

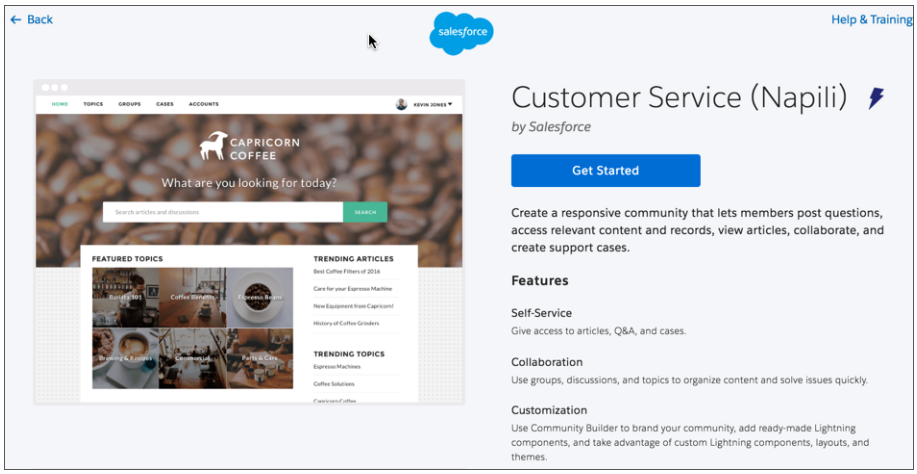
Arrêt de la prise en charge de la modification des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili)

À compter de la version Winter '17, la possibilité de modifier les modèles est prise en charge uniquement pour les communautés qui utilisent le modèle Onglets Salesforce + Visualforce. Nous ne prenons plus en charge cette fonctionnalité pour les communautés qui utilisent les modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili). La fonctionnalité reste néanmoins disponible dans notre interface utilisateur.

Renommage du modèle Napili en Customer Service (Napili)

Un modèle sous un autre nom reste aussi intéressant. Nous avons changé le nom de notre modèle populaire Napili en Customer Service (Napili). Avec ou sans nom hawaïen, son intérêt reste inchangé !

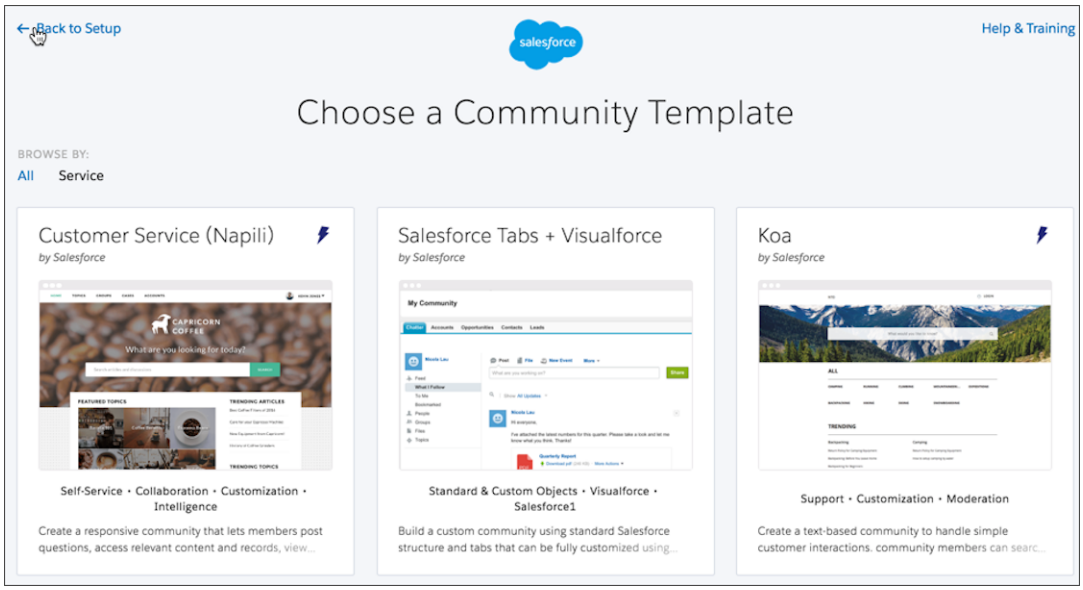
Nous avons mis à jour toutes nos étiquettes et notre documentation pour utiliser Customer Service (Napili). Si vous avez un code personnalisé qui utilise l'étiquette Napili, pensez à le réviser et à le mettre à jour.



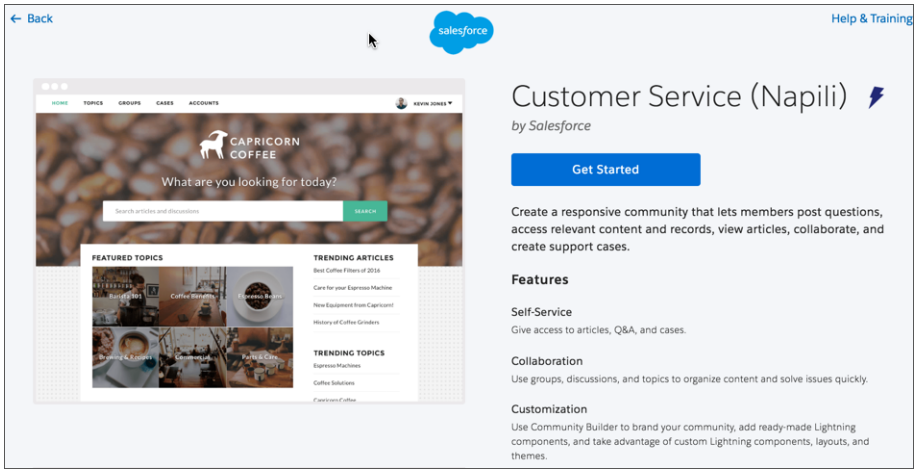
Amélioration l'assistant de création de communautés

Nous avons mis à niveau la présentation de l'assistant de création de communauté. Avec un flux simplifié, l'assistant permet désormais de créer des communautés à partir de modèles personnalisés (si vous les avez installés dans votre organisation) et offre plus d'informations sur les principales fonctionnalités.

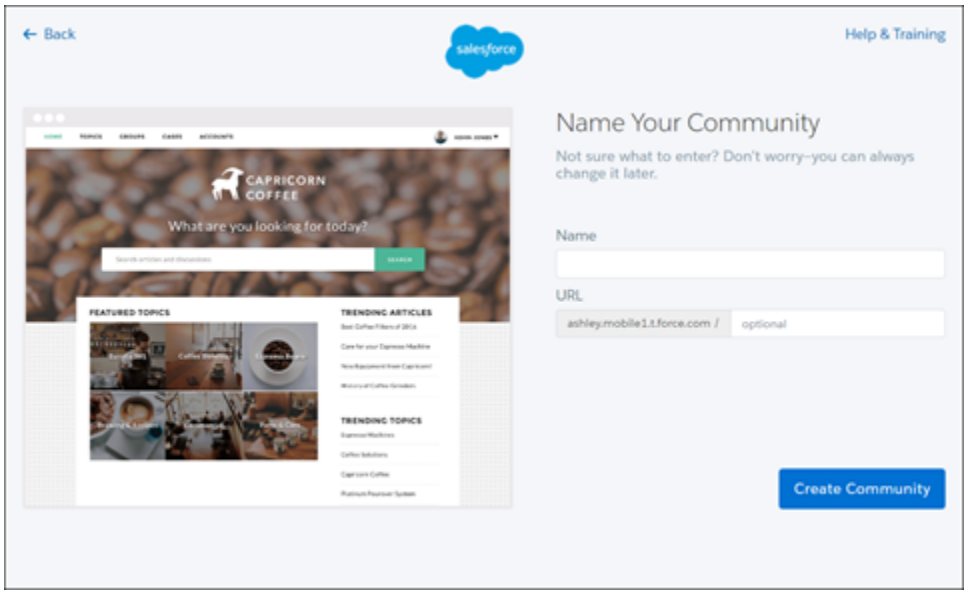
Pour commencer, sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser pour votre communauté. Vous pouvez parcourir tous les modèles disponibles ou les explorer en fonction de la nature de votre communauté, à savoir vente, marketing ou service. Vous pouvez même afficher les modèles personnalisés installés dans votre organisation.



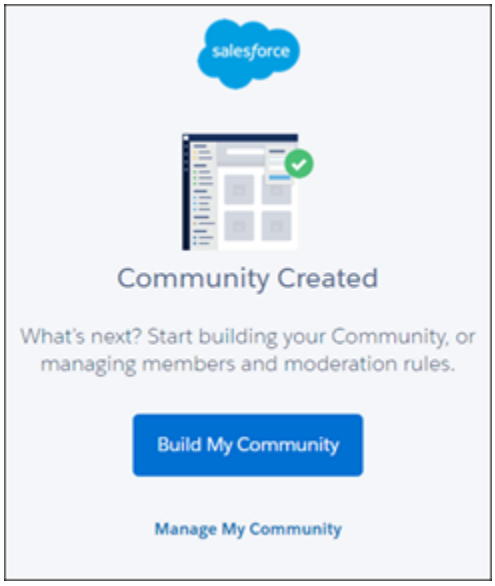
Une fois votre modèle sélectionné, une description s'affiche avec ses principales caractéristiques.



Saisissez ensuite un nom pour votre communauté et une URL facultative. Ne vous inquiétez pas ! Si vous considérez que « La communauté la plus cool de tous les temps » ne correspond pas tout à fait au nom idéal, vous pouvez le modifier à tout moment (est-ce bien nécessaire ?).



Et voilà ! Vous avez créé votre communauté.



Le véritable travail commence maintenant. Cliquez sur **Élaborer ma communauté** pour accéder au Générateur de communauté, dans lequel vous pouvez personnaliser votre communauté avec des composants Lightning, votre marque et des pages personnalisées.

Cliquez sur **Gérer ma communauté** pour accéder à la Gestion de la communauté, dans laquelle vous pouvez configurer des règles de modération, des tableaux de bord de communauté et des rubriques.

Remarque: Si vous créez une communauté en utilisant le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, seule l'option Gérer ma communauté est affichée. Ce type de communauté est personnalisé avec Visualforce, pas avec le Générateur de communauté.

Objets supplémentaires pris en charge par le modèle Customer Service (Napili)

Vous souhaitez partager des rapports et des tableaux de bord de vente avec des partenaires ? Aucun problème ! Vous avez toujours voulu utiliser des e-mails dans le contexte d'une communauté ? C'est également possible. Nous avons ajouté la prise en charge de plusieurs objets nouveaux.

- Historique des activités
- Tableau de bord
- E-mail
- Objets externes
- Produit
- Rapport
- Rendez-vous de service
- Contact partagé
- Ordre d'exécution
- Élément de ligne d'ordre d'exécution

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Objets pris en charge dans le modèle de service client

Partage du contenu des sources de données externes dans votre communauté basée sur un modèle

Montrez toutes vos données et tous vos contenus, quel que soit l'emplacement où ils sont stockés, autour d'un feu de camp, main dans la main et en chantant Kumbaya ! Oui, vous pouvez accéder à des données et des contenus externes stockés hors de votre organisation Salesforce depuis votre communauté basée sur le modèle Customer Service (Napili).

Vous pouvez par exemple autoriser les utilisateurs de votre communauté à accéder aux :

- Données stockées dans une autre organisation Salesforce, SAP® NetWeaver Gateway ou IBM WebSphere®, à laquelle votre organisation accède via Salesforce Connect
- Contenus stockés sur Google Drive ou SharePoint auquel votre organisation accède via Files Connect

Remarque:

- Les sources de données externes avec des volumes de données élevés ne sont pas prises en charge.
- Si le `Type d'identité` de la source de données externe est défini sur Par utilisateur, les utilisateurs d'une communauté basée sur le modèle Customer Service (Napili) ne peuvent pas configurer leurs propres paramètres d'authentification pour les systèmes externes. Vous pouvez toutefois configurer et gérer les paramètres d'authentification de chaque utilisateur pour des systèmes externes depuis Lightning Experience ou Salesforce Classic.

En quoi les données et les contenus externes sont-ils utiles dans un paramètre de communauté ?

Supposons que vous avez une communauté de partenaires pour les ventes et que vous stockez les informations sur vos commandes produits dans un système ERP (planification des ressources d'entreprise) back-office. Vous pouvez désormais exposer ces informations à vos partenaires commerciaux, qui peuvent ainsi consulter et mettre à jour les commandes dans le contexte de toutes les données associées, quel que soit l'endroit où elles sont stockées. Intéressant n'est-ce pas ?

Alternativement, vous pouvez stocker vos modèles de contrats et autres accords dans un environnement non-Salesforce (soupir). Désormais, vos partenaires commerciaux peuvent accéder aux contenus les plus récents et les plus intéressants, selon les besoins.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Salesforce Connect

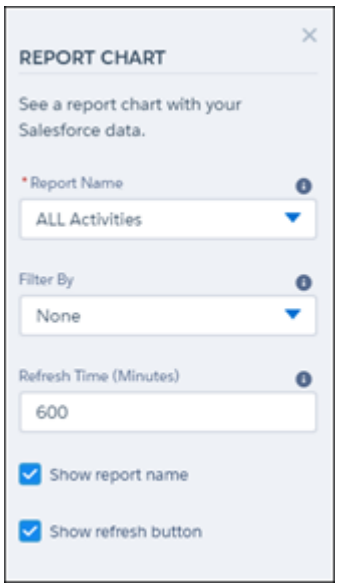
Aide de Salesforce : Type d'identité pour des sources de données externes

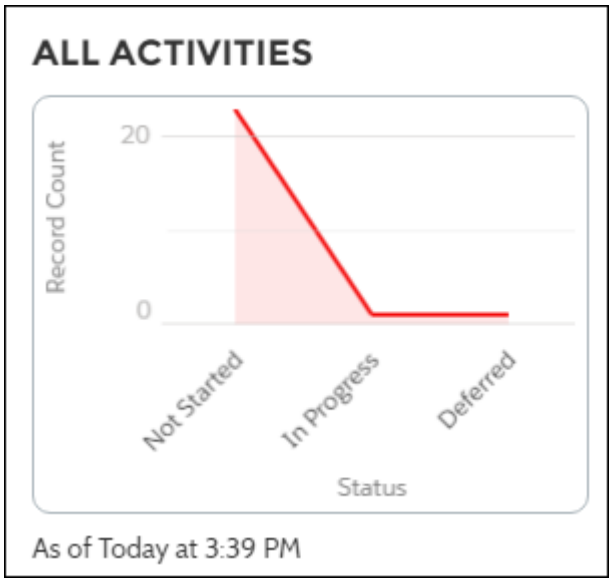
Ajout de rapports et de tableaux de bord à des pages de communauté

Vous souhaitez afficher un tableau de bord avec les partenaires commerciaux leader dans une communauté de partenaires ? Que pensez-vous d'un graphique de rapport qui met en évidence les membres les plus actifs d'un groupe ? Vous pouvez inclure des rapports et des tableaux de bord dans les pages de votre communauté à partir des dossiers publics de votre organisation Salesforce. Le composant Graphique de rapport et tableau de bord facilite l'ajout des rapports et des tableaux de bord que vous avez configurés dans un dossier public de votre organisation Salesforce. Il suffit de les glisser-déposer dans les pages de communauté.

Lorsque vous cliquez sur un rapport, la page Détail du rapport s'affiche. Elle contient le composant Résumé du rapport. Le résumé du rapport présente les détails du rapport source dans Salesforce.

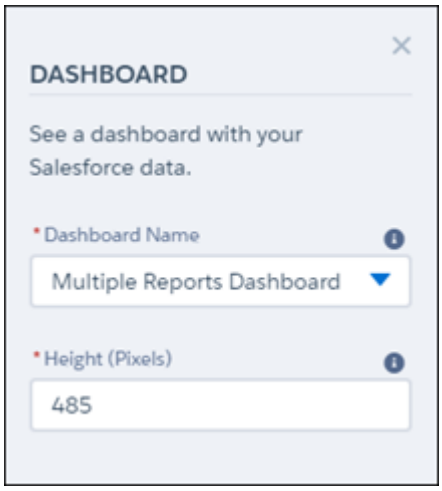
Exemple: Exemple de graphique de rapport (propriétés et composant)

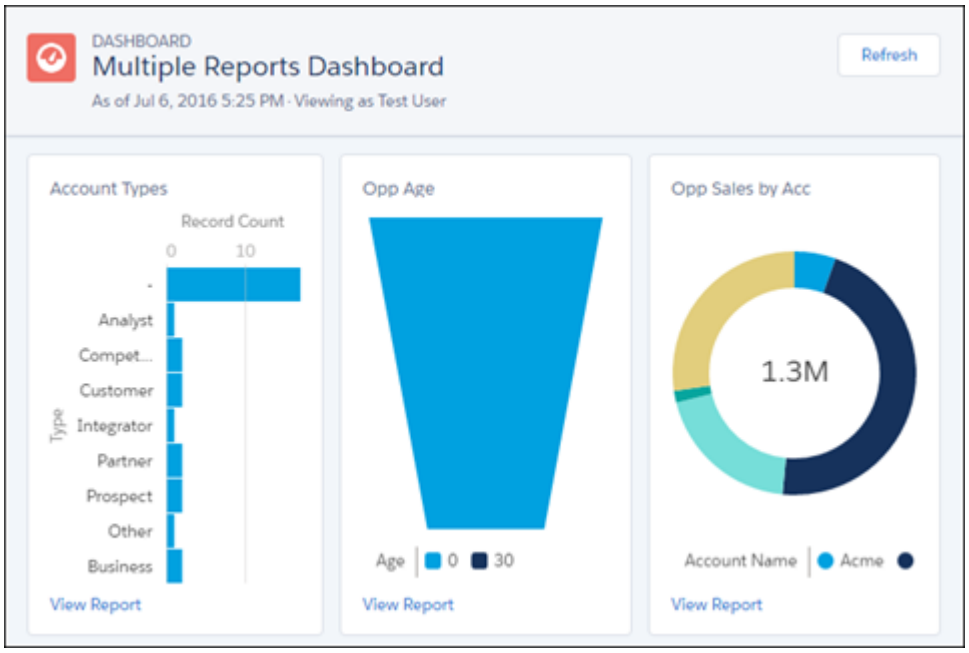




Remarque: Seuls les rapports qui contiennent des graphiques sont renseignés dans la liste déroulante des propriétés du rapport.

Exemple: Exemple de tableau de bord (propriétés et composant)





Remarque: Les membres ne peuvent pas modifier l'utilisateur actif du tableau de bord dans la communauté. Cette vue est en lecture seule.

Envoi d'e-mails de texte enrichi directement depuis des requêtes, des pistes d'autres enregistrements

Les membres de votre communauté partenaire souhaitent pouvoir communiquer aisément avec leurs pistes et leurs prospects ? Quelle question ! Bien sûr qu'ils le souhaitent. Les membres de communautés partenaires peuvent envoyer des e-mails directement depuis des comptes, des contacts, des pistes, des opportunités et des campagnes. Vous pouvez même configurer des modèles d'e-mails dans Salesforce pour envoyer aux pistes et aux prospects des messages uniformes et approuvés, sous votre marque. Le texte enrichi est pris en charge. Vous pouvez par conséquent ajouter des images et des liens pour créer des contenus plus attrayants.

Accédez à l'éditeur d'e-mail sous l'onglet associé la page de détail d'enregistrement. Cliquez sur **Envoyer un e-mail** dans la section Historique des activités de la page, et vous êtes prêt(e).

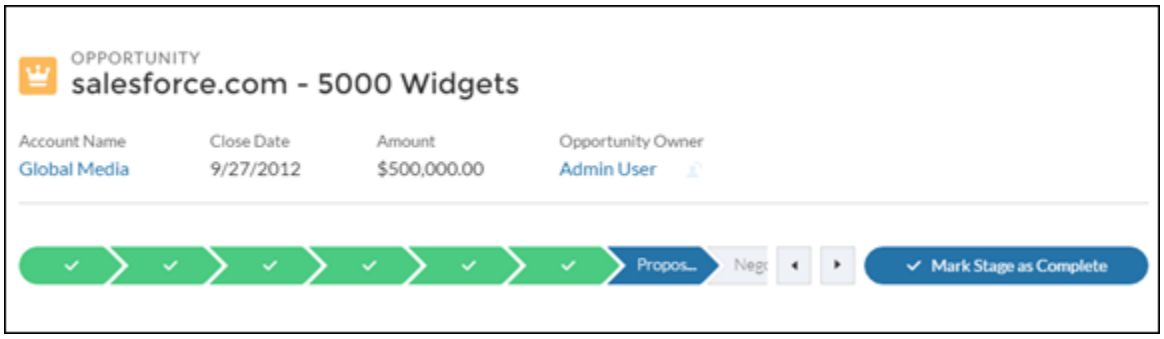
Une fois envoyé, l'e-mail est affiché dans l'historique des activités de l'enregistrement. Vous pouvez ainsi suivre toutes les actions exécutées dans l'enregistrement.



Simplification du suivi des processus commerciaux de votre société pour vos partenaires dans Lightning Experience

Vous avez configuré votre communauté de partenaires et elle génère quantité de pistes. Vous pouvez désormais aider vos partenaires à adopter et à adhérer aux processus commerciaux de votre société à l'aide du composant Parcours de vente. Parcours de vente est disponible pour les opportunités et les pistes dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Avec votre responsable commercial, déterminez et personnalisez les étapes qui s'affichent pour vos pistes et opportunités. Ajoutez les champs importants pour votre société, ainsi que des conseils pour aider les commerciaux réussir. Ajoutez à vos conseils des détails sur les stratégies de la société, des recommandations pour créer des relations commerciales positives ainsi que des liens vers les fils correspondants.



Le parcours de vente s'affiche avec les étapes que vous avez configurées. Les partenaires marquent les étapes comme terminées lorsqu'ils sont prêts à passer à l'étape suivante. Les partenaires peuvent s'intéresser en priorité aux champs les plus importants pour vos responsables commerciaux, et qualifier des pistes et conclure des opportunités plus rapidement.

Lorsque vous utilisez le composant Parcours de ventre la communauté, sachez qu'il est surtout destiné à une présentation à colonnes larges. Essayez d'ajouter des colonnes d'une largeur minimale de 50 %, même si les colonnes en pleine largeur sont préférables.

Remarque: Pour afficher les parcours de vente sur des appareils mobiles, configurez un parcours personnalisé dans votre organisation Salesforce.

Rubriques : réception de notifications par e-mail, recherche de rubriques à afficher

Informez les membres de votre communauté avec des notifications par e-mail relatives à des rubriques, recherchez aisément les rubriques que vous souhaitez afficher, ajoutez des rubriques à tous les articles traduits, et plus encore.

DANS CETTE SECTION :

Envoi d'e-mails de notification de rubriques pour informer vos principaux collaborateurs

Les responsables, les modérateurs et les principaux membres de votre communauté souhaitent être informés des nouvelles publications ajoutées à une rubrique ? Ils reçoivent maintenant des notifications par e-mail concernant les rubriques qu'ils suivent.

Simplification de la recherche des rubriques que vous souhaitez afficher

Vous souhaitez définir une rubrique populaire en tant que rubrique d'actualité dans la gestion de la communauté ? Nous avons ajouté une case de recherche qui permet de retrouver vos rubriques. Saisissez simplement le nom de la rubrique dans la case de recherche, puis ajoutez-la en tant que rubrique d'actualité. Il n'est plus nécessaire de faire défiler la liste déroulante jusqu'à l'élément recherché. Hourra !

Chemins de navigation pour mieux se repérer, Hansel et Gretel

Utilisez le nouveau composant Chemins de navigation dans les pages de détail de rubriques afin de permettre à vos clients d'identifier leur position dans une communauté par rapport à la hiérarchie des rubriques. Faites glisser le composant Chemins de navigation vers une rubrique, un article ou les pages de détail de fil dans le Générateur de communauté. Lorsque le composant Chemins de navigation est en place, il indique aux membres la page de communauté dans laquelle il se trouvent par rapport à la hiérarchie des rubriques.

Ajout rapide de rubriques dans toutes les langues traduites

Lorsque vous ajoutez une rubrique à un article dans la Gestion des articles, dans Gestion de la communauté, la rubrique traduite est ajoutée aux articles traduits. Des articles et des rubriques traduits doivent être au préalable chargés dans le système. Que se passe-t-il lorsqu'un article est traduit, mais par la rubrique ? L'article traduit est signalé par une rubrique en anglais.

Améliorations plus nombreuses dans les rubriques

Nous avons apporté d'autres améliorations aux rubriques dans les communautés.

Envoi d'e-mails de notification de rubriques pour informer vos principaux collaborateurs

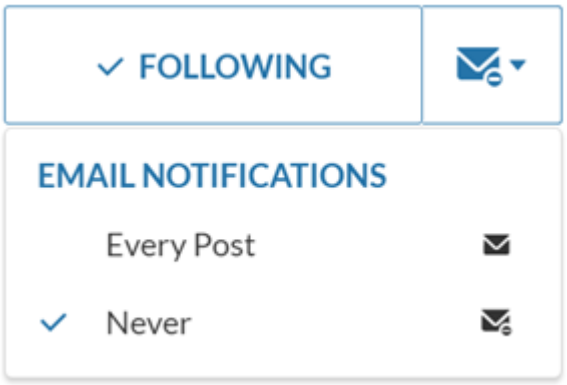
Les responsables, les modérateurs et les principaux membres de votre communauté souhaitent être informés des nouvelles publications ajoutées à une rubrique ? Ils reçoivent maintenant des notifications par e-mail concernant les rubriques qu'ils suivent.

Lorsque les membres d'une communauté suivent une rubrique, une option d'abonnement aux notifications par e-mail est affichée. Ils peuvent choisir de recevoir e-mail à chaque publication nouvelle ou de ne jamais être notifiés. Lorsque vous suivez une rubrique, les notifications sont définies par défaut sur Jamais.

Une fois abonnés, les membres peuvent se désabonner en se connectant à la communauté et en sélectionnant **Jamais** dans la liste déroulante Notifications par e-mail dans la page de détail de la rubrique.

L'API REST Chatter prend charge les notifications par e-mail des rubriques.

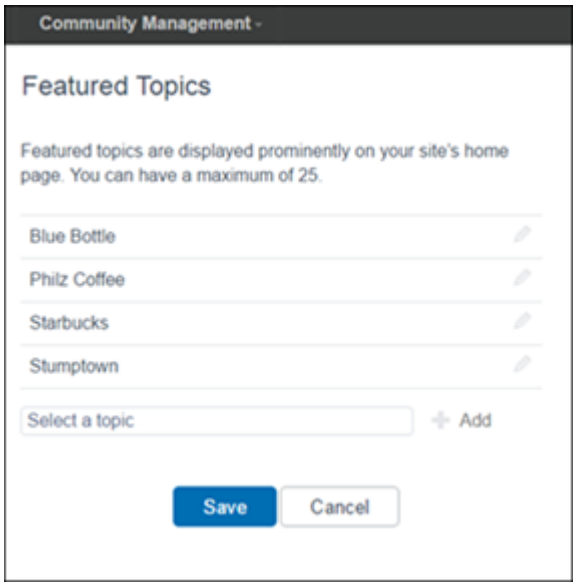
Exemple:



Simplification de la recherche des rubriques que vous souhaitez afficher

Vous souhaitez définir une rubrique populaire en tant que rubrique d'actualité dans la gestion de la communauté ? Nous avons ajouté une case de recherche qui permet de retrouver vos rubriques. Saisissez simplement le nom de la rubrique dans la case de recherche, puis ajoutez-la en tant que rubrique d'actualité. Il n'est plus nécessaire de faire défiler la liste déroulante jusqu'à l'élément recherché. Hourra !

Exemple:



Chemins de navigation pour mieux se repérer, Hansel et Gretel

Utilisez le nouveau composant Chemins de navigation dans les pages de détail de rubriques afin de permettre à vos clients d'identifier leur position dans une communauté par rapport à la hiérarchie des rubriques. Faites glisser le composant Chemins de navigation vers une rubrique, un article ou les pages de détail de fil dans le Générateur de communauté. Lorsque le composant Chemins de navigation est en place, il indique aux membres la page de communauté dans laquelle il se trouvent par rapport à la hiérarchie des rubriques.

Utilisez-le pour faciliter le retour vers les rubriques parentes ou les grands-parents.

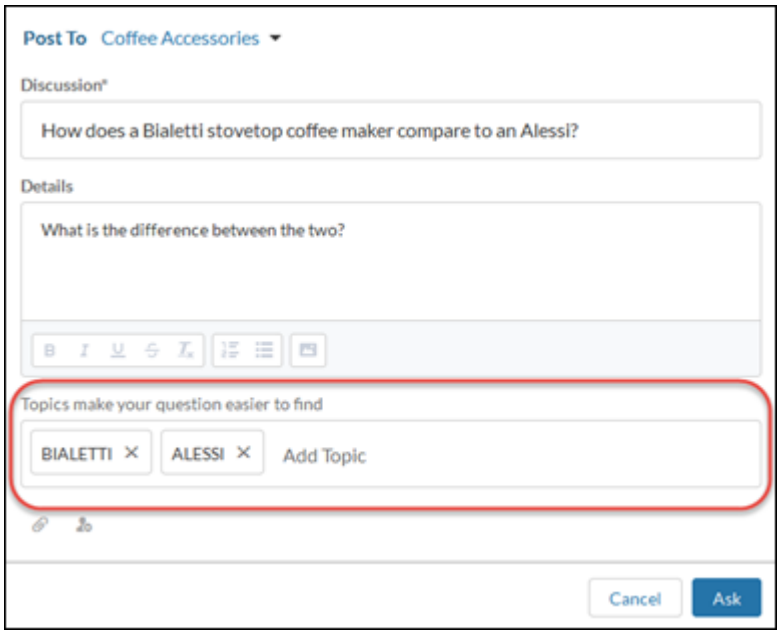
Ajout rapide de rubriques dans toutes les langues traduites

Lorsque vous ajoutez une rubrique à un article dans la Gestion des articles, dans Gestion de la communauté, la rubrique traduite est ajoutée aux articles traduits. Des articles et des rubriques traduits doivent être au préalable chargés dans le système. Que se passe-t-il lorsqu'un article est traduit, mais par la rubrique ? L'article traduit est signalé par une rubrique en anglais.

Améliorations plus nombreuses dans les rubriques

Nous avons apporté d'autres améliorations aux rubriques dans les communautés.

- Les pages de détail de rubrique utilisent des fils compacts dans les discussions, qui simplifient la vue des conversations actives.
- L'éditeur de publications prend en charge l'ajout direct de rubriques aux pages de communauté.



Élargissement de votre communauté pour inclure les données d'assistance sur site

Vous aimeriez utiliser votre communauté pour informer les clients et les techniciens d'assistance sur site sur les missions de support ? Intéressant, en effet. Vous pouvez désormais utiliser dans votre communauté les objets Rendez-vous de service, Produit, Ordre d'exécution et Élément de ligne d'ordre d'exécution, en plus des objets déjà disponibles Ressource, Compte et Contact. Les clients peuvent aisément planifier des rendez-vous, et les techniciens consulter les ordres d'exécution directement depuis leur communauté.

L'ajout de rendez-vous de service et d'ordres d'exécution à votre communauté aide vos clients ou partenaires à suivre les missions d'assistance sur site. Par exemple, les clients peuvent consulter rapidement le statut de rendez-vous et déterminer l'heure d'arrivée du technicien. Les partenaires peuvent consulter ou mettre à jour des ordres d'exécution pour s'informer du travail à réaliser.

Pour configurer les objets d'assistance sur site, créez une page d'objet dans le Gestionnaire de page du Générateur de communauté. À l'invite, sélectionnez un objet d'assistance sur site Salesforce (Rendez-vous de service, Ordre d'exécution ou Élément de ligne d'ordre d'exécution). Le gestionnaire de page crée trois pages associées pour la page d'objet : une page de détail d'enregistrement, une page de liste d'enregistrement et une page de liste associée. Ajoutez les objets à la barre de navigation de votre communauté, et la configuration est prête.

Conseil: Pensez à vérifier la sécurité au niveau de champs de ces objets pour vous assurer que les clients et partenaires affichent uniquement les champs dont ils ont besoin. Par exemple, dans les rendez-vous de service, vous pouvez afficher les champs de début et de fin de fenêtre d'arrivée, et laisser les champs de date de début et de fin planifiée internes (privés).

Remarque: Dans les rendez-vous de service, les produits, les ordres d'exécution et les éléments de ligne d'ordre d'exécution sont disponibles dans les communautés créées en utilisant le modèle Customer Service (Napili). Les communautés créées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce prennent en charge tous les objets Field Service Lightning.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Objets pris en charge dans le modèle Customer Service (Napili)

Affichage du nombre de vues pour les articles associés

Lorsque les membres de communauté consultent des articles, nous leur montrons les articles associés pour faciliter leur recherche. Les membres peuvent vérifier de nombre de vues de chaque article pour détecter les plus utiles.

Le composant Liste d'articles associés est affiché par défaut dans la page Détail des articles. Vous pouvez personnaliser le titre du composant, le nombre d'articles dans la liste et l'affichage ou non du nombre de vues. Le nombre de vues est affiché par défaut.

Exemple: Exemple de liste d'articles associés (éditeur de propriété et composant)





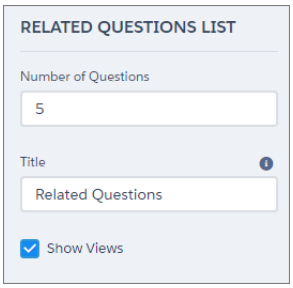
Affichage du nombre d'interactions pour les questions associées

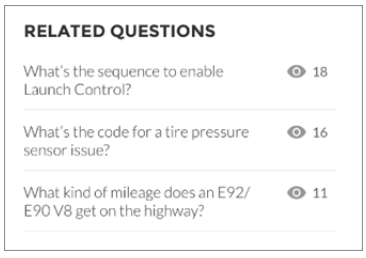
Lorsque les membres de communauté consultent des questions, nous leur montrons les questions associées pour faciliter leur recherche. Les membres peuvent vérifier de nombre de vues de chaque question pour détecter les plus utiles.

Pour pouvoir afficher les questions associées, votre communauté doit avoir au moins une meilleure réponse à une question.

Le composant Liste de questions associées est affiché par défaut dans la page Détail des questions. Vous pouvez personnaliser le titre du composant, le nombre de questions dans la liste et l'affichage ou non du nombre d'interactions. Le nombre d'interactions est affiché par défaut.

Exemple: Exemple de liste de questions associées (éditeur de propriété et composant)

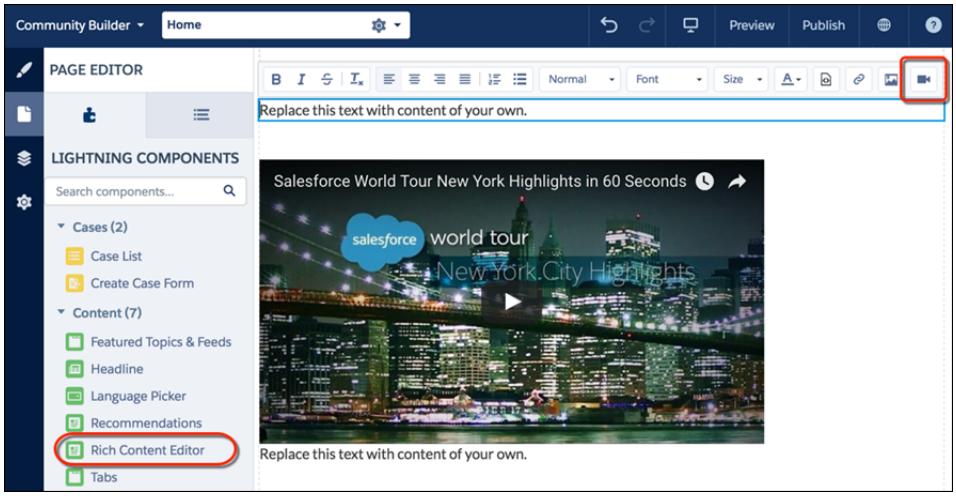


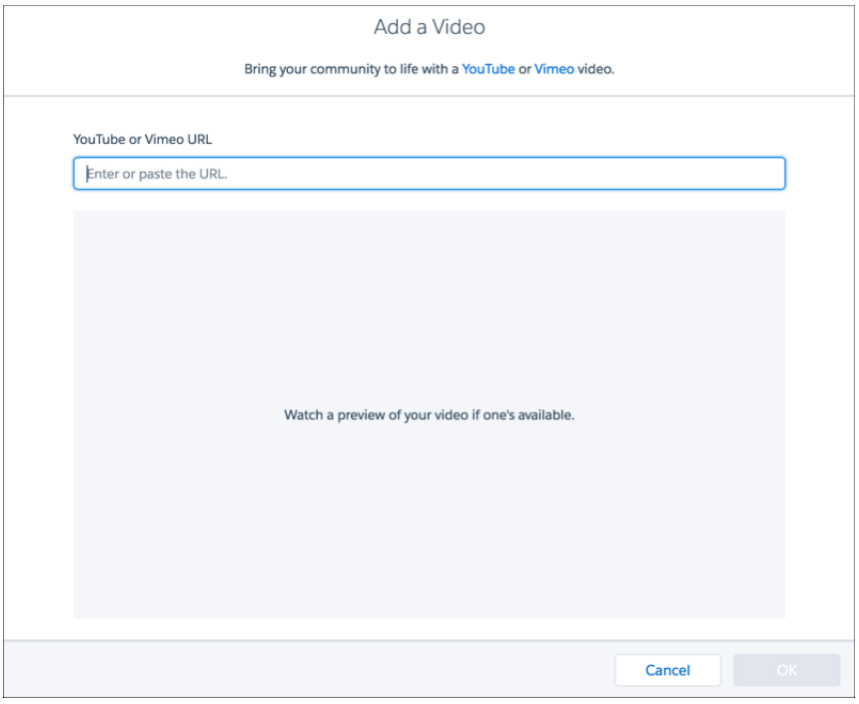


Simplification de l'édition en ligne et de l'ajout de photos avec l'éditeur de contenu enrichi optimisé

Utilisez le composant renommé Éditeur de contenu enrichi (auparavant appelé Texte enrichi) pour ajouter et modifier des contenus en ligne, et vérifier immédiatement la présentation de votre contenu sur la page. Avec le nouvel outil vidéo, animer votre communauté n'a jamais été aussi facile. Au lieu d'ajouter un code incorporé, il suffit d'ajouter un lien vers YouTube ou Vimeo pour visualiser instantanément un aperçu.

Auparavant, il était difficile d'ajouter un contenu dans la petite zone d'édition. Le nouvel éditeur en ligne vous offre tout l'espace dont vous avez besoin.





Si vous préférez modifier directement le code source des images, des vidéos et CSS, n'ayez crainte, le bouton **Source** ne va pas disparaître.

Récupération des actions au niveau de la ligne dans des vues de liste

Travailler à un emplacement unique peut s'avérer extrêmement pratique. Les actions au niveau de la ligne dans les vues de listes peuvent vous offrir ce confort de travail. Nous avons ajouté les actions Modifier et Supprimer aux lignes des vues de liste. Vous pouvez ainsi gérer vos enregistrements avec plus d'efficacité sans quitter la page.

Liste avec vue

Parfois, vous souhaitez simplement organiser les informations à votre façon. Par conséquent, nous permettons à chaque utilisateur de communauté de créer une vue de liste pour les objets auxquels il peut accéder.

Naissance d'une nouvelle présentation de vue de liste

Vous connaissez l'histoire des trois vues ? Il était une fois deux options de vue dans les communautés. La première, appelée Complète, était une grande page qui montrait les détails des enregistrements avec un défilement infini. La deuxième, appelée Compacte, était une colonne étroite qui montrait principalement le titre des enregistrements. L'administrateur pouvait choisir le nombre d'enregistrements affichés à la fois. C'était bien, mais pas idéal, nous pensions pouvoir faire mieux. Entre en scène la vue Standard. Elle utilise la présentation étendue de la vue Complète, mais l'affichage limité des enregistrements de la vue Compacte, moins les actions au niveau de la ligne et de vue de liste qui prennent de la place. Elle représente un compromis entre les deux vues de page avec de nombreux composants.

Arrêt de la prise en charge de la modification des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili)

À compter de la version Winter '17, la possibilité de modifier les modèles est prise en charge uniquement pour les communautés qui utilisent le modèle Onglets Salesforce + Visualforce. Nous ne prenons plus en charge cette fonctionnalité pour les communautés qui utilisent les modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili). La fonctionnalité reste néanmoins disponible dans notre interface utilisateur.

Si vous changez votre modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) pour un autre type de modèle et rencontrez des problèmes, le support client de Salesforce ne pourra plus vous assister. Dans ce cas, nous recommandons de créer une communauté avec le modèle voulu.

Chatter et Fichiers dans les modèles de communautés : robustesse des commentaires et des réponses, et amélioration de l'expérience mobile

Mettez en forme les commentaires et les réponses, et ajoutez des images en ligne avec l'éditeur de contenu enrichi. Augmentez votre productivité embarquée grâce à une expérience mobile améliorée. Travaillez plus intelligemment avec les fils de rubriques et les composants de liste de fichiers.

DANS CETTE SECTION :

Questions dans de nouveaux fils Chatter dans les communautés

Nous avons augmenté le nombre d'emplacements dans lesquels les utilisateurs peuvent poser des questions. L'éditeur de questions a été ajouté aux fils de compte, de groupe, d'utilisateur et de requête.

Contenus enrichis et extraits dans les commentaires et les réponses

Jusqu'à présent, les développeurs de communauté pouvaient ajouter des extraits à une publication ou à une question, mais pas aux commentaires ni aux réponses. Bonne nouvelle : l'éditeur de contenu enrichi est désormais disponible dans les commentaires et les réponses. Hourra ! Lorsque les utilisateurs souhaitent ajouter une mise en forme ou les développeurs souhaitent répondre avec leur propre code, ils peuvent l'ajouter à un commentaire.

Affichage de vos commentaires et réponses avec des images en ligne

Les commentaires et les réponses de l'éditeur prennent désormais en charge les images en ligne.

Nouvelles méthodes de mise en sourdine d'un élément de fil

Les fils de communauté offrent désormais la possibilité de mettre en sourdine un élément de fil dans sa vue de détail.

Optimisation des éditeurs dans votre vue mobile des communautés

En accédant à une communauté avec votre navigateur mobile, notez la nouvelle présentation des éditeurs.

Tri des fils de rubrique par les questions les plus pertinentes

Dans une communauté, les membres peuvent déjà trier un fil de rubrique par les dernières publications ou l'activité la plus récente. Ils peuvent désormais trier par les questions les plus pertinentes. La nouvelle option de tri **Meilleures questions** déplace les questions en haut du fil de rubrique selon une combinaison entre le plus grand nombre d'interactions, le plus grand nombre de réponses et la meilleure réponse.

Découverte des personnes qui aiment votre commentaire ou réponse

La carte des mentions j'aime, introduite dans les publications et les questions de fil dans la version précédente, est désormais disponible dans les commentaires et les réponses. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Lecture de vidéos directement dans le fil

Vous pouvez désormais lire des vidéos en ligne dans les fils n'importe où et partout ! Lorsque vous joignez une vidéo à une publication ou à un commentaire, tout le monde peut la visionner directement depuis l'emplacement de publication. Cette fonctionnalité est nouvelle pour les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Composant Liste de fichiers : désormais mobile

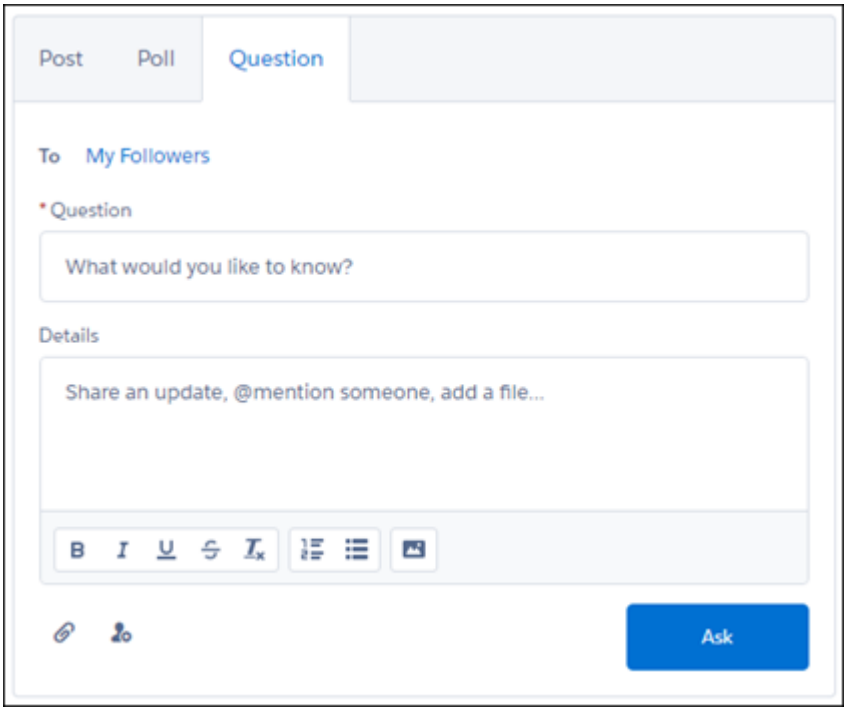
Lorsque vous ajoutez un composant Liste de fichiers à votre page, il fonctionne aussi bien sur les appareils mobiles que sur votre ordinateur de bureau. Les membres de communauté peuvent désormais travailler sur leurs fichiers en attendant un café ou dans l'ascenseur !

Accès aux bibliothèques de contenus via le composant Liste de fichiers

Le composant Liste de fichier du modèle Customer Service (Napili) inclut désormais les fichiers des bibliothèques de contenus.

Questions dans de nouveaux fils Chatter dans les communautés

Nous avons augmenté le nombre d'emplacements dans lesquels les utilisateurs peuvent poser des questions. L'éditeur de questions a été ajouté aux fils de compte, de groupe, d'utilisateur et de requête.



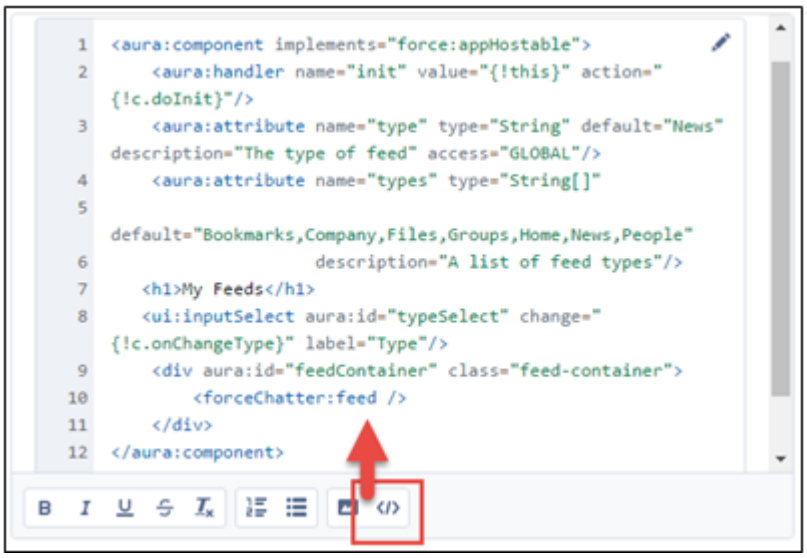
CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditeur de questions disponible à de nouveaux emplacements

Contenus enrichis et extraits dans les commentaires et les réponses

Jusqu'à présent, les développeurs de communauté pouvaient ajouter des extraits à une publication ou à une question, mais pas aux commentaires ni aux réponses. Bonne nouvelle : l'éditeur de contenu enrichi est désormais disponible dans les commentaires et les réponses. Hourra ! Lorsque les utilisateurs souhaitent ajouter une mise en forme ou les développeurs souhaitent répondre avec leur propre code, ils peuvent l'ajouter à un commentaire.

Remarque: Pour activer les extraits, modifiez un profil utilisateur ou un ensemble d'autorisations, puis sélectionnez **Autoriser l'insertion d'extraits de code depuis l'interface utilisateur**.



L'API REST Chatter et Chatter dans Apex prennent également en charge les contenus enrichis dans les commentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contenu enrichi et images en ligne à de nouveaux emplacements

Affichage de vos commentaires et réponses avec des images en ligne

Les commentaires et les réponses de l'éditeur prennent désormais en charge les images en ligne.

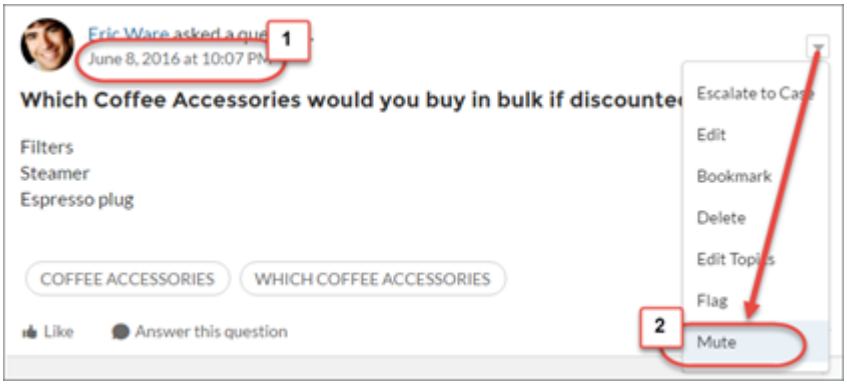
Vous avez la meilleure réponse à une question de la communauté, mais va-t-elle être lue ? La probabilité de lecture augmente si vous insérez une image. Vous pouvez désormais le faire ! La réponse à certaines questions est parfois plus efficace avec une image. Certaines réponses sont incompréhensibles sans aide visuelle. Pour ajouter une image en ligne à votre réponse ou votre commentaire, utilisez l'outil image du nouvel éditeur de contenu enrichi.

L'API REST Chatter et Chatter dans Apex prennent également en charge les images en ligne dans les commentaires.

Nouvelles méthodes de mise en sourdine d'un élément de fil

Les fils de communauté offrent désormais la possibilité de mettre en sourdine un élément de fil dans sa vue de détail.

Pour accéder à la vue de détail, vous pouvez par exemple cliquer sur la date de la publication (1). Pour mettre la publication en sourdine, sélectionnez **Désactiver la publication** dans son menu d'actions (2).



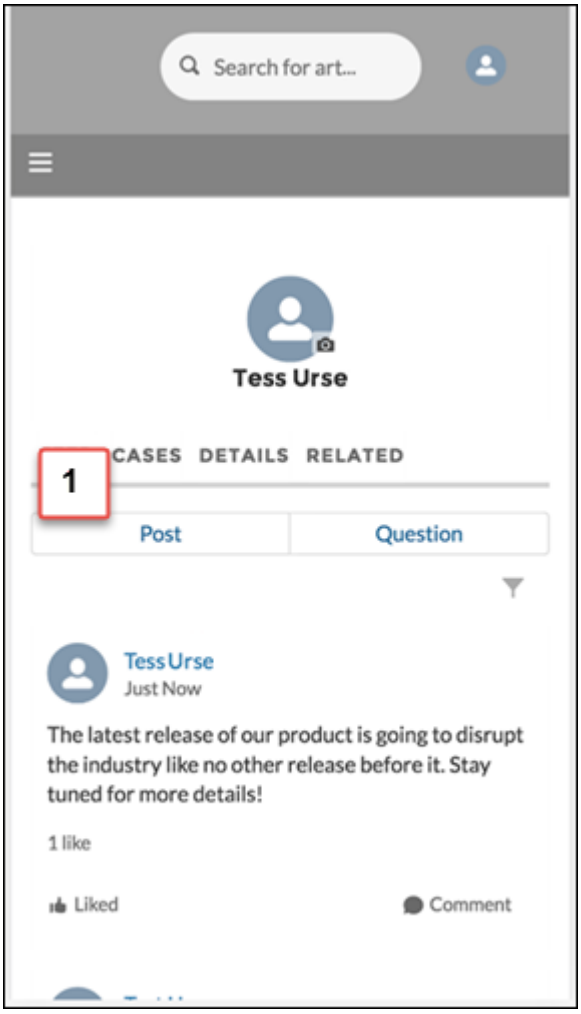
CONSULTER ÉGALEMENT :

Désactivation d'un élément de fil de sa vue de détail

Optimisation des éditeurs dans votre vue mobile des communautés

En accédant à une communauté avec votre navigateur mobile, notez la nouvelle présentation des éditeurs.

Nous avons mieux exploité l'espace avec des boutons à onglet pour ouvrir les éditeurs et publier les messages et les questions (1).



Tri des fils de rubrique par les questions les plus pertinentes

Dans une communauté, les membres peuvent déjà trier un fil de rubrique par les dernières publications ou l'activité la plus récente. Ils peuvent désormais trier par les questions les plus pertinentes. La nouvelle option de tri **Meilleures questions** déplace les questions en haut du fil de rubrique selon une combinaison entre le plus grand nombre d'interactions, le plus grand nombre de réponses et la meilleure réponse.

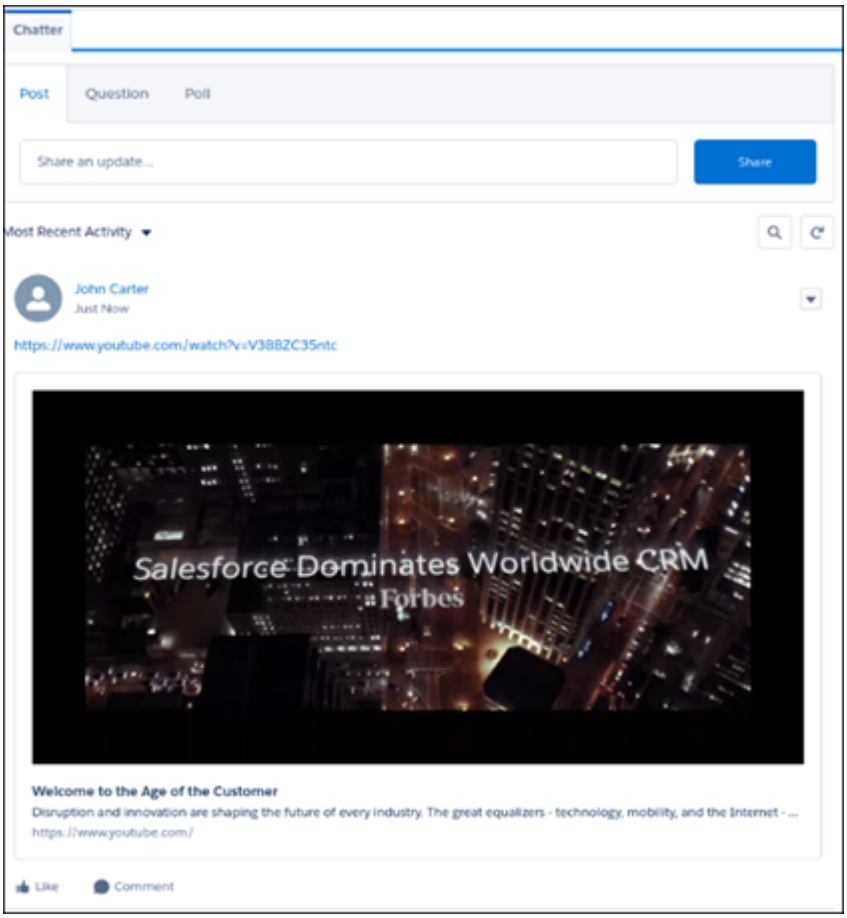
Découverte des personnes qui aiment votre commentaire ou réponse

La carte des mentions j'aime, introduite dans les publications et les questions de fil dans la version précédente, est désormais disponible dans les commentaires et les réponses. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).



Lecture de vidéos directement dans le fil

Vous pouvez désormais lire des vidéos en ligne dans les fils n'importe où et partout ! Lorsque vous joignez une vidéo à une publication ou à un commentaire, tout le monde peut la visionner directement depuis l'emplacement de publication. Cette fonctionnalité est nouvelle pour les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).



Composant Liste de fichiers : désormais mobile

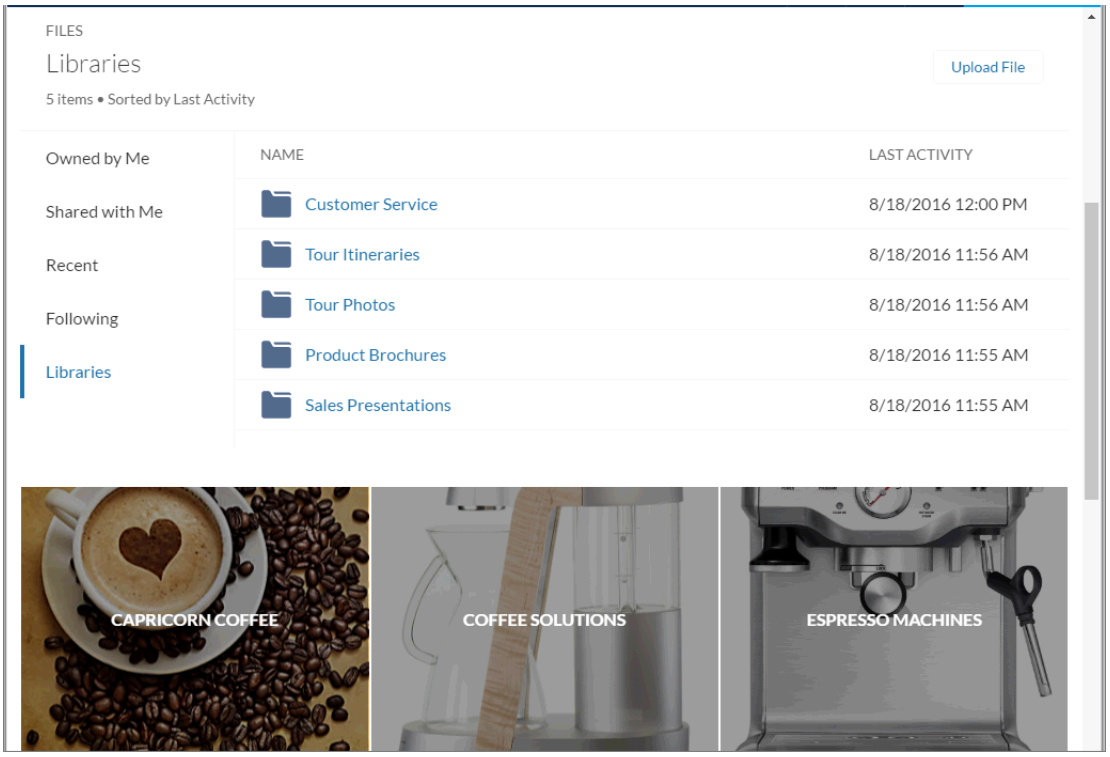
Lorsque vous ajoutez un composant Liste de fichiers à votre page, il fonctionne aussi bien sur les appareils mobiles que sur votre ordinateur de bureau. Les membres de communauté peuvent désormais travailler sur leurs fichiers en attendant un café ou dans l'ascenseur !

Offrez aux membres de votre communauté un outil embarqué pratique pour afficher et gérer leurs fichiers pendant leurs déplacements. Faites glisser une Liste de fichiers vers votre page. Les membres peuvent accéder à tous leurs fichiers depuis un appareil mobile.

Accès aux bibliothèques de contenus via le composant Liste de fichiers

Le composant Liste de fichier du modèle Customer Service (Napili) inclut désormais les fichiers des bibliothèques de contenus.

Les membres de communautés qui ont accès aux fichiers de bibliothèques de contenus peuvent désormais accéder à ces fichiers via le composant Liste de fichiers dans les pages de communauté. L'ajout de bibliothèques de contenus aide les membres de communauté à afficher et à interagir avec tous leurs fichiers à un emplacement unique.



Gestion de la communauté : tout repose sur la modération

Dans la version précédente, nous avons ajouté des outils pour agrémenter la gestion de la communauté. Dans la nouvelle version, nous avons simplifié et accéléré les réponses et le suivi de l'activité dans la communauté. La prémodération des commentaires aide les responsables à protéger leur communauté contre les commentaires malveillants. La nouvelle page Présentation de la modération de la communauté permet de suivre les éléments en attente et l'activité des membres en un coup d'œil. Les améliorations apportées à la modération permettent de différencier les spams signalés et les publications inappropriées. Doucement, Monsieur le modérateur de communauté, vous allez trop vite !

DANS CETTE SECTION :

Nouvelle présentation de la modération

Vous pensiez que la modération ne pouvait pas être plus simple, mais nous avons encore améliorée. Observez une vue complète de l'activité de modération de votre communauté en un coup d'œil dans la page Présentation de la modération de la Gestion de la communauté.

Modération du contenu de la communauté par les utilisateurs externes

Avez-vous déjà songé à faire appel à une agence externe de modérateurs experts pour gérer la protection de votre communauté, mais sans leur accorder une licence d'organisation interne ? Nous avons résolu ce problème avec la nouvelle autorisation Accès à la gestion de la communauté. L'autorisation Accès à la gestion de la communauté permet à des utilisateurs externes d'accéder à la console de Gestion de la communauté. Il n'est pas nécessaire de leur accorder l'accès à la configuration ni aux règles de modération de la communauté. Tant que l'utilisateur est membre de votre communauté, que les autorisations de modération sont activées et qu'il dispose de l'autorisation Exécuter des rapports, il peut modérer votre communauté depuis la Gestion de la communauté sans licence d'organisation interne.

Prémodération : révision des publications et des commentaires des membres de votre communauté (globalement disponible)

Les responsables et les modérateurs de votre communauté disposent d'un autre niveau de défense contre les spammeurs et les membres malveillants. Configurez vos règles de modération pour examiner et approuver les publications et les commentaires rédigés par des membres de la communauté. Les règles de révision permettent de s'assurer qu'un contenu non conforme ou inapproprié n'est pas immédiatement visible dans votre communauté. La prémodération est totalement prise en charge dans les publications et les commentaires avec les communautés qui utilisent le modèle Customer Service (Napili) et Onglets Salesforce + Visualforce.

Prémodération des commentaires : arrêt des spams

Tout d'abord, nous avons empêché les spammeurs de laisser des publications malveillantes dans votre communauté avec des règles de prémodération. Désormais, les spammeurs n'ont plus aucune issue. Les mêmes règles de modération que votre communauté utilise pour stopper les publications non conformes ou inappropriées s'appliquent désormais aux commentaires. Les modérateurs peuvent également changer la valeur de statut de Révision en attente à Publié, puis la rétablir dans les publications et les commentaires de fil. Par conséquent, configurez des règles de modération pour réviser et approuver les contenus générés par les membres de la communauté, puis détendez-vous. Rien ne passe plus.

Utilisation de la prémodération dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce

Nous ne voulions pas laisser tout le plaisir au modèle Customer Service (Napili). Par conséquent, la prémodération est également disponible pour les publications et les commentaires dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce. Nous avons également défini l'exécution des règles de prémodération dans les actions de l'éditeur du fil.

Modération des fils de communauté

La modération n'est plus liée au fil principal de la communauté. Les règles de modération s'appliquent désormais aussi aux fils d'enregistrement. Les membres de communauté peuvent commenter dans n'importe quels types d'enregistrement qui contiennent un fil, et les modérateurs de communauté peuvent s'assurer que les discussions respectent les consignes de leur communauté.

Signalement d'un spam et ajout d'une note

Responsables de communauté, en avez-vous assez de recevoir des e-mails vous demandant pourquoi une publication a été retirée et d'avoir à chercher la réponse ? Une réponse plus précise que : « Je suis désolé, mais votre publication a été marquée comme inappropriée par un membre de notre communauté » vous aiderait-elle ? Votre problème a été résolu. Désormais, les membres de votre communauté peuvent marquer une publication comme inappropriée ou spam, et indiquer les raisons qui ont motivé leur réaction.

Rapport Insights sur les commentaires marqués

Nous savons que les Insights (connaissances) réactives sont plébiscitées par les responsables de communauté. Par conséquent, nous avons augmenté leur nombre dans cette version. Supprimez les commentaires marqués en utilisant le rapport Insights **Commentaires marqués**. La colonne Type de modération indique si un élément a été marqué comme spam ou inapproprié. Ces actions sont disponibles dans toutes les organisations avec des communautés. Il n'est pas nécessaire d'installer un package pour en bénéficier. Un rapport suffit pour les utiliser.

Réception d'une notification lorsqu'une publication ou un commentaire est en attente de révision

Le suivi des révisions est plus simple, car nous vous informons dès qu'un élément est en attente de révision. Vrai ! Les modérateurs et les responsables de communautés qui utilisent un modèle Customer Service (Napili) ou Onglets Salesforce + Visualforce peuvent être notifiés par e-mail lorsque le statut d'une publication ou d'un commentaire est défini sur Révision en attente.

Création de vos propres tableaux de bord de communauté et utilisation des étiquettes de votre choix

Les tableaux de bord sont très pratiques, n'est-ce pas ? Ils offrent une vue d'ensemble des informations importantes, à condition qu'ils contiennent des informations dont vous avez vraiment besoin. Vous appréciez nos tableaux de bord, mais vous aimeriez en avoir plus ? Votre demande est satisfaite. Les onglets de tableau de bord personnalisés sont ouverts à votre créativité. Pour ajouter d'autres tableaux de bord, modifiez les noms des onglets et les étiquettes des tableaux de bord existants.

Quelqu'un a cliqué sur mes recommandations

Insérez des variables de contexte à vos URL de recommandation personnalisées afin de recueillir des informations sur les personnes qui cliquent sur les recommandations et dans quel contexte. Connaître les personnes qui cliquent sur vos recommandations peut vous aider à créer d'autres recommandations plus précises et adaptées.

Elles tournent, elles tournent : photos de profil grandes et circulaires

Nous mettons à jour les pages de profil afin de moderniser la présentation. Nous avons ajouté des images de profil utilisateur plus grandes et circulaires. Si le rognage ne convient pas, les utilisateurs peuvent recharger la photo ou en charger une nouvelle. Nous vous invitons à vérifier les images de profil de vos utilisateurs dans un environnement sandbox avant la publication de la version Winter '17 pour résoudre les problèmes potentiels. Si les images rondes ne contiennent pas votre communauté, vous pouvez les désactiver et conserver les photos rectangulaires.

Identification de vos membres avec des rôles de communauté personnalisés et le nom de la société

Dans une communauté, les utilisateurs sont souvent identifiés par le nom de la société ou par les étiquettes des rôles « Client » ou « Partenaire ». Dans la version Winter '17, nous avons mis à jour la fonctionnalité « rôle de communauté ». Tout d'abord, vous pouvez empêcher les utilisateurs d'afficher les rôles de nom de société des autres utilisateurs. Ensuite, nous avons ajouté un troisième rôle : Employé. Pour terminer, les étiquettes de rôle peuvent être personnalisées ou désactivées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Ajout intelligent pour les membres de groupe

Utilisez la recherche intelligente qui suggère des membres à ajouter à vos groupes. Les membres avec lesquels vous interagissez et qui sont plus susceptibles de rejoindre votre groupe sont suggérés pendant votre recherche.

Personnalisation de l'onglet d'engagement de groupe

Dans la version précédente, nous avons introduit l'engagement du groupe avec toutes ses données pour Lightning Experience. Nous l'avons étendu pour pouvoir l'utiliser dans des modèles de communauté et vous permettre d'examiner l'interaction de vos membres avec votre groupe en utilisant des graphiques et des rapports. Nous avons également séparé les composants d'engagement individuels. Vous pouvez ainsi choisir les composants à utiliser et quand les utiliser.

Assistant de création de groupes

Nous avons revu le processus de création de groupe pour simplifier son utilisation. Vous allez configurer des groupes en un rien de temps.

E-mail d'annonce (globalement disponible)

La fonctionnalité des e-mails d'annonce n'est plus en version bêta. Vous pouvez l'utiliser pour envoyer des e-mails d'annonce à tous vos membres à la fois, quels que soient leurs paramètres de messagerie.

Introduction des groupes personnalisables (bêta)

Créez un groupe personnalisable qui correspond à la présentation et aux fonctionnalités dont vous avez besoin.

Graphiques de rapport de groupe personnalisés

Créez vos propres graphiques de rapport pour des groupes et capturez les données dont vous avez besoin dans un package visuel et clair.

Composant Ajouter des membres

Pour faciliter le renseignement de vos groupes, nous avons créé un composant Ajouter des membres permanent pour votre page de groupe. Ajoutez aisément des nouveaux membres sans ouvrir une boîte de dialogue séparée. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

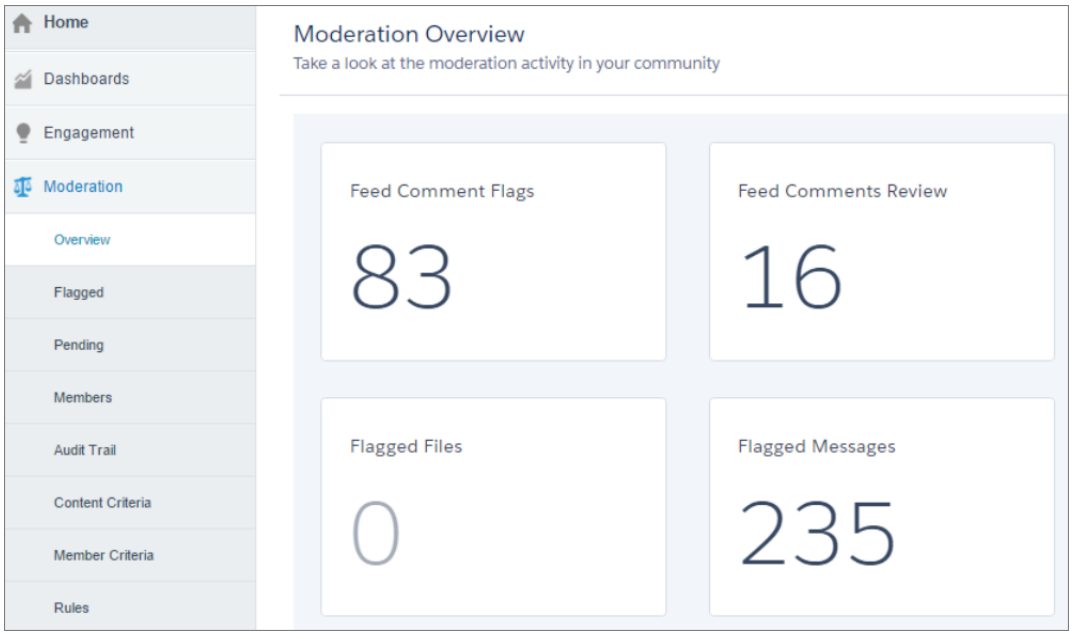
Nouvelle présentation de la modération

Vous pensiez que la modération ne pouvait pas être plus simple, mais nous avons encore améliorée. Observez une vue complète de l'activité de modération de votre communauté en un coup d'œil dans la page Présentation de la modération de la Gestion de la communauté.

Vous souhaitez traiter tous les commentaires marqués le week-end dernier en prenant votre café le matin ? Cliquez sur **Indicateurs de commentaire de fil**. Vous souhaitez identifier les activités de modération les plus longues pour organiser votre planning ? Le nombre de tâches associées est mis en évidence sur chaque vignette Insight. Votre équipe comprend peut-être plusieurs modérateurs et vous souhaitez répartir et gérer les tâches. Désormais les Insights de modération sont organisées en vignettes sur lesquelles vous pouvez cliquer pour suivre aisément les activités et organiser votre journée.

Pour afficher tous les indicateurs de commentaires de fil, cliquez sur **Indicateurs de commentaire de fil** et accédez directement au rapport Feed Comments Flags Insight. Vous pouvez approuver ou supprimer des commentaires marqués directement depuis le rapport Insight.

Exemple: **Indicateurs de commentaire de fil** dans la présentation de la modération.



Conseil: Installez ou mettez à jour le package SalesforceCommunities Management disponible sur AppExchange peu après la publication de Winter '17. Ce package offre des rapports Insights préconfigurés qui fonctionnent avec nos actions prédéfinies.

Modération du contenu de la communauté par les utilisateurs externes

Avez-vous déjà songé à faire appel à une agence externe de modérateurs experts pour gérer la protection de votre communauté, mais sans leur accorder une licence d'organisation interne ? Nous avons résolu ce problème avec la nouvelle autorisation Accès à la gestion de la communauté. L'autorisation Accès à la gestion de la communauté permet à des utilisateurs externes d'accéder à la console de Gestion de la communauté. Il n'est pas nécessaire de leur accorder l'accès à la configuration ni aux règles de modération de la communauté. Tant que l'utilisateur est membre de votre communauté, que les autorisations de modération sont activées et qu'il dispose de l'autorisation Exécuter des rapports, il peut modérer votre communauté depuis la Gestion de la communauté sans licence d'organisation interne.

Pour autoriser les modérateurs de communauté à réviser et à approuver les contenus générés par la communauté, attribuez-leur les autorisations utilisateur ci-dessous.

Autorisation	Autorisations accordées aux utilisateurs
Modérer les fils de communauté	Examiner les publications et les commentaires marqués, et exécuter des actions, par exemple retirer des indicateurs ou supprimer la publication ou le commentaire. Des options de modération du contenu du fil sont disponibles dans le fil de la communauté et dans la Gestion de la communauté.
Modérer les fichiers de communauté	Contrôler les fichiers marqués auxquels les utilisateurs ont accès et exécuter des actions, par exemple retirer des indicateurs ou supprimer le fichier. Les options du modérateur pour les fichiers sont disponibles dans la page de détail d'un fichier et dans la Gestion de la communauté.
Modérer les messages Chatter des communautés	Réviser les messages marqués et exécuter une action, par exemple retirer un indicateur ou supprimer un message. Cette autorisation permet aux utilisateurs d'accéder uniquement aux messages marqués dans les communautés dont ils sont membres.
Peut approuver une publication et un commentaire de fil	Approuver ou supprimer des publications et des commentaires en attente de révision.
Modérer les utilisateurs de communautés	Suspendre des utilisateurs externes qui sont membres de la communauté. Les modérateurs peuvent suspendre des membres dans la page de profil utilisateur du membre ou un rapport Membres.
Accéder à la Gestion de la communauté	Accéder aux pages disponibles dans Gestion de la communauté.

Remarque: Les autorisations Accéder à la Gestion de la communauté et Exécuter des rapports nécessitent une licence Customer Community Plus ou Partner Community.

Prémodération : révision des publications et des commentaires des membres de votre communauté (globalement disponible)

Les responsables et les modérateurs de votre communauté disposent d'un autre niveau de défense contre les spammeurs et les membres malveillants. Configurez vos règles de modération pour examiner et approuver les publications et les commentaires rédigés par des membres de la communauté. Les règles de révision permettent de s'assurer qu'un contenu non conforme ou inapproprié n'est pas immédiatement visible dans votre communauté. La prémodération est totalement prise en charge dans les publications et les commentaires avec les communautés qui utilisent le modèle Customer Service (Napili) et Onglets Salesforce + Visualforce.

Comment puis-je configurer des règles de modération pour réviser les publications et les commentaires ?

Vous pouvez créer et gérer des règles de révision de contenu dans la Gestion de la communauté sous **Modération** > **Règles**. Créez une règle de contenu, puis utilisez Examiner comme action de modération. Vous pouvez désormais configurer des règles pour examiner et approuver des publications en utilisant l'API de métadonnées ou l'API de Tooling.

Quelles sont les autorisations requises pour mes modérateurs ?

Pour permettre aux modérateurs et responsables de votre communauté d'examiner et d'approuver des publications et les commentaires, attribuez-leur les autorisations ci-dessous.

Tâche	Autorisations utilisateur requises
Approuver, modifier et supprimer des publications ou des commentaires en attente de révision depuis le fil de la communauté.	Peut approuver une publication et un commentaire de fil
Approuver, modifier et supprimer des publications ou les commentaires en attente de révision depuis la Gestion de la communauté.	Peut approuver une publication et un commentaire de fil ET Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés ET Être membre de la communauté contenant la page Gestion de la communauté à laquelle vous souhaitez accéder. Téléchargez le package Gestion des communautés Salesforce depuis l'AppExchange, disponible juste après la publication de Winter '17, pour obtenir des rapports Insights prédéfinis qui aident à gérer la révision des publications.

Dans la nouvelle page Présentation de la modération, les responsables de communauté peuvent accéder aisément aux rapports Insights pour approuver ou supprimer en masse des commentaires.

Pour plus d'informations sur la configuration de règles de modération et la révision des publications, reportez-vous à Règles de modération de communauté et Révision et approbation des publications dans votre communauté

Prémodération des commentaires : arrêt des spams

Tout d'abord, nous avons empêché les spammeurs de laisser des publications malveillantes dans votre communauté avec des règles de prémodération. Désormais, les spammeurs n'ont plus aucune issue. Les mêmes règles de modération que votre communauté utilise pour stopper les publications non conformes ou inappropriées s'appliquent désormais aux commentaires. Les modérateurs peuvent également changer la valeur de statut de Révision en attente à Publié, puis la rétablir dans les publications et les commentaires de fil. Par conséquent, configurez des règles de modération pour réviser et approuver les contenus générés par les membres de la communauté, puis détendez-vous. Rien ne passe plus.

Vous pouvez créer et gérer des règles de révision des contenus dans la Gestion de la communauté, sous **Modération** > **Règles**. Créez une règle de contenu, puis utilisez l'action de modération **Réviser**. Vous pouvez également utiliser l'API de métadonnées ou l'API Tooling pour configurer des règles de révision et d'approbation de publications et de commentaires dans le fil.

L'API REST Chatter et Chatter dans Apex prennent en charge le changement de la valeur de statut des publications et des commentaires de Révision en attente à Publié, et le rétablissement de la valeur.

Utilisation de la prémodération dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce

Nous ne voulions pas laisser tout le plaisir au modèle Customer Service (Napili). Par conséquent, la prémodération est également disponible pour les publications et les commentaires dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce. Nous avons également défini l'exécution des règles de prémodération dans les actions de l'éditeur du fil.

Vous pouvez créer et gérer des règles de révision des contenus dans la Gestion de la communauté, sous **Modération** > **Règles**. Créez une règle de contenu, puis utilisez l'action de modération **Réviser**. Vous pouvez également utiliser l'API de métadonnées ou l'API Tooling pour configurer des règles de révision et d'approbation des contenus générés par la communauté.

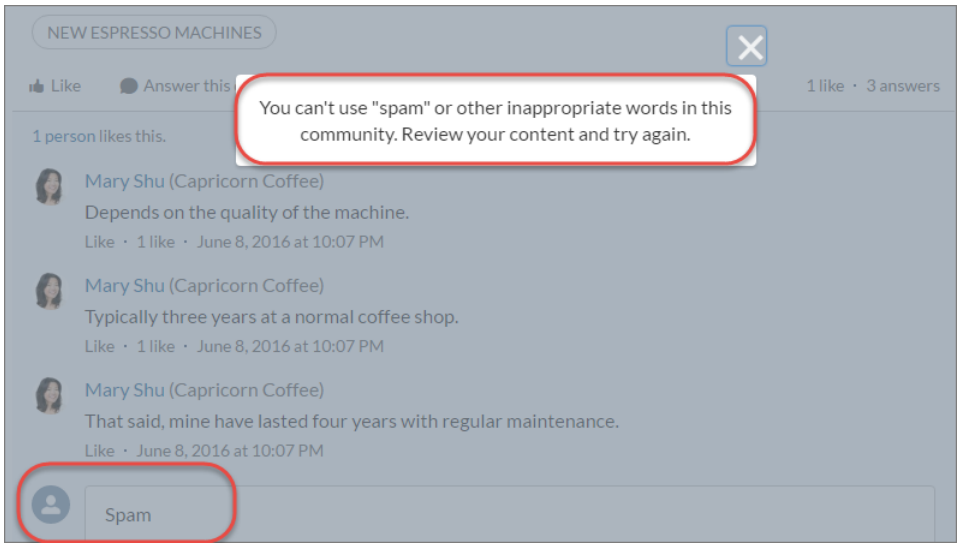
Modération des fils de communauté

La modération n'est plus liée au fil principal de la communauté. Les règles de modération s'appliquent désormais aussi aux fils d'enregistrement. Les membres de communauté peuvent commenter dans n'importe quels types d'enregistrement qui contiennent un fil, et les modérateurs de communauté peuvent s'assurer que les discussions respectent les consignes de leur communauté.

Supposons que votre communauté encourage les commentaires sur des produits particuliers. Les clients peuvent accéder à un produit et discuter sur place. Si les publications et les commentaires ne respectent pas les critères des règles de modération, ils sont détectés par les règles configurées pour votre communauté. Les indicateurs dans un fil d'enregistrement sont visibles uniquement dans la communauté qui les a utilisés.

Mieux, vous pouvez désactiver les règles de modération pour des utilisateurs internes si vous ne souhaitez pas que leur activité dans le fil soit signalée. Si votre équipe de support ajoute un commentaire au même type d'enregistrement, elle peut assister vos clients sans être signalée ni bloquée par les règles de modération.

Exemple: Message d'erreur déclenché par un commentaire sur un produit signalé comme spam



Signalement d'un spam et ajout d'une note

Responsables de communauté, en avez-vous assez de recevoir des e-mails vous demandant pourquoi une publication a été retirée et d'avoir à chercher la réponse ? Une réponse plus précise que : « Je suis désolé, mais votre publication a été marquée comme inappropriée par un membre de notre communauté » vous aiderait-elle ? Votre problème a été résolu. Désormais, les membres de votre communauté peuvent marquer une publication comme inappropriée ou spam, et indiquer les raisons qui ont motivé leur réaction.

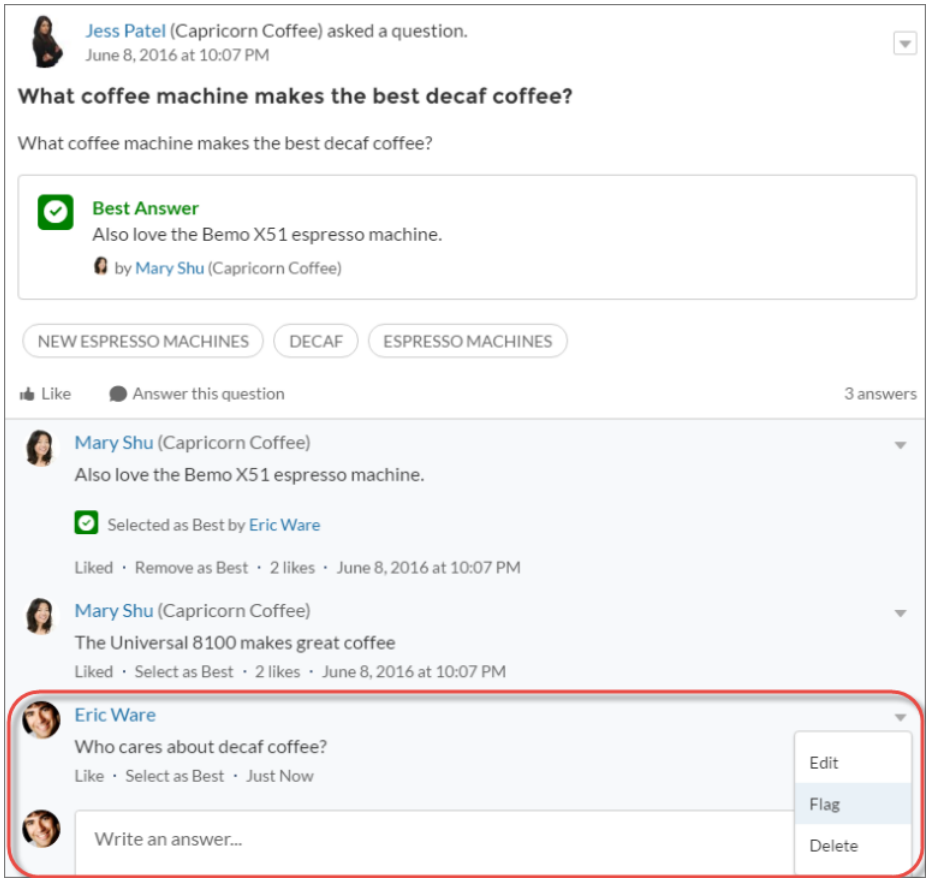
Pour permettre aux membres de marquer des publications et des commentaires, votre administrateur doit au préalable activer la modération de communauté.

Pour signaler une publication, sélectionnez **Marquer**. Identifiez ensuite la publication comme inappropriée ou spam. Vous pouvez également laisser un message pour le modérateur de la communauté. Le type et le message de modération sont affichés dans le rapport Flagged Posts Insights.

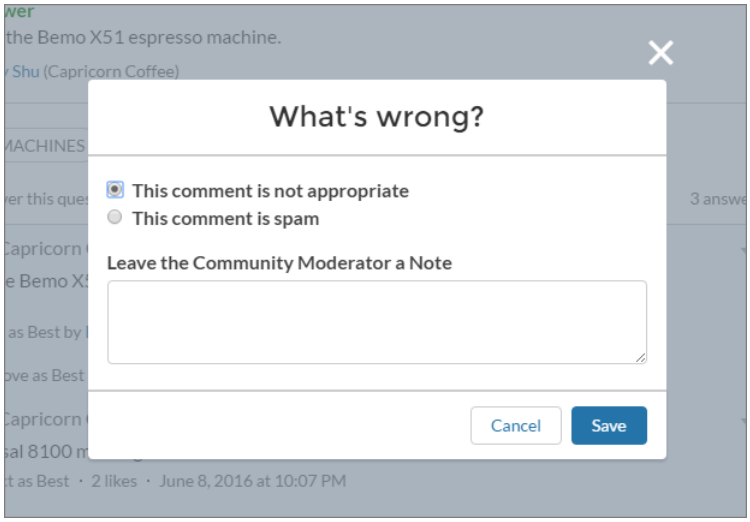
Conseil: Accédez au rapport Flagged Posts Insights et aux autres Insights de modération depuis la page Présentation de la modération de la Gestion de la communauté.

L'API REST Chatter et Chatter dans Apex prennent en charge le signalement des publications et des commentaires comme inappropriés ou spam, et l'ajout d'une note.

Exemple: Commentaire inapproprié dans une discussion de la communauté



Exemple: Option de marquage comme spam ou inapproprié et d'ajout d'une note



Rapport Insights sur les commentaires marqués

Nous savons que les Insights (connaissances) réactives sont plébiscitées par les responsables de communauté. Par conséquent, nous avons augmenté leur nombre dans cette version. Supprimez les commentaires marqués en utilisant le rapport Insights **Commentaires marqués**. La colonne Type de modération indique si un élément a été marqué comme spam ou inapproprié. Ces actions sont disponibles dans toutes les organisations avec des communautés. Il n'est pas nécessaire d'installer un package pour en bénéficier. Un rapport suffit pour les utiliser.

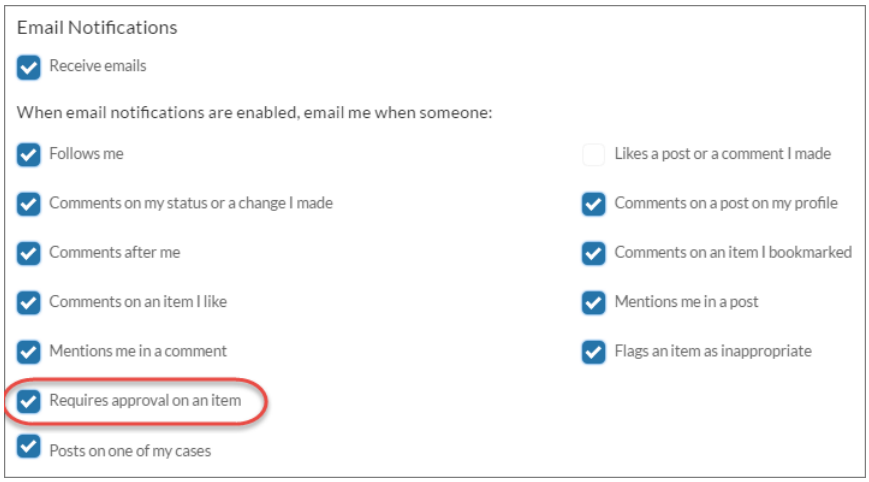
Conseil: Installez le package SalesforceCommunities Management disponible sur AppExchange peu après la publication de Winter '17. Ce package offre des rapports Insights préconfigurés qui fonctionnent avec nos actions prédéfinies.

Réception d'une notification lorsqu'une publication ou un commentaire est en attente de révision

Le suivi des révisions est plus simple, car nous vous informons dès qu'un élément est en attente de révision. Vrai ! Les modérateurs et les responsables de communautés qui utilisent un modèle Customer Service (Napili) ou Onglets Salesforce + Visualforce peuvent être notifiés par e-mail lorsque le statut d'une publication ou d'un commentaire est défini sur Révision en attente.

Les modérateurs et les responsables doivent disposer de l'autorisation Peut approuver une publication et un commentaire de fil pour pouvoir approuver ou réviser les publications les commentaires. Pour recevoir les e-mails de notification, les modérateurs sélectionnent **Approbation requise sur un élément** dans les Paramètres de messagerie de leur profil utilisateur. Les modérateurs et les responsables de communauté qui utilisent un modèle Customer Service (Napili) peuvent également être notifiés lorsqu'une publication ou un commentaire est marqué.

Exemple: Paramètres de messagerie Recevoir des notifications par e-mail lorsqu'un élément nécessite une approbation

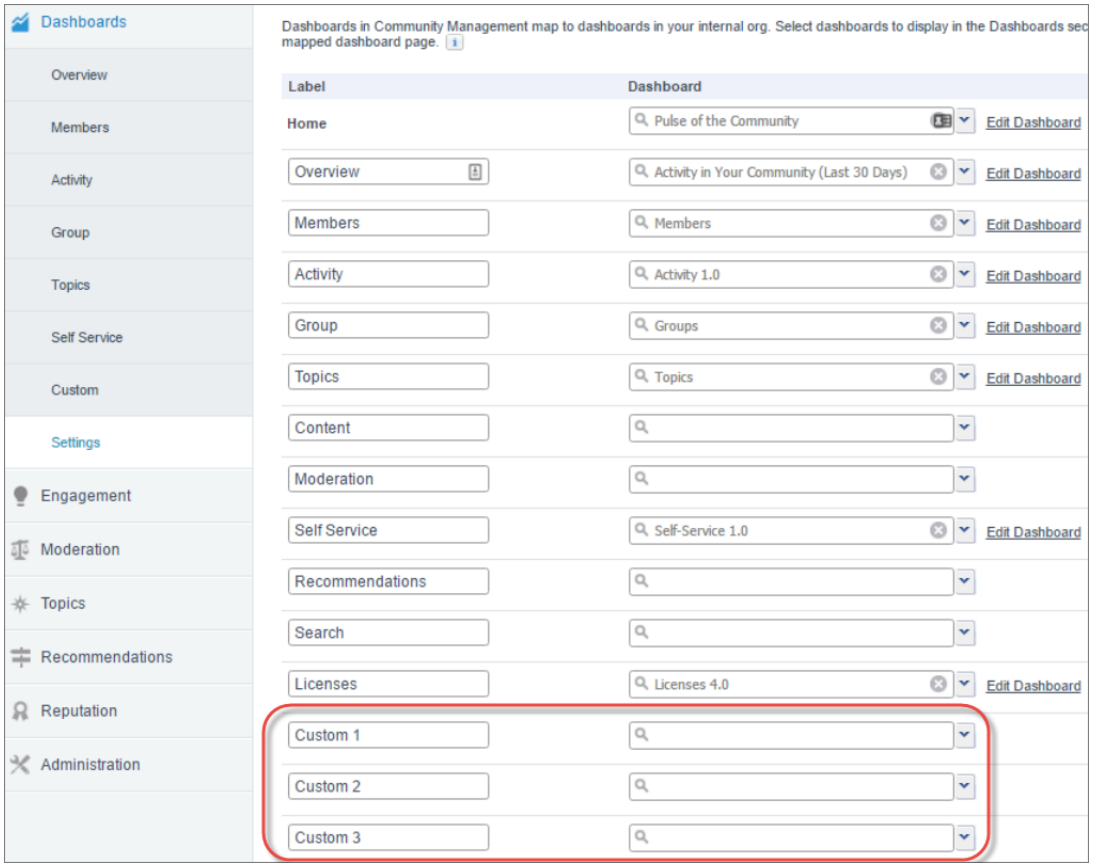


Création de vos propres tableaux de bord de communauté et utilisation des étiquettes de votre choix

Les tableaux de bord sont très pratiques, n'est-ce pas ? Ils offrent une vue d'ensemble des informations importantes, à condition qu'ils contiennent des informations dont vous avez vraiment besoin. Vous appréciez nos tableaux de bord, mais vous aimeriez en avoir plus ? Votre demande est satisfaite. Les onglets de tableau de bord personnalisés sont ouverts à votre créativité. Pour ajouter d'autres tableaux de bord, modifiez les noms des onglets et les étiquettes des tableaux de bord existants.

Accédez à **Tableaux de bord** > **Paramètres** dans la Gestion de la communauté pour personnaliser les étiquettes et mapper les tableaux de bord avec la page de votre choix.

Exemple: Page Paramètres des tableaux de bord



Quelqu'un a cliqué sur mes recommandations

Insérez des variables de contexte à vos URL de recommandation personnalisées afin de recueillir des informations sur les personnes qui cliquent sur les recommandations et dans quel contexte. Connaître les personnes qui cliquent sur vos recommandations peut vous aider à créer d'autres recommandations plus précises et adaptées.

Dans Gestion de la communauté, sélectionnez **Recommandations** > **Recommandations**. Le champ `https://` prend charge les variables de contexte. Par exemple, insérez une variable de contexte `{!userId}` dans votre URL, `https://www.exemple.com/doSurvey?userId={!userId}`. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton dans la recommandation, Salesforce envoie à votre serveur l'ID de cet utilisateur dans la requête HTTP.

Les recommandations prennent en charge les variables de contexte ci-dessous.

Variable de contexte	Description
`{!actionLinkId}`	L'ID du lien de recommandation sur lequel l'utilisateur a cliqué.
`{!actionLinkGroupId}`	L'ID du groupe de liens de recommandation qui contient la recommandation sur laquelle l'utilisateur a cliqué.
`{!communityId}`	L'ID de la communauté dans laquelle l'utilisateur a cliqué sur la recommandation. La valeur de votre organisation Salesforce interne est la clé vide `"000000000000000000"`.

Variable de contexte	Description
`{!orgId}`	L'ID de l'organisation dans laquelle l'utilisateur a cliqué sur la recommandation.
`{!userId}`	L'ID de l'utilisateur qui a cliqué sur la recommandation.

Elles tournent, elles tournent : photos de profil grandes et circulaires

Nous mettons à jour les pages de profil afin de moderniser la présentation. Nous avons ajouté des images de profil utilisateur plus grandes et circulaires. Si le rognage ne convient pas, les utilisateurs peuvent recharger la photo ou en charger une nouvelle. Nous vous invitons à vérifier les images de profil de vos utilisateurs dans un environnement sandbox avant la publication de la version Winter '17 pour résoudre les problèmes potentiels. Si les images rondes ne contiennent pas votre communauté, vous pouvez les désactiver et conserver les photos rectangulaires.

Identification de vos membres avec des rôles de communauté personnalisés et le nom de la société

Dans une communauté, les utilisateurs sont souvent identifiés par le nom de la société ou par les étiquettes des rôles « Client » ou « Partenaire ». Dans la version Winter '17, nous avons mis à jour la fonctionnalité « rôle de communauté ». Tout d'abord, vous pouvez empêcher les utilisateurs d'afficher les rôles de nom de société des autres utilisateurs. Ensuite, nous avons ajouté un troisième rôle : Employé. Pour terminer, les étiquettes de rôle peuvent être personnalisées ou désactivées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Pour changer l'étiquette d'un rôle, remplacez le texte. Si vous ne souhaitez pas utiliser un ou plusieurs rôles, laissez le champ vide.

Ajout intelligent pour les membres de groupe

Utilisez la recherche intelligente qui suggère des membres à ajouter à vos groupes. Les membres avec lesquels vous interagissez et qui sont plus susceptibles de rejoindre votre groupe sont suggérés pendant votre recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout intelligent de membres à vos groupes

Personnalisation de l'onglet d'engagement de groupe

Dans la version précédente, nous avons introduit l'engagement du groupe avec toutes ses données pour Lightning Experience. Nous l'avons étendu pour pouvoir l'utiliser dans des modèles de communauté et vous permettre d'examiner l'interaction de vos membres avec votre groupe en utilisant des graphiques et des rapports. Nous avons également séparé les composants d'engagement individuels. Vous pouvez ainsi choisir les composants à utiliser et quand les utiliser.

Assistant de création de groupes

Nous avons revu le processus de création de groupe pour simplifier son utilisation. Vous allez configurer des groupes en un rien de temps.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remarquable assistant pour les groupes

E-mail d'annonce (globalement disponible)

La fonctionnalité des e-mails d'annonce n'est plus en version bêta. Vous pouvez l'utiliser pour envoyer des e-mails d'annonce à tous vos membres à la fois, quels que soient leurs paramètres de messagerie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mails d'annonce globalement disponibles

Introduction des groupes personnalisables (bêta)

Créez un groupe personnalisable qui correspond à la présentation et aux fonctionnalités dont vous avez besoin.

Remarque: Cette version contient une version bêta des Groupes personnalisables, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Pour plus d'informations sur l'activation de cette fonctionnalité dans votre organisation, contactez Salesforce. Les Groupes personnalisables ne sont pas globalement disponibles tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions sur la fonctionnalité dans IdeaExchange, dans la communauté Success.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Votre style avec des groupes personnalisables (bêta)

Graphiques de rapport de groupe personnalisés

Créez vos propres graphiques de rapport pour des groupes et capturez les données dont vous avez besoin dans un package visuel et clair.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Créativité : définissez votre propre style avec les graphiques de rapport personnalisés

Composant Ajouter des membres

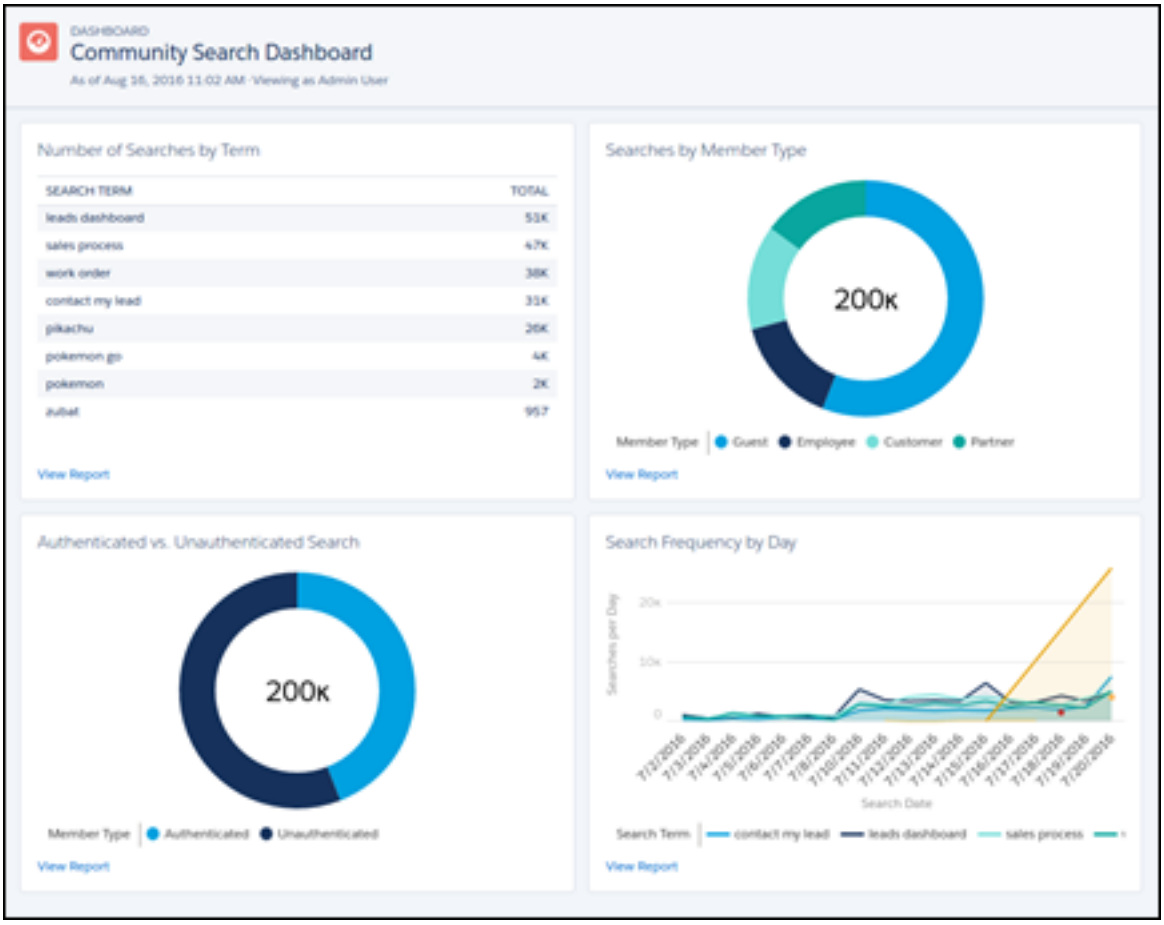
Pour faciliter le renseignement de vos groupes, nous avons créé un composant Ajouter des membres permanent pour votre page de groupe. Ajoutez aisément des nouveaux membres sans ouvrir une boîte de dialogue séparée. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Amélioration de la qualité de recherche de votre communauté avec les tableaux de bord de recherche

Nous en avons tous fait l'expérience : accéder à une communauté de clients, rechercher une rubrique spécifique, qui s'avère introuvable, et consigner une requête auprès support pour obtenir la réponse à notre question. Cette situation est frustrante. Vous pouvez maintenant épargner cette expérience à vos utilisateurs en améliorant la qualité des recherches dans votre communauté. Avec la Recherche dans les tableaux de bord, vous pouvez configurer des métriques spécifiques basées sur les recherches effectuées dans une communauté. Vous pouvez même filtrer les résultats par type d'utilisateur : la personne qui a effectué la recherche était-elle un membre connecté ou un utilisateur invité visitant la communauté ? Vous pouvez également filtrer par la fréquence d'utilisation de la saisie automatique pour rechercher des termes.

Vous pouvez ajouter les articles qui manquent dans la plupart des thèmes recherchés, associer des rubriques à des articles basés sur les termes les plus recherchés, nettoyer vos contenus pour aider les membres de votre communauté, les possibilités sont nombreuses.

Conseil: La version Winter '17 du package SalesforceCommunities Management est disponible sur AppExchange peu après la publication de la version.



Autres modifications apportées aux communautés

Découvrez les petites modifications qui améliorent votre expérience dans Chatter.

DANS CETTE SECTION :

Amélioration de l'icône de groupe par défaut

La mise à jour de l'icône de groupe par défaut donne un aspect moderne même aux nouveaux groupes.

Lien entre les pages Visualforce dans Salesforce1

Associez aisément des pages Visualforce à d'autres pages Visualforce dans Salesforce1 en sélectionnant l'option sous **Paramètres de Salesforce1 pour les communautés** dans les paramètres des communautés. Les paramètres conservent le préfixe Apex dans toutes vos URL de communauté.

Variation de page par défaut non obligatoire

Auparavant, les communautés devaient avoir une page par défaut. Plus maintenant. Nous avons retiré cette restriction, ce qui élargit les possibilités. Par exemple, la page de destination de votre équipe marketing peut être visible uniquement pour les membres qui doivent y accéder, pas pour les autres membres de la communauté.

Impossible d'ajouter des pages non publiées au menu de navigation

Lors de la modification du menu de navigation de la communauté, vous pouvez ajouter uniquement des pages publiées. Les pages non publiées ne sont pas affichées dans la page de liste, ce qui évite les problèmes d'ajout avant même la publication.

Retrait de champs de la présentation de groupe

Nous avons mis à jour les options de présentation de la page Détails du groupe. N'ayez crainte, les informations sur le champ restent affichées dans l'en-tête et la présentation compacte du groupe.

Arrêt de la publication automatique des paramètres de visibilité de page

Auparavant, le paramètre de visibilité de page que vous choisissiez était publié pendant que vous travailliez dans votre communauté, ce qui entraînait des problèmes et une confusion. Vous pouvez désormais travailler sans que votre paramètre de visibilité de page soit publié. Il s'applique uniquement lorsque vous publiez votre communauté. Vous pouvez ainsi apporter toutes les modifications que vous jugez nécessaires et les mettre en ligne uniquement lorsque la page est prête.

Amélioration de l'icône de groupe par défaut

La mise à jour de l'icône de groupe par défaut donne un aspect moderne même aux nouveaux groupes.

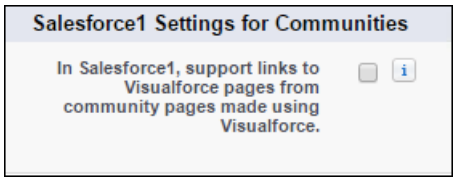
CONSULTER ÉGALEMENT :

Nouvelle présentation pour l'icône de groupe

Lien entre les pages Visualforce dans Salesforce1

Associez aisément des pages Visualforce à d'autres pages Visualforce dans Salesforce1 en sélectionnant l'option sous **Paramètres de Salesforce1 pour les communautés** dans les paramètres des communautés. Les paramètres conservent le préfixe Apex dans toutes vos URL de communauté.

Exemple:



Remarque: Seules les communautés qui utilisent le modèle Onglets Salesforce + Visualforce sont prises en charge dans l'ensemble des applications Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Accès aux communautés à partir de Salesforce1

Variation de page par défaut non obligatoire

Auparavant, les communautés devaient avoir une page par défaut. Plus maintenant. Nous avons retiré cette restriction, ce qui élargit les possibilités. Par exemple, la page de destination de votre équipe marketing peut être visible uniquement pour les membres qui doivent y accéder, pas pour les autres membres de la communauté.

Impossible d'ajouter des pages non publiées au menu de navigation

Lors de la modification du menu de navigation de la communauté, vous pouvez ajouter uniquement des pages publiées. Les pages non publiées ne sont pas affichées dans la page de liste, ce qui évite les problèmes d'ajout avant même la publication.

Retrait de champs de la présentation de groupe

Nous avons mis à jour les options de présentation de la page Détails du groupe. N'ayez crainte, les informations sur le champ restent affichées dans l'en-tête et la présentation compacte du groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retrait de champs de la présentation de groupe

Arrêt de la publication automatique des paramètres de visibilité de page

Auparavant, le paramètre de visibilité de page que vous choisissiez était publié pendant que vous travailliez dans votre communauté, ce qui entraînait des problèmes et une confusion. Vous pouvez désormais travailler sans que votre paramètre de visibilité de page soit publié. Il s'applique uniquement lorsque vous publiez votre communauté. Vous pouvez ainsi apporter toutes les modifications que vous jugez nécessaires et les mettre en ligne uniquement lorsque la page est prête.

Chatter : nouvel assistant de groupe, rapports de groupe personnalisés et vidéos

Désormais, les fils de groupe sont automatiquement actualisés, les contenus enrichis dans les fils prennent en charge les images en ligne et le balisage de code, et les vidéos sont lues en contexte. De plus, les rapports personnalisés pour les groupes et plusieurs améliorations apportées à la présentation enrichissent votre expérience Chatter !

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Groupes : nouvel assistant, graphiques de rapport personnalisés, fils Chatter en temps réel

Créez des groupes en suivant un assistant convivial, ajoutez des membres à l'aide de suggestions intelligentes, créez des graphiques de rapports personnalisés, et plus encore !

Fils Chatter : commentaires en temps réel, nouvelles options de mise en sourdine, vidéo

Posez des questions dans un plus grand nombre de fils, affichez les commentaires en temps réel, lisez des vidéos directement dans le fil, et plus encore !

Groupes : nouvel assistant, graphiques de rapport personnalisés, fils Chatter en temps réel

Créez des groupes en suivant un assistant convivial, ajoutez des membres à l'aide de suggestions intelligentes, créez des graphiques de rapports personnalisés, et plus encore !

DANS CETTE SECTION :

Remarquable assistant pour les groupes

Nous avons repensé le processus de création de groupe en définissant une série d'étapes qui simplifient considérablement la configuration d'un nouveau groupe. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Ajout intelligent de membres à vos groupes

Nous avons simplifié l'ajout de membres à vos groupes. Un nouveau composant pratique Ajouter un membre, et des suggestions intelligentes sur les membres qui peuvent correspondre à votre groupe, facilitent votre choix initial pour former votre équipe. La case de recherche intelligente suggère des noms de membre susceptibles d'être intéressés par votre groupe en fonction de leurs interactions avec d'autres membres et d'autres groupes. La nouvelle recherche suggère également des noms pendant votre saisie.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Créativité : définissez votre propre style avec les graphiques de rapport personnalisés

Les rapports prêts à l'emploi offrent un gain de temps, mais ils ne capturent pas toujours les informations précises dont vous avez besoin. Vous pouvez affiner vos choix en personnalisant les graphiques de rapports pour les groupes. Créez des rapports basés sur des enregistrements associés à votre groupe, notamment des pistes ou des comptes, et ajoutez de nouvelles connaissances à votre groupe.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Fils de groupe désormais en direct !

Lightning Experience affiche les fils de groupe en temps réel. Il n'est plus nécessaire d'actualiser la page pour suivre en direct ce que les personnes disent. Chaque publication est brièvement mise en surbrillance pour attirer votre attention.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

E-mails d'annonce globalement disponibles

Les e-mails d'annonce ne sont plus en version bêta et sont désormais prêts pour l'action. Lors de la publication d'une annonce, les responsables de groupes peuvent envoyer des e-mails et des notifications à tous les membres du groupe, quelles que soient leurs préférences de messagerie, pour s'assurer que tout le monde soit informé. En raison de la possibilité d'envoyer un spam à un grand nombre de personnes à la fois, nous avons associé cette fonctionnalité à une autorisation. Les responsables de groupe qui souhaitent utiliser cette fonctionnalité doivent avoir demander à leur administrateur d'activer l'autorisation Envoyer les e-mails d'annonce.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Votre style avec des groupes personnalisables (bêta)

Toutes ces variations de page que vous avez créées pour différentes présentations de groupe peuvent être attribuées à des types d'enregistrement. Lorsqu'un utilisateur crée un groupe, il commence généralement par sélectionner un type d'enregistrement et la variation est renseignée. Voilà ! Une présentation de groupe personnalisée prête à être utilisée. Vous voulez l'essayer ? Pour activer la fonctionnalité, il suffit de contacter le support Salesforce.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

Nouvelle présentation pour l'icône de groupe

Avons-nous précisé que nous apportons des améliorations ? Tout en conservant notre élégante présentation, nous avons mis à jour l'icône de groupe par défaut.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Retrait de champs de la présentation de groupe

Nous avons fait un peu de ménage et retiré quelques champs des options de présentation, dans la page Détails du groupe, afin de simplifier l'affichage et de faciliter la lecture.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

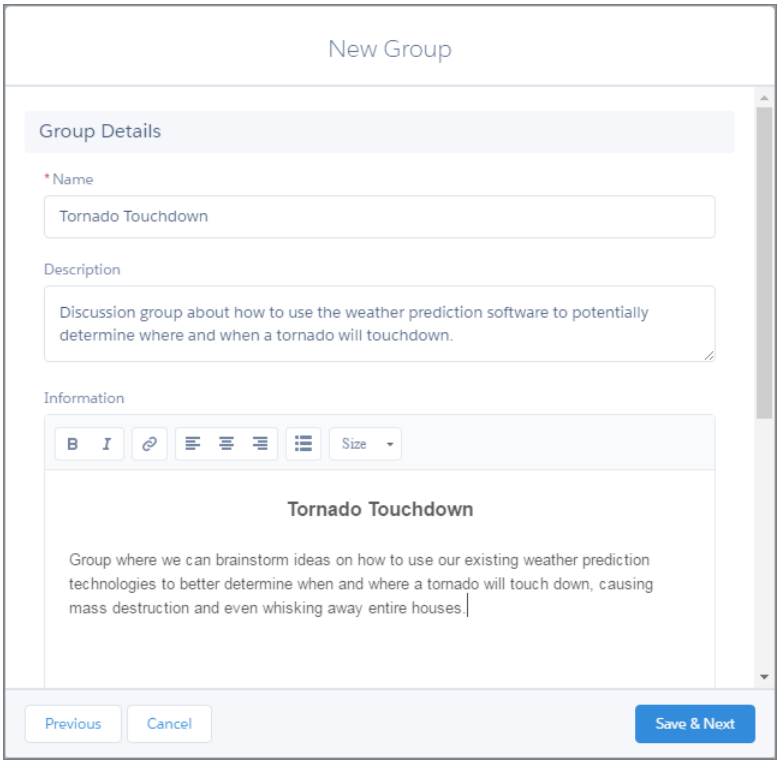
Remarquable assistant pour les groupes

Nous avons repensé le processus de création de groupe en définissant une série d'étapes qui simplifient considérablement la configuration d'un nouveau groupe. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

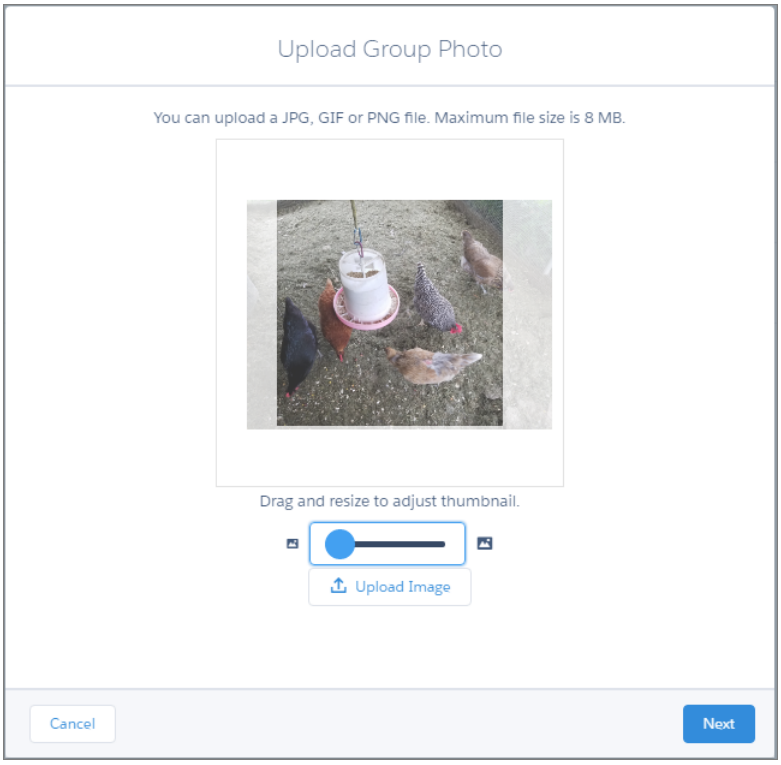
Vous voulez en savoir plus ? Suivez Dorothy. Sa société utilise des groupes pour interagir aussi bien avec les clients que les employés. Dorothy est membre de plusieurs groupes et a remarqué un thème récurrent dans les commentaires. Il semble que les clients et les employés ont de nombreuses questions et idées concernant l'utilisation du logiciel de prévision météorologique utilisé au sein de sa société pour anticiper les tempêtes possibles dans une zone donnée. Elle décide de créer un groupe pour capturer cette discussion à un emplacement unique.

Pour commencer, elle accède à la page de liste du groupe. Dès qu'elle clique sur le bouton **Nouveau**, l'assistant démarre. Elle choisit de nommer son groupe Tornado Touchdown (elle aime les références sportives). Dans la case Description, elle saisit quelques phrases pour décrire son groupe. Cette information est publique et indexée par le logiciel de recherche. Par conséquent, elle insère quelques mots clés pour aider les utilisateurs à trouver le groupe.

Dans la case Informations, elle en ajoute d'autres. Puisque ces informations sont disponibles dans la page Groupe, en texte enrichi, elle a juste la taille et le poids de police, et d'autres paramètres. Elle envisage d'ajouter des liens vers d'autres groupes et d'autres sites, avant d'y renoncer pour le moment.



Elle clique sur **Enregistrer et suivant** et le groupe est créé. Elle peut quitter l'assistant à cette étape ou continuer. Dorothée décide de charger une photo et d'utiliser provisoirement celle prise à la ferme de sa tante. En attendant de trouver une bonne photo de tornade, bien sûr.



Elle clique sur **Suivant** et accède à la page d'ajout de membres. La saisie d'une seule lettre entraîne l'affichage d'une liste de membres dont le nom commence par cette lettre.

Elle clique sur **Terminé** pour conclure le processus et accède à son nouveau groupe. Elle prépare le lancement de la discussion en créant une publication « Bienvenue dans le nouveau groupe ». Elle peut ensuite se consacrer à d'autres tâches.

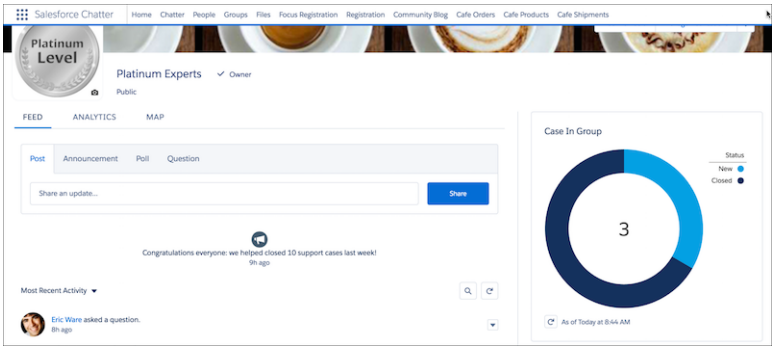
Ajout intelligent de membres à vos groupes

Nous avons simplifié l'ajout de membres à vos groupes. Un nouveau composant pratique Ajouter un membre, et des suggestions intelligentes sur les membres qui peuvent correspondre à votre groupe, facilitent votre choix initial pour former votre équipe. La case de recherche intelligente suggère des noms de membre susceptibles d'être intéressés par votre groupe en fonction de leurs interactions avec d'autres membres et d'autres groupes. La nouvelle recherche suggère également des noms pendant votre saisie.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Créativité : définissez votre propre style avec les graphiques de rapport personnalisés

Les rapports prêts à l'emploi offrent un gain de temps, mais ils ne capturent pas toujours les informations précises dont vous avez besoin. Vous pouvez affiner vos choix en personnalisant les graphiques de rapports pour les groupes. Créez des rapports basés sur des enregistrements associés à votre groupe, notamment des pistes ou des comptes, et ajoutez de nouvelles connaissances à votre groupe.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

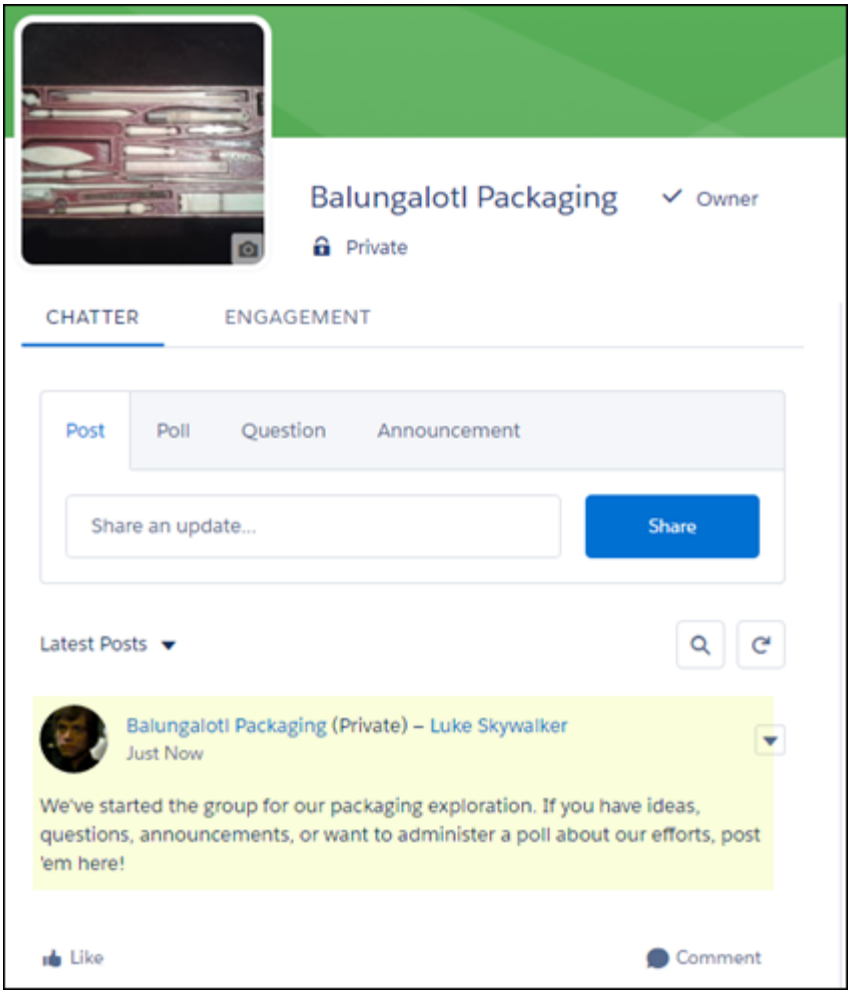
Si vous ajoutez un graphique de rapport à un groupe, et que le rapport se trouve dans des objets Salesforce standard, vous pouvez définir l'étendue du graphique uniquement sur les enregistrements associés au groupe. Par exemple, vous pouvez afficher la valeur Fermé des opportunités associées au groupe.



Fils de groupe désormais en direct !

Lightning Experience affiche les fils de groupe en temps réel. Il n'est plus nécessaire d'actualiser la page pour suivre en direct ce que les personnes disent. Chaque publication est brièvement mise en surbrillance pour attirer votre attention.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Lorsqu'un nouveau contenu est publié en direct, le fil clignote brièvement en jaune.



Si vous vous absentez un instant ou quittez le fil, actualisez la page pour revenir au direct.

Les fils de groupe en direct sont une nouvelle fonctionnalité avec des possibilités d'amélioration importantes et quelques problèmes connus.

- Un contenu publié dans le groupe est en direct, mais pas les mentions. Si vous publiez dans le groupe A, la publication est en direct. Si vous mentionnez le groupe A dans son autre fil, la page doit être actualisée pour afficher cette mention dans le groupe.
- Lors d'une nouvelle publication dans un groupe, vous êtes notifié(e) uniquement dans Lightning Experience.
- Lorsque de nouveaux commentaires sont publiés dans un fil auquel vous participez, vous recevez des notifications uniquement dans Lightning Experience et seulement lorsque vous saisissez activement des commentaires ou cliquez sur la case de commentaire.
- Le nombre de participants pris en charge dans un fil en direct dépend des limitations en abonnements de votre organisation. Si vous ne recevez pas le fil de groupe en direct ou les commentaires en direct, actualisez la page ou cliquez sur un champ de commentaires. Si le fil n'est toujours pas en direct, il se peut que votre organisation ait atteint ses limitations ! Vous pouvez toutefois recevoir des mises à jour via l'ancienne méthode qui consiste à actualiser la page.
- Si vous vous trouvez dans un fil de groupe qui ne semble plus être en direct, il s'agit d'un problème connu que nous allons résoudre !

E-mails d'annonce globalement disponibles

Les e-mails d'annonce ne sont plus en version bêta et sont désormais prêts pour l'action. Lors de la publication d'une annonce, les responsables de groupes peuvent envoyer des e-mails et des notifications à tous les membres du groupe, quelles que soient leurs préférences de messagerie, pour s'assurer que tout le monde soit informé. En raison de la possibilité d'envoyer un spam à un grand nombre de personnes à la fois, nous avons associé cette fonctionnalité à une autorisation. Les responsables de groupe qui souhaitent utiliser cette fonctionnalité doivent avoir demander à leur administrateur d'activer l'autorisation Envoyer les e-mails d'annonce.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Votre style avec des groupes personnalisables (bêta)

Toutes ces variations de page que vous avez créées pour différentes présentations de groupe peuvent être attribuées à des types d'enregistrement. Lorsqu'un utilisateur crée un groupe, il commence généralement par sélectionner un type d'enregistrement et la variation est renseignée. Voilà ! Une présentation de groupe personnalisée prête à être utilisée. Vous voulez l'essayer ? Pour activer la fonctionnalité, il suffit de contacter le support Salesforce.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

Remarque: Lorsque vous activez les groupes personnalisables, les groupes Chatter dans Lightning Experience et dans Salesforce1 deviennent sensibles à la présentation.

Une fois les groupes personnalisables activés, les utilisateurs sont invités à choisir le type de groupe qu'ils souhaitent utiliser en fonction d'un type d'enregistrement de groupe. Un type d'enregistrement au moins est requis pour chaque groupe personnalisé que vous souhaitez créer. Prenez le temps de saisir une description pour aider les utilisateurs à faire leur choix. Vous pouvez également associer le type d'enregistrement à une nouvelle présentation de groupe, et personnaliser les actions rapides, les actions de l'éditeur et les listes associées.

Ensuite, dans le Générateur de communauté, accédez au Gestionnaire de page et choisissez Détail sous Groupe. Vous pouvez créer des variations de page pour différents cas d'utilisation, notamment des groupes de commerciaux ou des utilisateurs avancés. Gérez la visibilité de chaque variation pour l'associer à un type d'enregistrement.

Vous avez terminé !

Remarque: Cette version contient une version bêta des Groupes personnalisables, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Pour plus d'informations sur l'activation de cette fonctionnalité dans votre organisation, contactez Salesforce. Les Groupes personnalisables ne sont pas globalement disponibles tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la

disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions sur la fonctionnalité dans IdeaExchange, dans la communauté Success.

Nouvelle présentation pour l'icône de groupe

Avons-nous précisé que nous apportons des améliorations ? Tout en conservant notre élégante présentation, nous avons mis à jour l'icône de groupe par défaut.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Retrait de champs de la présentation de groupe

Nous avons fait un peu de ménage et retiré quelques champs des options de présentation, dans la page Détails du groupe, afin de simplifier l'affichage et de faciliter la lecture.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Champs retirés :

- Nom
- Autoriser les clients
- Diffusion uniquement
- Type d'accès
- Utilisé en tant que groupe d'activités
- Archivage

Vous pouvez éventuellement ajouter ces champs en définissant la présentation de votre groupe. Néanmoins, ils ne sont pas affichés dans la page de détail.

Fils Chatter : commentaires en temps réel, nouvelles options de mise en sourdine, vidéo

Posez des questions dans un plus grand nombre de fils, affichez les commentaires en temps réel, lisez des vidéos directement dans le fil, et plus encore !

DANS CETTE SECTION :

Vous m'avez appelé « Fil », appelez-moi maintenant « Chatter »

Lorsque vous consultez votre fil dans Lightning Experience, recherchez plutôt le nom « Chatter ». Les étiquettes Fil et Collaborer ont été renommées Chatter à de nombreux emplacements.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Éditeur de questions disponible à de nouveaux emplacements

Lorsque vous joignez des publications et des sondages, vous disposez d'une nouvelle option de publication dans vos fils Lightning et de communauté : les questions. Utilisez l'éditeur de questions pour publier des questions dans vos groupes et vos communautés, et recevoir des réponses de toute la communauté. Augmentez la visibilité de vos questions et désignez la meilleure solution. Dans les communautés, l'éditeur de questions est disponible dans les fils de compte, de groupe, de profil et de requête. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Commentaires en direct !

Lightning Experience affiche les commentaires en temps réel. Il n'est plus nécessaire d'actualiser la page pour suivre en direct ce que les personnes disent sur une publication. Chaque nouveau commentaire est brièvement mis en surbrillance pour attirer votre attention. Les commentaires sont actualisés et restent affichés en direct lorsque vous êtes abonné(e). L'abonnement est aisé : il suffit de cliquer sur le champ du commentaire.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Désactivation d'un élément de fil de sa vue de détail

Vos fils Lightning Experience et de communauté offrent désormais une option de mise en sourdine d'une publication de fil dans sa vue de détail. Lorsque vous accédez à la vue de détail d'une notification, vous pouvez mettre la publication en sourdine immédiatement. Dans le fil, vous pouvez cliquer sur la date d'une publication pour accéder à sa vue de détail. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Lecture de vidéos directement dans le fil

La possibilité de lire des vidéos en ligne dans les fils est désormais disponible partout ! Lorsque vous joignez une vidéo à une publication ou à un commentaire, tout le monde peut la visionner directement depuis l'emplacement de publication. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1 et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Découverte des personnes qui aiment votre commentaire

Dans Lightning Experience, les commentaires affichent désormais la liste complète des personnes qui ont aimé votre commentaire. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Modification des publications et des commentaires de fil à de nouveaux emplacements

Puisque vous avez fait preuve de patience, voici votre récompense : Vous pouvez modifier les publications et les commentaires de fil dans Lightning Experience. Avec une petite configuration par votre administrateur, les publications et les commentaires de fil affichent maintenant l'option Modifier dans les menus d'actions. Vous allez apprécier !Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Contenu enrichi et images en ligne à de nouveaux emplacements

Lorsque les termes en majuscules ne suffisent pas, nous utilisons une mise en forme en **GRAS**, *italique* ou souligné. Vous souhaitez enrichir l'apparence visuelle ? Insérez une image en ligne dans votre publication ou commentaire. Les possibilités sont infinies avec la mise en forme enrichie des contenus à peu près partout. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Mise à jour de la présentation des publications et des commentaires

Nous avons amélioré la compatibilité des publications et des commentaires avec l'affichage sur écran mobile. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Survol d'un nom et affichage d'un mini profil

Survolez n'importe quel nom pour afficher un résumé du profil de la personne. Cliquez sur le nom pour afficher la page de profil complète. Les informations de survol, extraites de la présentation compacte du profil utilisateur, sont également affichées en regard de la photo de profil de la personne.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

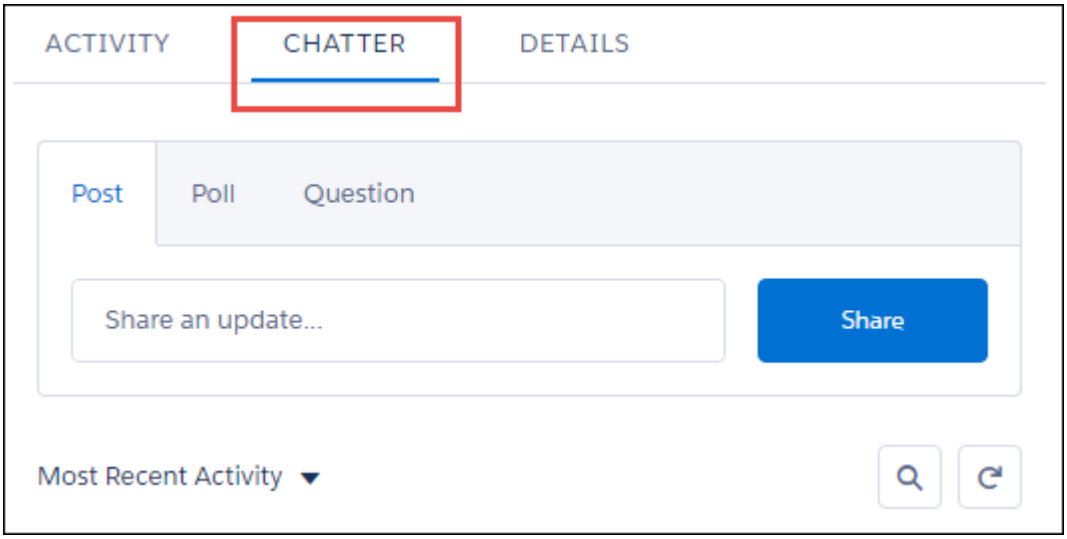
Partage d'actualités dans Chatter

Si vous avez activé les actualités dans votre organisation, vos commerciaux peuvent partager des articles d'actualité dans Chatter. Informer les collègues n'a jamais été aussi facile. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Vous m'avez appelé « Fil », appelez-moi maintenant « Chatter »

Lorsque vous consultez votre fil dans Lightning Experience, recherchez plutôt le nom « Chatter ». Les étiquettes Fil et Collaborer ont été renommées Chatter à de nombreux emplacements.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Pourquoi cette modification ? Chatter est partout, et nous tenons à ce que vous le sachiez.



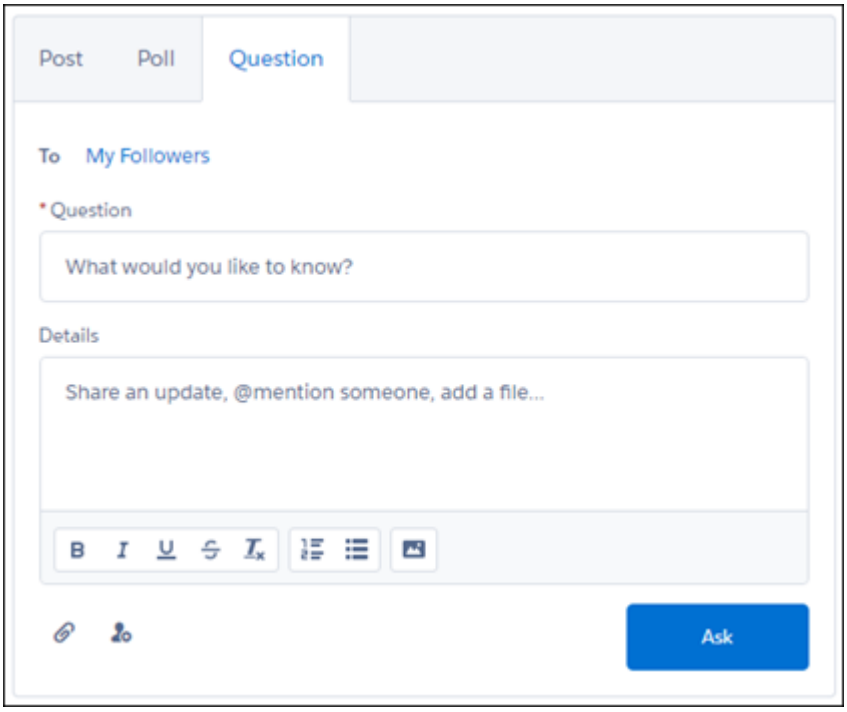
Cette modification est affichée dans l'élément de navigation et dans les fils d'enregistrement (comptes, opportunités, groupes, profils utilisateur et requêtes).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de fil désormais appelés Chatter dans le menu de navigation de Salesforce1

Éditeur de questions disponible à de nouveaux emplacements

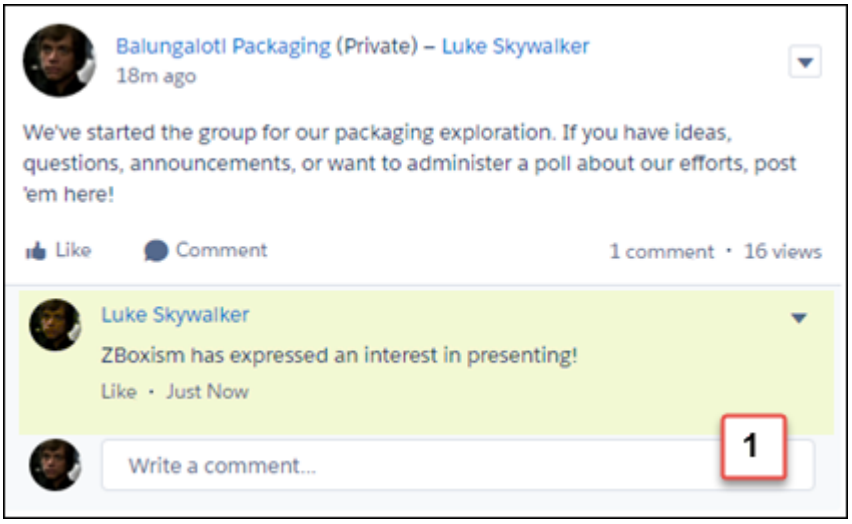
Lorsque vous joignez des publications et des sondages, vous disposez d'une nouvelle option de publication dans vos fils Lightning et de communauté : les questions. Utilisez l'éditeur de questions pour publier des questions dans vos groupes et vos communautés, et recevoir des réponses de toute la communauté. Augmentez la visibilité de vos questions et désignez la meilleure solution. Dans les communautés, l'éditeur de questions est disponible dans les fils de compte, de groupe, de profil et de requête. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).



Commentaires en direct !

Lightning Experience affiche les commentaires en temps réel. Il n'est plus nécessaire d'actualiser la page pour suivre en direct ce que les personnes disent sur une publication. Chaque nouveau commentaire est brièvement mis en surbrillance pour attirer votre attention. Les commentaires sont actualisés et restent affichés en direct lorsque vous êtes abonné(e). L'abonnement est aisé : il suffit de cliquer sur le champ du commentaire.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Lorsqu'un commentaire en direct et publié, il clignote brièvement en jaune.



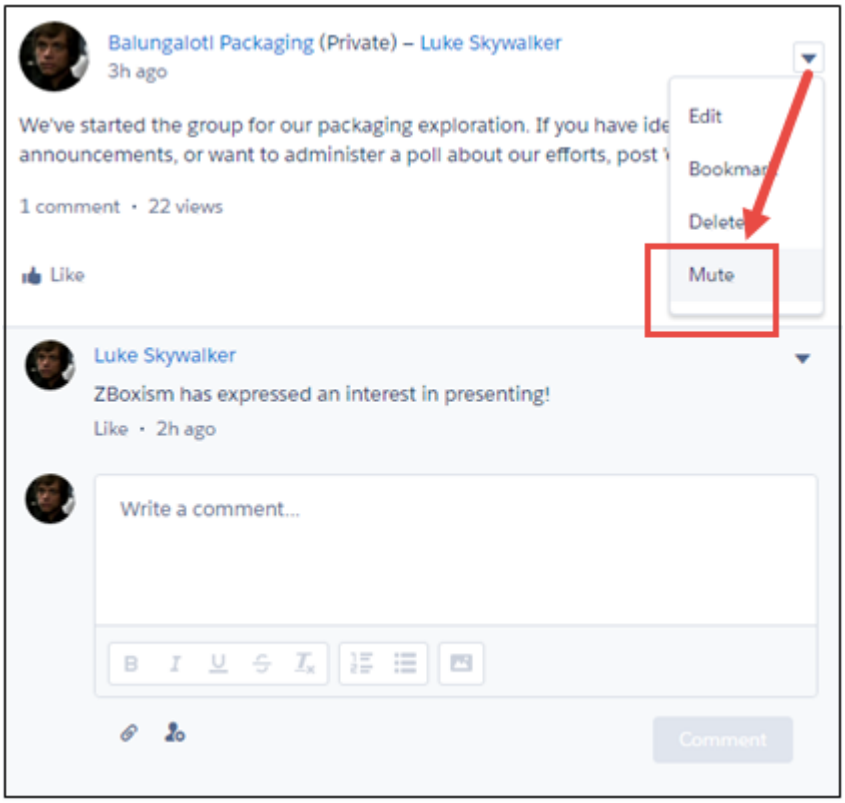
Si vous vous absentez un instant ou quittez le fil, cliquez sur le champ Rédiger un commentaire (1) pour vous réabonner.

Les commentaires en direct sont une nouvelle fonctionnalité avec des possibilités d'amélioration importantes et quelques problèmes connus.

- Lorsque de nouveaux commentaires sont publiés dans une publication de fil à laquelle vous participez, vous recevez les notifications uniquement dans Lightning Experience. Les notifications sont affichées pendant que vous saisissez des commentaires ou lorsque vous cliquez sur la case de commentaire.
- Le nombre de participants pris en charge pour les commentaires en direct dépend des limitations en abonnements de votre organisation. Si vous ne recevez pas de commentaire en direct, cliquez sur un champ de commentaire. Si les commentaires ne sont toujours pas activés, il se peut que votre organisation ait atteint ses limitations ! Vous pouvez toutefois recevoir des mises à jour via l'ancienne méthode qui consiste à actualiser la page.

Désactivation d'un élément de fil de sa vue de détail

Vos fils Lightning Experience et de communauté offrent désormais une option de mise en sourdine d'une publication de fil dans sa vue de détail. Lorsque vous accédez à la vue de détail d'une notification, vous pouvez mettre la publication en sourdine immédiatement. Dans le fil, vous pouvez cliquer sur la date d'une publication pour accéder à sa vue de détail. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).



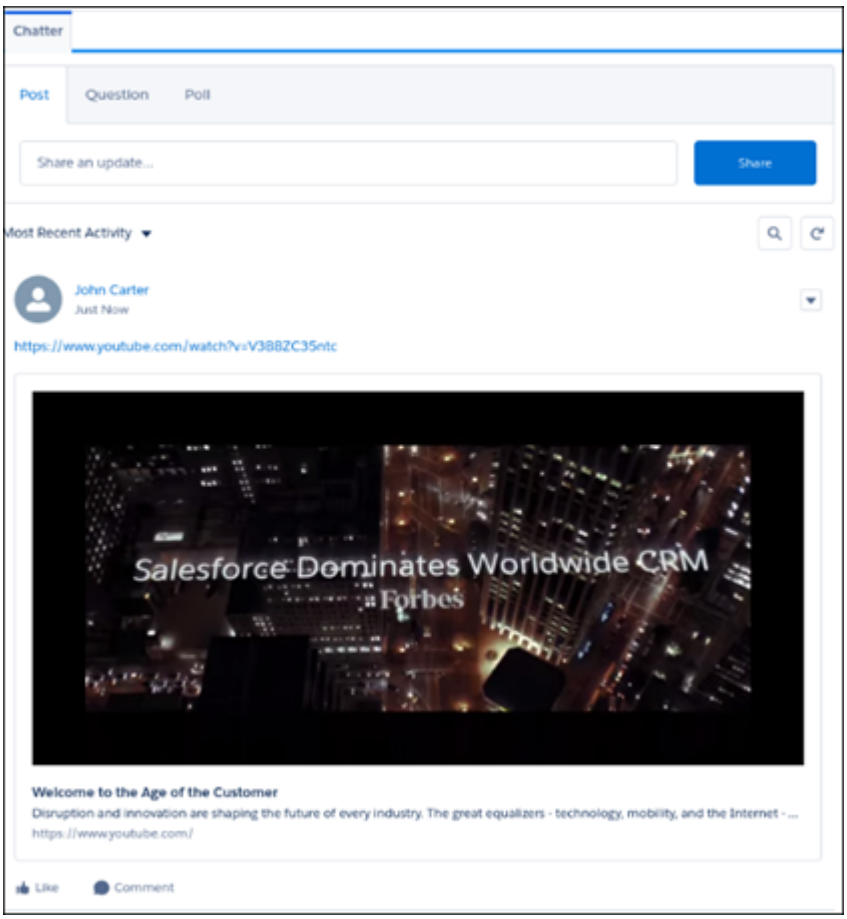
Lorsque vous mettez une publication en sourdine, une notification de confirmation s'affiche. La publication reste visible dans votre fil, mais vous ne recevez plus les notifications sur ses activités, sauf si vous êtes mentionné(e). La mention désactive la mise en sourdine de la publication.



Vous souhaitez réactiver les notifications ? Dans le menu d'actions de la publication, sélectionnez **Activer la publication**.

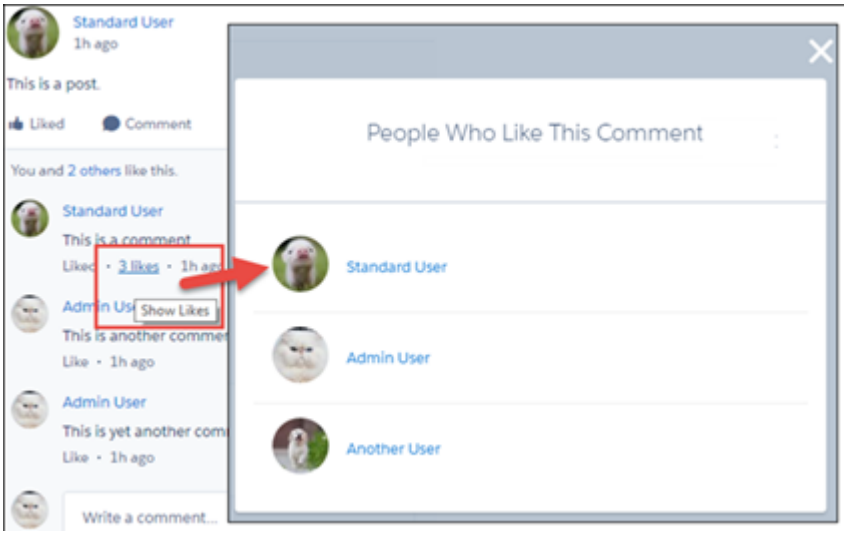
Lecture de vidéos directement dans le fil

La possibilité de lire des vidéos en ligne dans les fils est désormais disponible partout ! Lorsque vous joignez une vidéo à une publication ou à un commentaire, tout le monde peut la visionner directement depuis l'emplacement de publication. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1 et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).



Découverte des personnes qui aiment votre commentaire

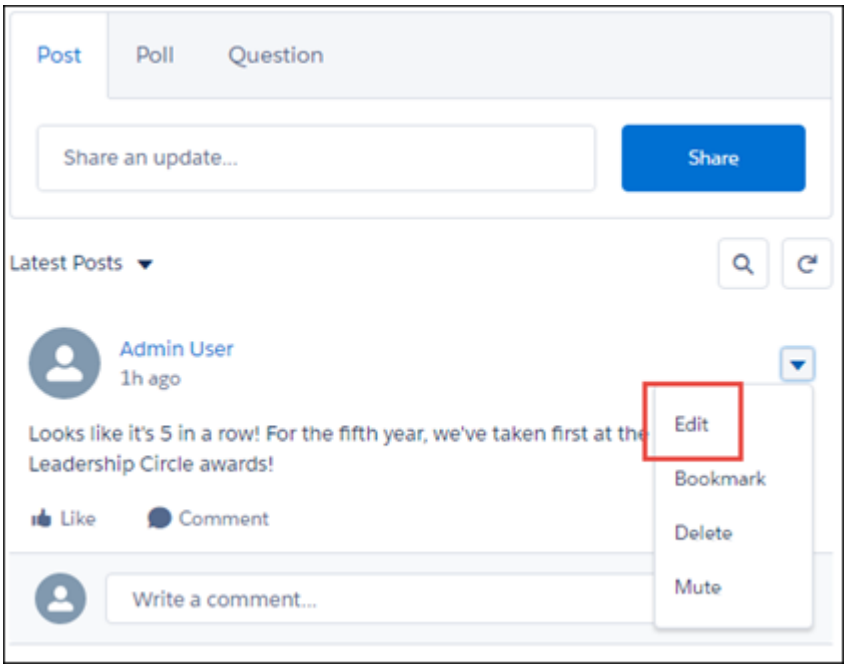
Dans Lightning Experience, les commentaires affichent désormais la liste complète des personnes qui ont aimé votre commentaire. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).



Modification des publications et des commentaires de fil à de nouveaux emplacements

Puisque vous avez fait preuve de patience, voici votre récompense : Vous pouvez modifier les publications et les commentaires de fil dans Lightning Experience. Avec une petite configuration par votre administrateur, les publications et les commentaires de fil affichent maintenant l'option Modifier dans les menus d'actions. Vous allez apprécier !Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Si vous souhaitez modifier vos publications et vos commentaires, demandez à votre administrateur d'activer **Modifier mes propres publications** dans votre profil utilisateur.



Attendez ! Ce n'est pas tout, vous pouvez également afficher le nombre de vues dans les publications dans Lightning Experience.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajouts et retrait de fichiers lors de la modification de publications dans Lightning Experience

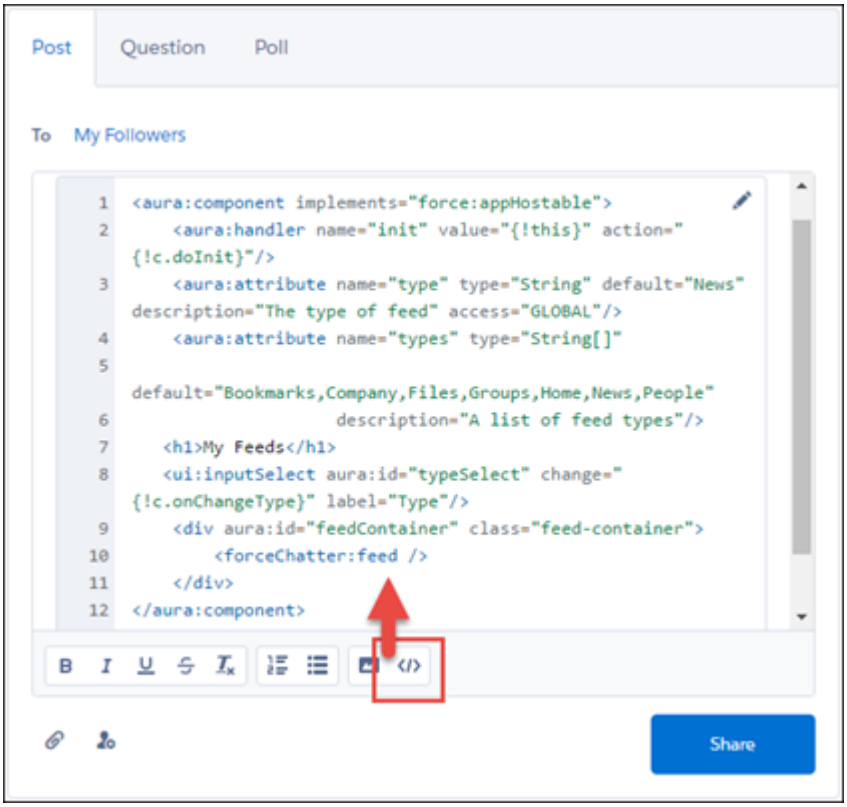
Contenu enrichi et images en ligne à de nouveaux emplacements

Lorsque les termes en majuscules ne suffisent pas, nous utilisons une mise en forme en **GRAS**, *italique* ou souligné. Vous souhaitez enrichir l'apparence visuelle ? Insérez une image en ligne dans votre publication ou commentaire. Les possibilités sont infinies avec la mise en forme enrichie des contenus à peu près partout. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

À quoi sert un contenu enrichi ? Il permet de mettre en évidence votre texte, de publier des images en ligne et d'ajouter des extraits (avec une configuration minimale). Vous pouvez même modifier vos publications et vos commentaires pour corriger les coquilles, reformuler et ajouter des informations.

Vous pouvez incorporer des images dans vos messages : « Lorsque tu auras terminé le projet, tu pourrais me faire un cuire un  ? »

Vous pouvez discuter et dépanner un code.

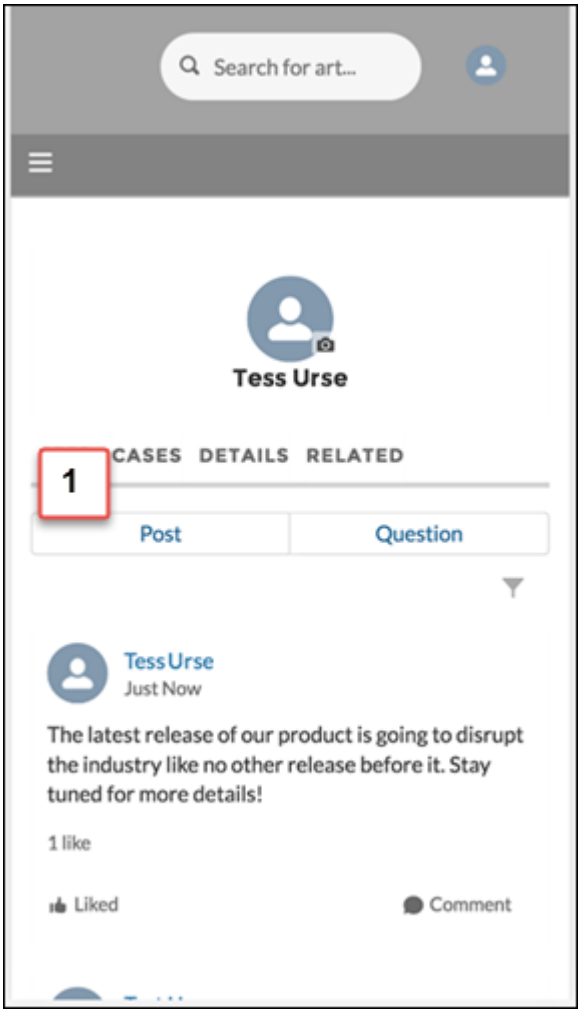


Remarque: Pour activer les extraits, modifiez un profil utilisateur ou un ensemble d'autorisations, puis sélectionnez **Autoriser l'insertion d'extraits de code depuis l'interface utilisateur**.

Mise à jour de la présentation des publications et des commentaires

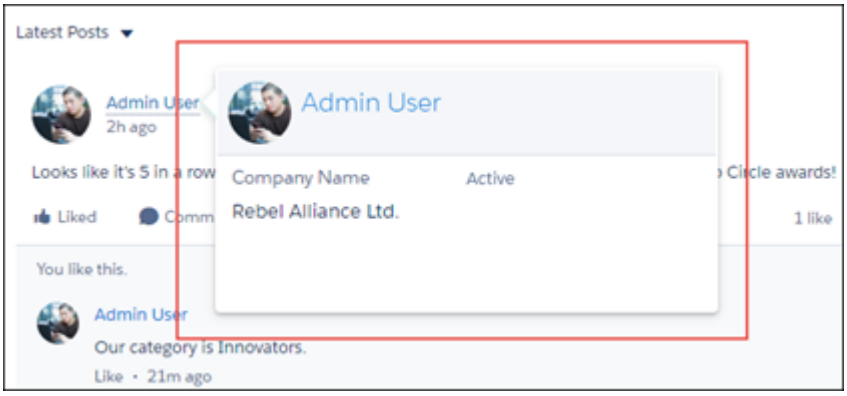
Nous avons amélioré la compatibilité des publications et des commentaires avec l'affichage sur écran mobile. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili).

Nous avons mieux exploité l'espace avec des boutons à onglet pour ouvrir les éditeurs et publier les messages et les questions (1).



Survol d'un nom et affichage d'un mini profil

Survolez n'importe quel nom pour afficher un résumé du profil de la personne. Cliquez sur le nom pour afficher la page de profil complète. Les informations de survol, extraites de la présentation compacte du profil utilisateur, sont également affichées en regard de la photo de profil de la personne.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.



Partage d'actualités dans Chatter

Si vous avez activé les actualités dans votre organisation, vos commerciaux peuvent partager des articles d'actualité dans Chatter. Informer les collègues n'a jamais été aussi facile. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Début de diffusion des actualités sur Chatter

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Fichiers : joindre plusieurs fichiers à des publications, travailler plus intelligemment avec Files Connect, charger des fichiers de ressource pour des applications personnalisées

Joignez jusqu'à 10 fichiers à des publications de fil Chatter dans Lightning Experience. Simplifiez la configuration et travaillez avec des contenus plus pertinents dans Files Connect. Utilisez Salesforce Files sous la forme d'icônes en empaquetant des applications Lightning personnalisées.

Éditions

Files et Files Connect pour les sources de données externes sur le Cloud sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect pour les sources de données externes sur site est disponible moyennant un coût supplémentaire dans les mêmes éditions.

DANS CETTE SECTION :

Chargement de vos publications de fil avec dix fichiers dans Lightning Experience

Moins n'est pas toujours plus. Joignez non pas 1 mais jusqu'à 10 fichiers à vos publications de fil. Cette fonctionnalité est nouvelle pour Lightning Experience, et elle est également disponible dans les Communautés.

Ajouts et retrait de fichiers lors de la modification de publications dans Lightning Experience

Lightning Experience prend désormais en charge la modification de vos propres publications Chatter. Par conséquent, vous pouvez également en profiter pour ajouter et retirer des fichiers.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Utilisation des fichiers Salesforce en tant qu'icônes dans les applications Lightning personnalisées

Lors de l'empaquetage d'applications personnalisées dans Lightning Experience, l'icône de l'application est désormais stockée sous forme de fichier Salesforce. Le stockage de vos icônes d'application personnalisée sous forme de fichiers Salesforce permet de bénéficier des toutes les fonctionnalités de la plate-forme Files, notamment les versions, les aperçus et les règles de partage. Les fichiers Salesforce Files utilisés de cette façon sont appelés *fichiers de ressource*.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Simplification de la configuration de Files Connect pour Office 365 avec Azure

Avec un nouveau processus de configuration qui utilise la Console de gestion Azure, la configuration de Files Connect pour SharePoint Online ou OneDrive pour Business n'a jamais était aussi simple. Au lieu de vous connecter à deux emplacements différents pour configurer les options, vous pouvez désormais enregistrer votre application en une seule étape dans la Console de gestion Windows Azure. Il n'est plus nécessaire copier-coller des extraits de XML, car tout peut être configuré par pointer et cliquer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Disparition des dossiers système SharePoint de Files Connect

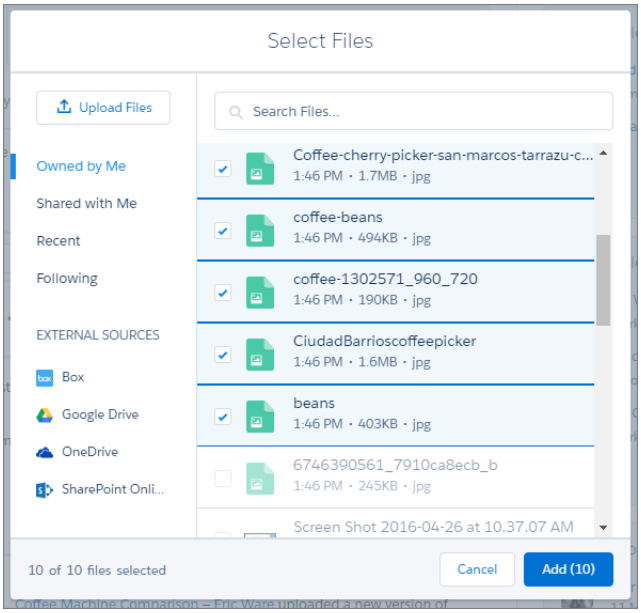
Le nettoyage de printemps a été anticipé ! Les dossiers système SharePoint, Bibliothèque de styles, Rapports personnalisés, et Modèles de formulaire, ne sont plus affichés dans Files Connect, ce qui facilite la récupération des fichiers externes dont vous avez besoin. Cette mise à jour est activée par défaut et s'applique dans Salesforce Classic, dans Lightning Experience, dans toutes les API et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Chargement de vos publications de fil avec dix fichiers dans Lightning Experience

Moins n'est pas toujours plus. Joignez non pas 1 mais jusqu'à 10 fichiers à vos publications de fil. Cette fonctionnalité est nouvelle pour Lightning Experience, et elle est également disponible dans les Communautés.

Vous avez une série de photos ou d'autres fichiers que vous souhaitez partager dans Chatter ? Vous en avez assez de les publier une par une dans les commentaires de publication ? Vous pouvez désormais joindre non pas un, non pas deux, mais jusqu'à 10 fichiers dans vos publications de fil dans Lightning Experience. Sélectionnez n'importe quelle combinaison de fichiers déjà stockés dans Salesforce ou chargez de nouveaux fichiers. Vous allez apprécier l'alignement des miniatures dans le fil et la possibilité de cliquer dessus dans l'aperçu des fichiers !

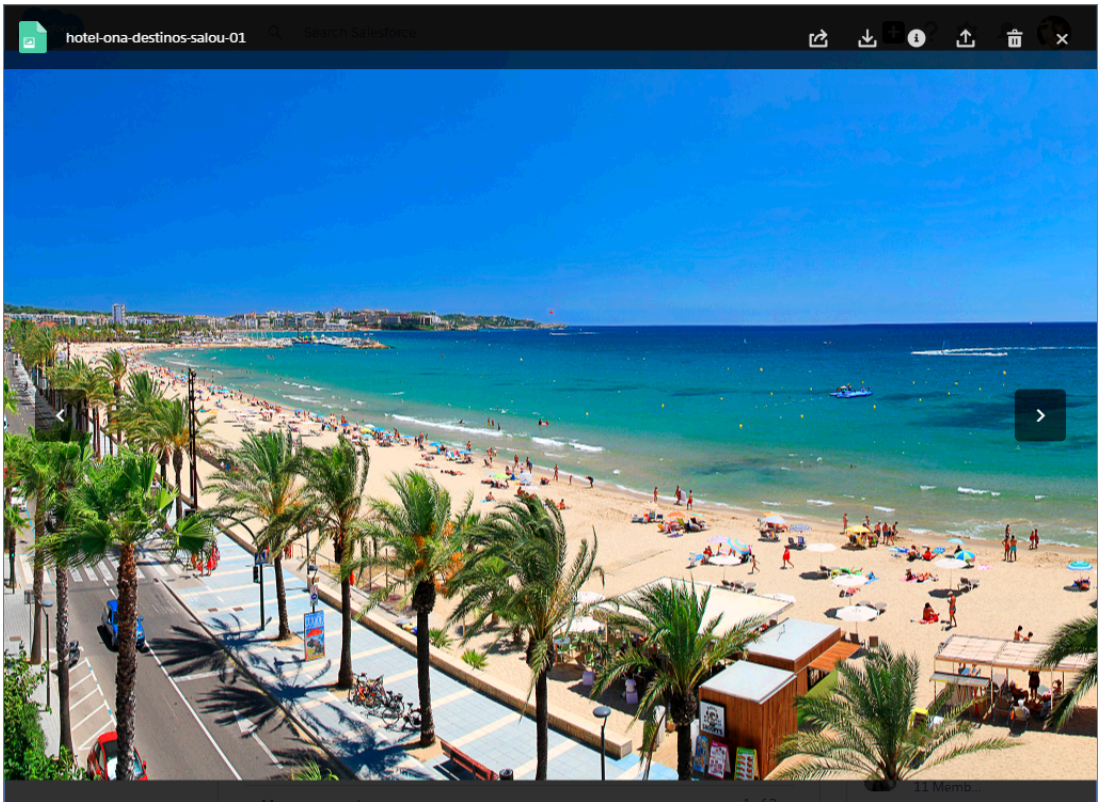
Le sélecteur indique le nombre de fichiers sélectionnés jusqu'à présent, 10 au maximum.



Une fois votre publication partagée, vos images ou d'autres fichiers sont affichés sous la forme de miniatures avec une zone de débordement.



Touchez n'importe quelle miniature pour ouvrir l'aperçu de fichier, dans lequel vous pouvez parcourir tous les fichiers joints.



CONSULTER ÉGALEMENT :

- Contenu enrichi et images en ligne à de nouveaux emplacements
- Ajouts et retrait de fichiers lors de la modification de publications dans Lightning Experience
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Ajouts et retrait de fichiers lors de la modification de publications dans Lightning Experience

Lightning Experience prend désormais en charge la modification de vos propres publications Chatter. Par conséquent, vous pouvez également en profiter pour ajouter et retirer des fichiers.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Vous avez oublié de joindre un fichier avant de partager une publication ? Vous avez joint le fichier incorrect ? Aucun problème ! Lors de la modification de votre publication, cliquez sur le trombone pour joindre plus de fichiers. Vous pouvez également cliquer sur la croix X de chaque fichier que vous souhaitez retirer. L'éditeur suit le nombre total de fichiers, vous pouvez en joindre jusqu'à 10.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Chargement de vos publications de fil avec dix fichiers dans Lightning Experience
- Modification des publications et des commentaires de fil à de nouveaux emplacements
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Utilisation des fichiers Salesforce en tant qu'icônes dans les applications Lightning personnalisées

Lors de l'empaquetage d'applications personnalisées dans Lightning Experience, l'icône de l'application est désormais stockée sous forme de fichier Salesforce. Le stockage de vos icônes d'application personnalisée sous forme de fichiers Salesforce permet de bénéficier des toutes les fonctionnalités de la plate-forme Files, notamment les versions, les aperçus et les règles de partage. Les fichiers Salesforce Files utilisés de cette façon sont appelés *fichiers de ressource*.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

En empaquetant une publication, chargez n'importe quel fichier `.png`, `.jpg`, `.bmp` ou `.gif` statique allant jusqu'à 5 Mo. Quiconque a accès à la gestion du fichier de ressource peut l'afficher dans l'accueil Fichiers.

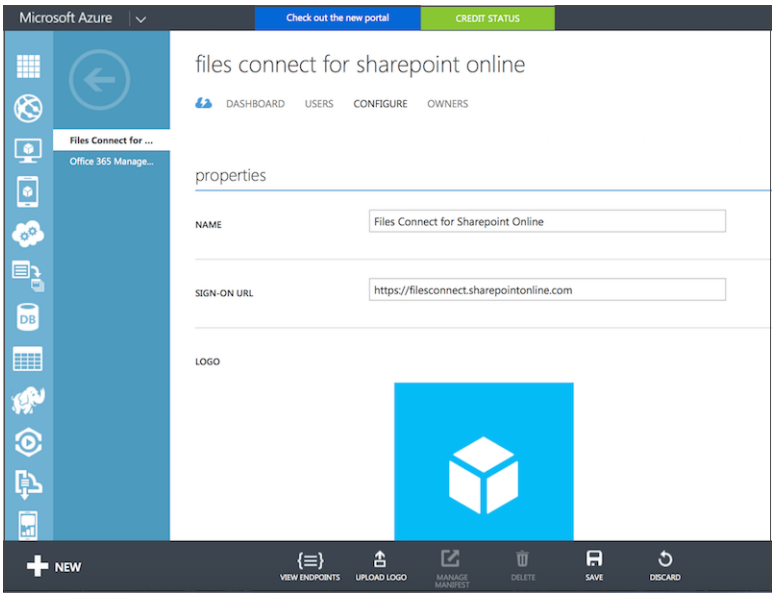
L'API REST Chatter prend charge le changement de fichiers de ressource.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'applications personnalisées dans Lightning Experience et navigation plus efficace
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Simplification de la configuration de Files Connect pour Office 365 avec Azure

Avec un nouveau processus de configuration qui utilise la Console de gestion Azure, la configuration de Files Connect pour SharePoint Online ou OneDrive pour Business n'a jamais était aussi simple. Au lieu de vous connecter à deux emplacements différents pour configurer les options, vous pouvez désormais enregistrer votre application en une seule étape dans la Console de gestion Windows Azure. Il n'est plus nécessaire copier-coller des extraits de XML, car tout peut être configuré par pointer et cliquer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.



CONSULTER ÉGALEMENT :

- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Disparition des dossiers système SharePoint de Files Connect

Le nettoyage de printemps a été anticipé ! Les dossiers système SharePoint, Bibliothèque de styles, Rapports personnalisés, et Modèles de formulaire, ne sont plus affichés dans Files Connect, ce qui facilite la récupération des fichiers externes dont vous avez besoin. Cette mise à jour est activée par défaut et s'applique dans Salesforce Classic, dans Lightning Experience, dans toutes les API et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Mobile : augmentation de la productivité embarquée

Les appareils mobiles nous laissent connectés pratiquement partout, nous pouvons ainsi continuer à travailler où que nous soyons. Par conséquent, nous avons travaillé sans relâche pour ajouter de nouveaux dispositifs de productivité hors du bureau. L'application mobile Salesforce1 offre plus d'intelligence, plus d'actions et plus d'options de partage d'informations avec les collègues. Salesforce Authenticator facilite encore la protection et la sécurité avec des notifications relatives aux activités automatisées et une nouvelle option de sauvegarde (et de restauration) des comptes connectés.

DANS CETTE SECTION :

Salesforce1 : plus d'actions, plus de partage

L'application mobile Salesforce1 permet aux commerciaux, où qu'ils soient, de rester informés des enregistrements, des activités, des conversations Chatter et des tableaux de bord les plus importants. Exemples : Envoyez des SMS directement depuis des enregistrements de contact et de piste. Faites progresser les opportunités plus vite grâce aux améliorations des produits, des devis et des campagnes. Tout le monde peut informer l'équipe en partageant des actualités ou des graphiques de tableau de bord importants dans Chatter.

Salesforce Authenticator : sauvegarde et restauration des comptes, notifications sur les activités automatisées, minuteur plus visible

Vous pouvez désormais sauvegarder vos comptes connectés dans l'application et les restaurer lorsque vous installez l'application sur un autre téléphone. Nous avons également ajouté des notifications pour les activités automatisées, et facilité la copie du code de vérification et l'affichage du minuteur. Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Wave : application mobiles Wave embarquées

Kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins : désormais globalement disponible pour iOS

Salesforce1 : plus d'actions, plus de partage

L'application mobile Salesforce1 permet aux commerciaux, où qu'ils soient, de rester informés des enregistrements, des activités, des conversations Chatter et des tableaux de bord les plus importants. Exemples : Envoyez des SMS directement depuis des enregistrements de contact et de piste. Faites progresser les opportunités plus vite grâce aux améliorations des produits, des devis et des campagnes. Tout le monde peut informer l'équipe en partageant des actualités ou des graphiques de tableau de bord importants dans Chatter.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

DANS CETTE SECTION :

Accès à l'application mobile Salesforce1
Vos utilisateurs disposent de plusieurs options pour accéder à Salesforce1 sur les appareils mobiles qui remplissent les conditions minimales requises de la plate-forme.

Améliorations apportées à Salesforce1 dans cette version
Notre dernière série de fonctionnalités Salesforce1, qu'elles soient nouvelles ou améliorées, facilite l'accès à Salesforce pendant vos déplacements.

Fonctionnalités de Winter ’17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1
L’application mobile Salesforce1 ne contient pas toutes les fonctionnalités disponibles dans le site complet de Salesforce, que votre organisation utilise Lightning Experience ou Salesforce Classic. Découvrez les améliorations de Salesforce Winter ’17 qui ne sont pas disponibles dans Salesforce1, qui ont des fonctionnalités différentes par rapport au site complet ou dont le fonctionnement diffère dans l’application mobile.

Accès à l'application mobile Salesforce1

Vos utilisateurs disposent de plusieurs options pour accéder à Salesforce1 sur les appareils mobiles qui remplissent les conditions minimales requises de la plate-forme.

- Installez l'application téléchargeable Salesforce1 sur des appareils mobiles Android™ et Apple®. Les utilisateurs peuvent télécharger l’application depuis Google Play ou l'App Store.
- Accédez à l'application navigateur mobile Salesforce1 depuis un navigateur mobile pris en charge sur les appareils Android et Apple ou une sélection de téléphones mobiles Windows. Cette option ne nécessite aucune installation.

Améliorations apportées à Salesforce1 dans cette version

Notre dernière série de fonctionnalités Salesforce1, qu'elles soient nouvelles ou améliorées, facilite l'accès à Salesforce pendant vos déplacements.

L'application mobile Salesforce1 est disponible dans toutes les éditions, à l'exception de Database.com, sans licence supplémentaire. L'édition et les licences Salesforce de votre organisation, ainsi que le profil et les ensembles d'autorisations attribués à un utilisateur, déterminent les données et les fonctionnalités Salesforce qui sont disponibles pour chaque utilisateur de Salesforce1.

Améliorations et modifications de Salesforce1	Application téléchargeable Android	Application téléchargeable iOS	Application navigateur mobile	Configuration dans le site complet
Prise en charge de l'appareil et du navigateur				
Mise à jour de la configuration requise pour Salesforce1	✔	✔	✔	
Arrêt du support de l'application navigateur mobile Salesforce1 sur les appareils BlackBerry			✔	
Notification préalable indiquant que Salesforce1 nécessite iOS 10 dans la version Spring ’17		✔		
Navigation et actions				
Envoi de SMS depuis Salesforce1	✔	✔	✔	
Modification des types d’enregistrement dans Salesforce1	✔	✔	✔	

Améliorations et modifications de Salesforce1	Application téléchargeable Android	Application téléchargeable iOS	Application navigateur mobile	Configuration dans le site complet
Lancement d'un composant Lightning depuis une action	✔	✔	✔	✔
Actions d'élément de liste dans les listes associées Salesforce1 correspondant à celles de Lightning Experience	✔	✔	✔	
Recherche				
Augmentation des objets renvoyés dans les résultats de recherche			✔	
Recherche de l'enregistrement approprié avec les améliorations de la recherche dans les comptes personnels	✔	✔	✔	
Correction orthographique pour les objets personnalisés	✔	✔	✔	
Résultats instantanés plus pertinents dans les recherches de référence dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Fonctionnalités de vente				
Insights pour les comptes désormais appelée Actualités et disponible à des emplacements supplémentaires dans Salesforce1	✔	✔	✔	
Partage d'articles d'actualité dans Chatter depuis Salesforce1	✔	✔	✔	
Simplification des commentaires sur les articles d'actualité dans Salesforce1	✔	✔	✔	
Affichage des logos de société dans les comptes (globalement disponible)	✔	✔	✔	
Amélioration de l'association d'un contact à plusieurs comptes	✔	✔	✔	✔
Modification du champ de probabilité des opportunités dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Ajout de produits aux opportunités dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Ajout de produits avec des planifications dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Ajout de devis aux opportunités dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Ajout de plusieurs campagnes d'influence aux opportunités dans Salesforce1 (globalement disponible)	✔	✔	✔	✔
Actions supplémentaires avec les contrats dans Salesforce1	✔	✔	✔	
Fonctionnalités de productivité				
Affichage de la forêt et des arborescences dans les listes de tâches des applications téléchargeables (tablettes uniquement)	✔ (à compter de v10.0)	✔ (à compter de v10.0)	✔ (à compter de Spring '15)	

Améliorations et modifications de Salesforce1	Application téléchargeable Android	Application téléchargeable iOS	Application navigateur mobile	Configuration dans le site complet
Remplacement des actions d'élément de liste par la barre d'actions dans les listes de tâches (tablettes uniquement)	✔	✔	✔	
Fonctionnalités du service client				
Affichage des champs de contacts des requêtes dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Actions supplémentaires avec les e-mails de requête dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Cohérence avec les modèles d'e-mail par défaut dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Modification du champ de propriétaire de la requête avec une action rapide dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Accès à plus d'informations sur l'assistance sur site dans Salesforce1			✔	✔
Réception des notifications de mise à jour des ordres d'exécution	✔	✔	✔	✔
Suivi des personnes et des publications sociales dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Rapports et tableaux de bord				
Remplacement des graphiques hérités par des graphiques optimisés dans Salesforce1 (retrait complet dans Spring '17)	✔	✔	✔	
Affichage de graphiques en nuage de points (amélioration des graphiques en tableau et en jauge) dans Salesforce1	✔	✔	✔	
Métriques de tableaux de bord plus nombreuses dans Salesforce1	✔	✔	✔	
Publication de clichés instantanés de graphiques optimisés dans Chatter			✔	✔
Incorporation de tableaux de bord Wave dans les pages d'accueil des applications Lightning	✔	✔	✔	✔
Fichiers				
Disparition des dossiers système SharePoint de Files Connect	✔	✔	✔	
Chatter				
Éléments de fil désormais appelés Chatter dans le menu de navigation de Salesforce1	✔	✔	✔	
Mise en sourdine des fils Chatter dans Salesforce1			✔	
Lecture de vidéos directement dans le fil	✔	✔	✔	
Introduction des groupes personnalisables (bêta)	✔	✔	✔	✔
Augmentation des abonnements aux groupes dans Salesforce1	✔	✔	✔	

Améliorations et modifications de Salesforce1	Application téléchargeable Android	Application téléchargeable iOS	Application navigateur mobile	Configuration dans le site complet
Ajout de photos de groupe avec les applications téléchargeables Salesforce1	✔	✔	✔ (à compter de Spring '15)	
Affichage des bannières de profil et de groupe dans Salesforce1	✔		✔	
Amélioration de l'icône de groupe par défaut	✔	✔	✔	
Communautés Salesforce				
Lien entre les pages Visualforce dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Logique métier et automatisation des processus				
Exécution de flux dans Salesforce1 à partir de pages Lightning d'accueil des applications (bêta)	✔	✔	✔	✔
Configuration				
Création d'un style de page d'application avec un nouveau modèle dans le Générateur d'applications Lightning	✔	✔	✔	✔
Fin la taille standard pour les composants de graphiques de rapport	✔	✔	✔	✔
Autres améliorations				
Aide au niveau du champ dans Salesforce1	✔	✔	✔	✔
Messages contextuels plus clairs et plus interactifs pour les enregistrements	✔	✔	✔	✔

Mise à jour de la configuration requise pour Salesforce1

Salesforce1 est disponible sur de nombreuses plates-formes mobiles populaires, sous la forme d'application téléchargeable et d'application Web mobile. Avec Winter '17, Salesforce met à jour la configuration requise pour utiliser Salesforce1. Découvrez la configuration requise de la plate-forme mobile pour utiliser l'application, ainsi que les appareils que nous utilisons pour tester les fonctionnalités et les performances dans le cadre de nos efforts d'amélioration de l'expérience de Salesforce1. Examinez également notre philosophie de mise à jour de Salesforce1.

Configuration requise de plate-forme mobile

Les utilisateurs peuvent exécuter Salesforce1 sur des téléphones et des tablettes qui respectent la configuration de plate-forme mobile ci-dessous.

Configuration requise du système d'exploitation et de la version	Configuration requise du navigateur mobile*
Android 4.4 ou supérieur	Google Chrome sur Android Navigateur stable sur Android
iOS 9.2 ou supérieur	Apple Safari sous iOS Navigateur stable sous iOS
Windows 10 *(application navigateur mobile uniquement)*	Microsoft Edge sous Windows 10
Windows 8.1 *(application navigateur mobile uniquement)*	Internet Explorer 11 sous Windows 8.1 *(arrêt de la prise en charge le 17 décembre 2017)*

* La dernière version du navigateur mobile est requise. La configuration requise du navigateur mobile s'applique uniquement à l'application navigateur mobile Salesforce1.

Pour ne pas ralentir nos efforts d'innovation et pour pouvoir actualiser en permanence Salesforce1 sur un marché mobile qui évolue rapidement, la configuration minimale requise de la plate-forme peut être modifiée à tout moment à la seule discrétion de Salesforce, avec ou sans préavis.

Appareils mobiles utilisés pour tester Salesforce1

Salesforce effectue des tests automatisés et manuels avec les applications téléchargeables et navigateur mobile Salesforce1 sur une sélection d'appareils mobiles. Pour la version Winter '17, vous trouverez ci-dessous la liste des appareils utilisés pour tester Salesforce1.

Plate-forme	Téléphones	Tablettes
Android	• Google Nexus 5X • Google Nexus 6P • Samsung Galaxy S7 • Samsung Galaxy S6 • Samsung Galaxy S5 • Samsung Galaxy Note 4	• Samsung Galaxy Note 10.1 • Samsung Tab A 9.7
iOS	• iPhone 6S / 6S Plus • iPhone 6 / 6 Plus • iPhone 5S • iPhone SE	• iPad Pro • iPad Air 2 • iPad Air • iPad Mini 4
Windows (*application navigateur mobile uniquement*)	• Nokia 1020 (avec Windows 8.1) • Lumia 950 (avec Windows 10)	• Non applicable

Rien n'empêche les clients d'utiliser Salesforce1 sur des appareils non testés qui respectent la configuration requise de plate-forme actuelle.

Pour ne pas ralentir nos efforts d'innovation et pour pouvoir actualiser en permanence Salesforce1 sur un marché mobile qui évolue rapidement, la liste des appareils testés avec Salesforce1 peut être modifiée à tout moment à la seule discrétion de Salesforce, avec ou sans préavis.

Mises à jour de Salesforce1

Les clients dont les appareils respectent la configuration minimale requise de la plate-forme sont éligibles pour recevoir les mises à jour et les correctifs des fonctionnalités de Salesforce1.

Notre objectif est de publier les mises à jour de fonctions et de fonctionnalités de Salesforce1 qui coïncident avec chaque publication majeure de Salesforce. Ces informations sont fournies en vue de faciliter votre planification des publications, mais elles peuvent être modifiées à tout moment à la seule discrétion de Salesforce.

Application navigateur mobile
Des fonctions et des fonctionnalités optimisées sont automatiquement disponibles avec chaque publication majeure de Salesforce.

Applications téléchargeables
Des fonctions et des fonctionnalités optimisées sont fournies avec les mises à jour majeures de version. Notre objectif est de publier une nouvelle version majeure des applications téléchargeables au terme de chaque publication majeure de Salesforce pour toutes les instances de production. Le calendrier de publication des nouvelles versions majeures varie et peut dépendre de facteurs hors du contrôle de Salesforce, notamment de nouvelles configurations requises par Apple ou Google, ou des modifications apportées aux systèmes d'exploitation iOS ou Android.

Les clients peuvent installer les nouvelles versions majeures et les correctifs des applications téléchargeables depuis l'App Store et Google Play si leurs appareils mobiles respectent à la configuration minimale requise du système d'exploitation mobile. Si un appareil exécute un ancien système d'exploitation, les versions mises à jour de Salesforce1 ne sont pas affichées dans les boutiques d'applications.

Services de support client pour Salesforce1

Le support client de Salesforce déploie des efforts commercialement raisonnables pour dépanner les problèmes avec Salesforce1, à condition toutefois que :

- Les appareils des utilisateurs respectent la configuration minimale requise de la plate-forme
- Les utilisateurs de l'application téléchargeable ont installé la toute dernière version de Salesforce1

Lorsque les clients exécutent Salesforce1 sur des appareils testés par Salesforce, le dépannage des problèmes rencontrés avec l'application mobile est plus efficace. Avec les clients qui utilisent des appareils non testés, y compris ceux qui respectent la configuration minimale requise de la plate-forme, nous risquons de ne pas pouvoir recréer les problèmes rencontrés en raison des personnalisations spécifiques aux fabricants des appareils.

L'exécution de Salesforce1 sur d'anciens appareils ou des appareils à faible capacité de calcul et de mémoire peut impacter défavorablement les performances de l'application par rapport aux performances des appareils testés par Salesforce.

Arrêt du support de l'application navigateur mobile Salesforce1 sur les appareils BlackBerry

Comme nous l'avons annoncé dans les Notes de publication de Winter '16, nous arrêtons la prise en charge de l'utilisation de l'application navigateur mobile Salesforce1 sur les appareils BlackBerry 10 avec la version Winter '17. Pour faciliter la transition, nous recommandons de basculer les utilisateurs d'appareils BlackBerry vers l'application Connect to Salesforce, qui est disponible en téléchargement sur BlackBerry World.

Les utilisateurs peuvent exécuter l'application navigateur mobile Salesforce1 sur les téléphones BlackBerry Z10 ou Z30. Salesforce ne fournit plus de support technique, de correctifs de bogues ni d'améliorations relatives aux problèmes que vos utilisateurs peuvent rencontrer sur les appareils BlackBerry.

Notification préalable indiquant que Salesforce1 nécessite iOS 10 dans la version Spring '17

Avec Spring '17, le système d'exploitation mobile minimal requis pour les appareils iOS passe à iOS 10 ou supérieur. Pour assurer une transition transparente, nous recommandons à vos utilisateurs de mettre à jour leurs appareils iPhone et iPad vers iOS 10 avant la publication de Spring '17. La mise à niveau est particulièrement importante pour Salesforce1, pour les utilisateurs de l'application téléchargeable iOS, car la version Spring '17 de l'application n'est pas affichée dans l'App Store pour des appareils équipés d'un ancien système d'exploitation.

Les utilisateurs peuvent installer gratuitement la dernière version d'iOS sur leurs appareils iPhone et iPad. Pour obtenir une aide sur la mise à niveau d'iOS, reportez-vous à Mise à jour du logiciel iOS de votre iPhone, iPad et iPod touch sur le site de l'assistance d'Apple.

Envoi de SMS depuis Salesforce1

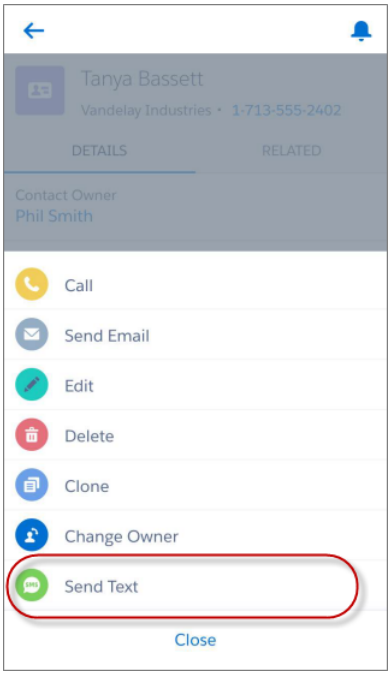
Certaines associations sont naturelles, poire et chocolat, pain et fromage... et désormais Salesforce1 et la messagerie texte. Enfin, vos commerciaux peuvent reprendre leurs habitudes et envoyer des SMS à des clients et des collègues, sans quitter l'application. Ils gagnent un temps précieux en envoyant une réponse rapide à la question d'une piste ou en confirmant un rendez-vous avec un client, directement depuis l'enregistrement qui contient toutes les informations utiles. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Quelques conditions sont requises pour la nouvelle action **Envoyer un SMS**.

- La messagerie texte doit être activée sur le téléphone mobile ou la tablette de l'utilisateur. L'action utilise uniquement la messagerie texte, pas iMessage sur les appareils iOS.
- Le champ `Téléphone` d'un enregistrement doit inclure un numéro de téléphone valide. Si le champ `Téléphone` est vide, l'action n'est pas affichée dans la barre d'actions ou le menu d'actions de l'enregistrement.

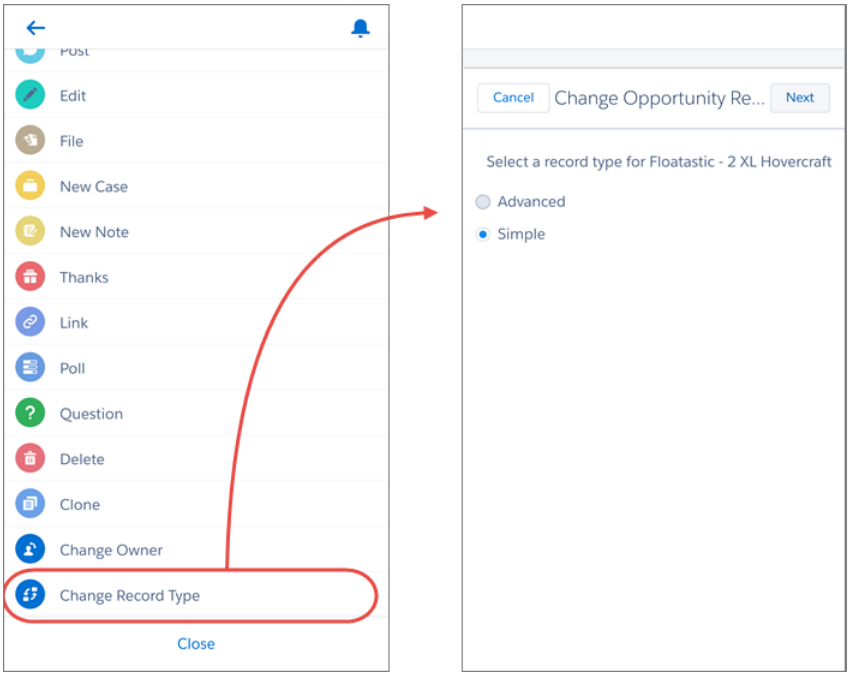
L'action **Envoyer un SMS** bascule vers l'application de messagerie de l'appareil de l'utilisateur et ouvre un nouveau message avec le numéro de téléphone de l'enregistrement.

L'action **Envoyer un SMS** est disponible pour les comptes, contacts, pistes et comptes personnels.. Par défaut, l'action est incluse à la fin de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de l'objet. Avec cette disposition, les utilisateurs doivent ouvrir le menu d'actions ( ) dans la barre d'actions pour envoyer des SMS. Vous pouvez simplifier l'accès de vos commerciaux en déplaçant l'action pour l'afficher directement dans la barre d'actions. Reportez-vous à Barre d'actions de Salesforce1 et Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé dans l'aide de Salesforce.



Modification des types d'enregistrement dans Salesforce1

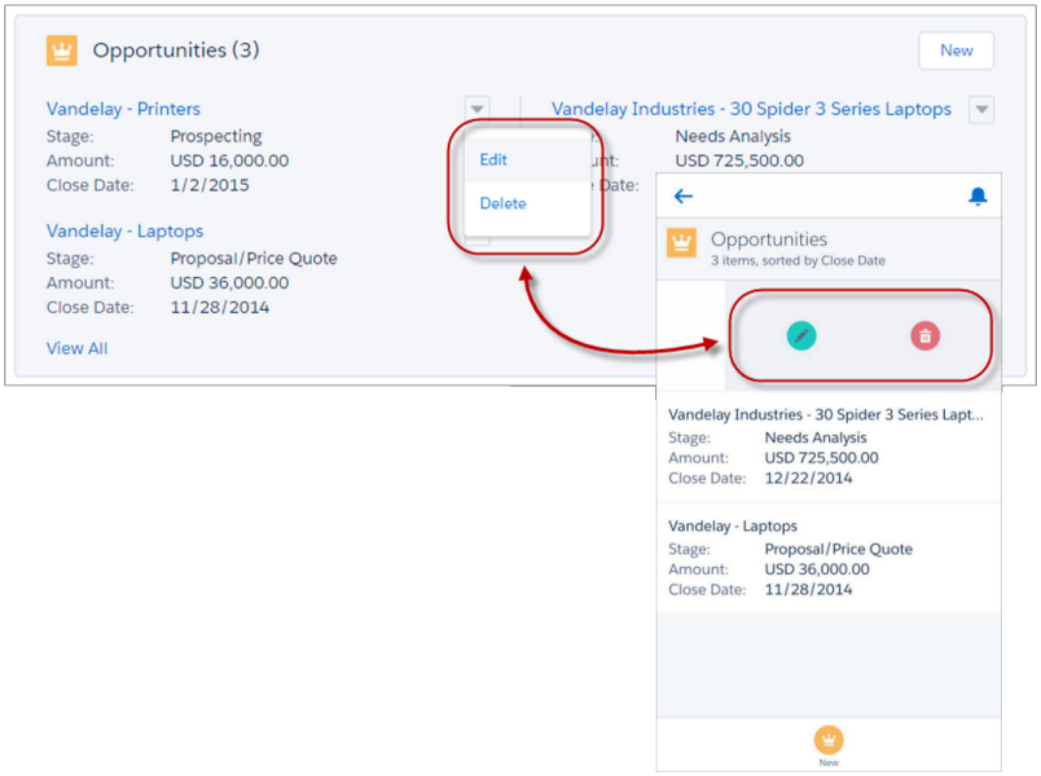
Vos utilisateurs Salesforce1 peuvent désormais gérer leurs affaires pendant leurs déplacements, en mettant à jour les types des enregistrements existants. La nouvelle action **Modifier le type d'enregistrement** est disponible dans la barre d'actions de toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.



Actions d'élément de liste dans les listes associées Salesforce1 correspondant à celles de Lightning Experience

Pour offrir une continuité aux utilisateurs qui travaillent aussi bien dans Salesforce1 que dans Lightning Experience, les deux interfaces affichent désormais la même série d'actions dans les listes associées. Cette modification s'applique à toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Par exemple, dans Lightning Experience, les actions disponibles dans le menu déroulant d'une liste associée Opportunité sont identiques à celles que les utilisateurs de Salesforce1 affichent en balayant vers la gauche sur le même enregistrement de la liste associée.



Résultats instantanés plus pertinents dans les recherches de référence dans Salesforce1

Si un filtre de référence associée a été ajouté à un champ, il est désormais appliqué aux résultats instantanés dans Salesforce1. Les résultats instantanés sont des suggestions d'éléments ou d'enregistrements récents basées sur la saisie de l'utilisateur. Auparavant, l'application mobile appliquait le filtre de référence associée uniquement aux résultats de recherche de références complètes. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Les filtres de référence associée sont des filtres définis par l'administrateur qui limitent les valeurs valides et les résultats de recherche pour les champs de référence des recherches de références avancées. Par exemple, vous pouvez configurer le champ de référence **Propriétaire du compte** pour afficher uniquement les utilisateurs actifs dans le même enregistrement.

Remarque: Les filtres de référence dépendante ne sont pas pris en charge. Les filtres de référence dépendante sont des filtres définis par l'administrateur qui référencent des champs dans l'enregistrement d'objet actuel (la source) pour des recherches de référence avancée. Par exemple, vous pouvez configurer le champ de requête **Contact** pour afficher uniquement les contacts associés au compte sélectionné dans le champ de requête **Nom du compte** du même enregistrement.

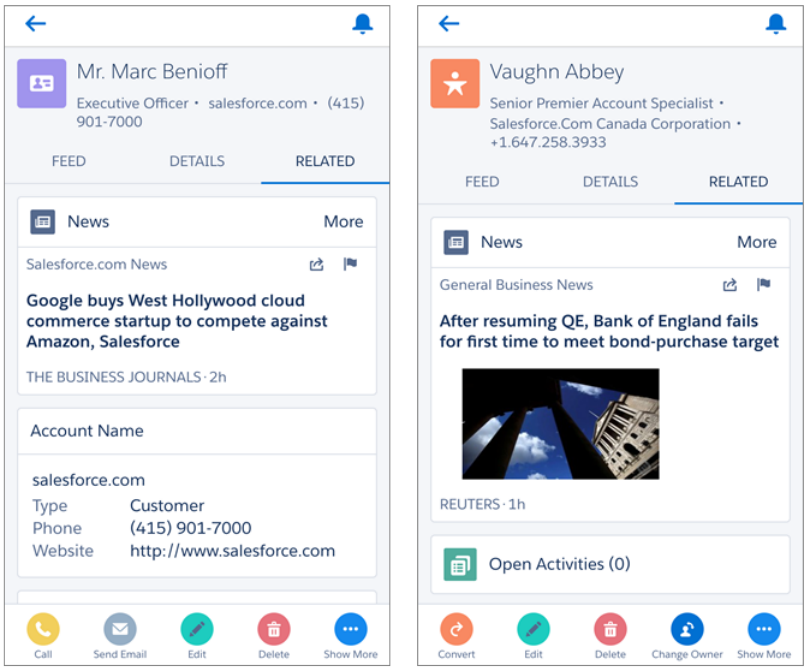
Insights pour les comptes désormais appelée Actualités et disponible à des emplacements supplémentaires dans Salesforce1

D'abord Actualités du compte, puis Insights pour les comptes, la fonctionnalité s'intitule maintenant Actualités. Nous ne nous sommes pas contentés de la renommer. Elle est désormais automatiquement activée pour toutes les organisations. Elle est également disponible dans les contacts et les pistes dans Salesforce1. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Actualités est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Avec le composant Actualités (auparavant appelé Insights pour les comptes), vos commerciaux reçoivent des articles d'actualité utiles, au moment opportun, qui les tiennent informés sur leurs comptes et leurs opportunités. Ils reçoivent également le composant Actualités dans les enregistrements de contact et de piste. Le fonctionnement des Actualités pour les contacts et les pistes est semblable à celui des objets. Les articles d'actualité sont sélectionnés en fonction du compte associé du contact ou de la piste, de ses dirigeants, de son secteur d'activité et de ses sources aux États-Unis.



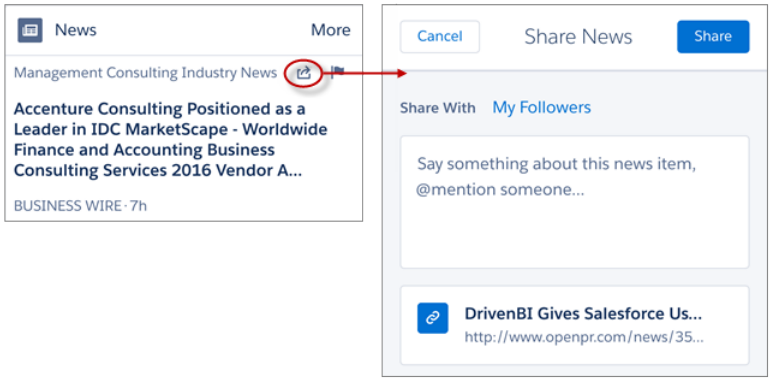
Les Actualités sont automatiquement activées pour la plupart des organisations nouvelles et existantes, avec toutefois quelques exceptions. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mise à niveau automatique des comptes

Si le composant Actualités n'est pas affiché dans l'onglet Associé de vos contacts ou de vos pistes, accédez à la page des paramètres du compte dans le site complet de Salesforce, puis activez Actualités. Assurez-vous que le composant Actualités a été ajouté à vos présentations de page de contact et de piste.

Partage d'articles d'actualité dans Chatter depuis Salesforce1

Pendant leurs déplacements, vos commerciaux peuvent informer tout le monde dans l'organisation sur les toutes dernières actualités en partageant des articles dans Chatter. Le composant Actualités, qui inclut des articles pertinents et opportuns de sources aux États-Unis, est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1 dans les comptes, les contacts, les pistes et les opportunités.

Pour partager un article d'actualité, touchez l'icône de partage ( ).



Éditions

Actualités est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsqu'un commercial partage un article d'actualité depuis le composant Actualités, l'article est publié dans le fil de cet enregistrement. Lorsqu'il partage l'article depuis l'application Actualités, l'article est publié dans le profil Chatter du commercial, et tous ses suiveurs (ou abonnés) peuvent le consulter. En partageant un article, le commercial peut également mentionner des utilisateurs individuels ou des groupes.

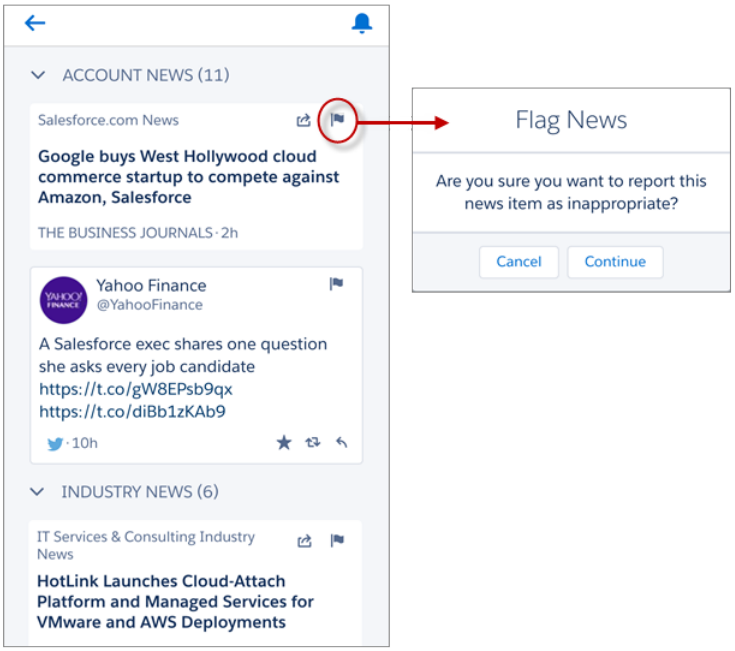
Simplification des commentaires sur les articles d'actualité dans Salesforce1

Nous avons simplifié les options de commentaire dans le composant Actualités pour vous aider à nous signaler les problèmes. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Lorsque les commerciaux souhaitent signaler un élément d'actualité sans rapport avec l'enregistrement qu'ils consultent, il leur suffit de toucher . Nous examinons l'élément et apportons les modifications requises.

Éditions

Actualités est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



Les options **Plus** et **Moins** ne sont plus disponibles.

Affichage des logos de société dans les comptes dans Salesforce1 (globalement disponible)

Désormais, des logos sont automatiquement ajoutés aux enregistrements de compte, et les commerciaux peuvent visualiser leurs activités comme jamais auparavant. Ils peuvent en outre formuler un commentaire sur le logo si un élément ne convient pas. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Les logos sont automatiquement affichés dans les comptes basés aux États-Unis, lorsque le logo de la société est disponible. Si votre organisation utilise des Comptes sociaux, les logos que les commerciaux ont ajoutés manuellement depuis les réseaux sociaux peuvent être remplacés par un logo actualisé, plus récent.

Vous allez probablement aimer les logos qui s'affichent sur les enregistrements de compte. Dans le cas contraire, dites-le-nous, nous adapterons. Les options des commentaires sont les suivantes :

Éditions

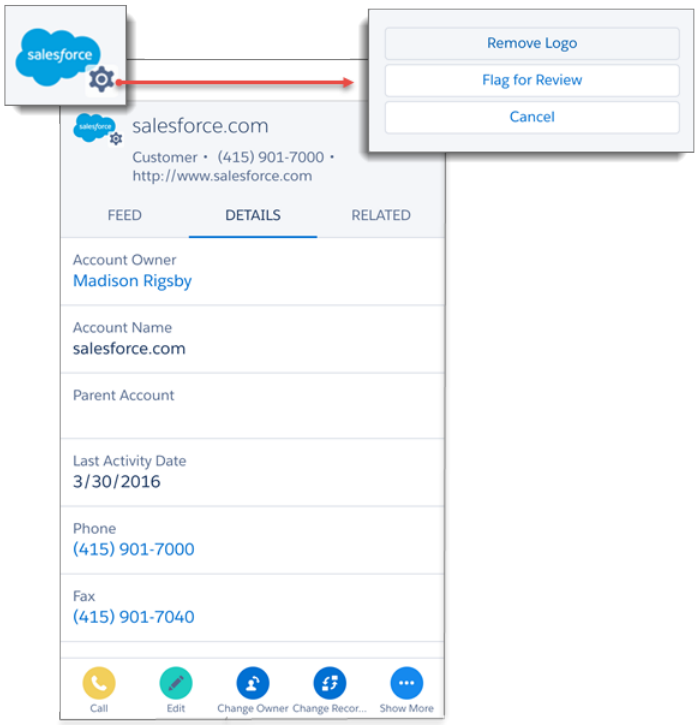
Les logos dans les comptes sont disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Supprimer le logo

Utilisez cette option lorsqu'un logo enfreint les droits de marque. Seuls les administrateurs peuvent supprimer un logo. Lorsqu'un administrateur supprime un logo, il est retiré de tous les utilisateurs de cette organisation. Cette action est irréversible, utilisez-la avec précaution. Nous faisons tous des erreurs. Si vous utilisez cette option par erreur, contactez le support de Salesforce. L'option Supprimer le logo est disponible sous 24 heures après la publication de la version.

Marquer pour révision

Utilisez cette option lorsque le logo est incorrect ou l'image de mauvaise qualité. Les administrateurs et les utilisateurs peuvent marquer un logo. Lorsqu'un utilisateur marque un logo, il est retiré de la vue de l'utilisateur. Lorsqu'un autre utilisateur de la même organisation marque ce logo, il est retiré de la vue de tous les utilisateurs de l'organisation. Lorsque des utilisateurs de cinq organisations différentes marquent également ce logo, il est définitivement supprimé de la vue dans toutes les organisations et ne peut pas être restauré.



Les logos de compte sont automatiquement activés pour la plupart des organisations nouvelles et existantes, avec toutefois quelques exceptions. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mise à niveau automatique des comptes

Modification du champ de probabilité des opportunités dans Salesforce1

Les propriétaires d'opportunités peuvent désormais modifier manuellement le champ `Probabilité` sans basculer vers Salesforce Classic. Cette amélioration est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Les opportunités sont disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Ajout de produits aux opportunités dans Salesforce1

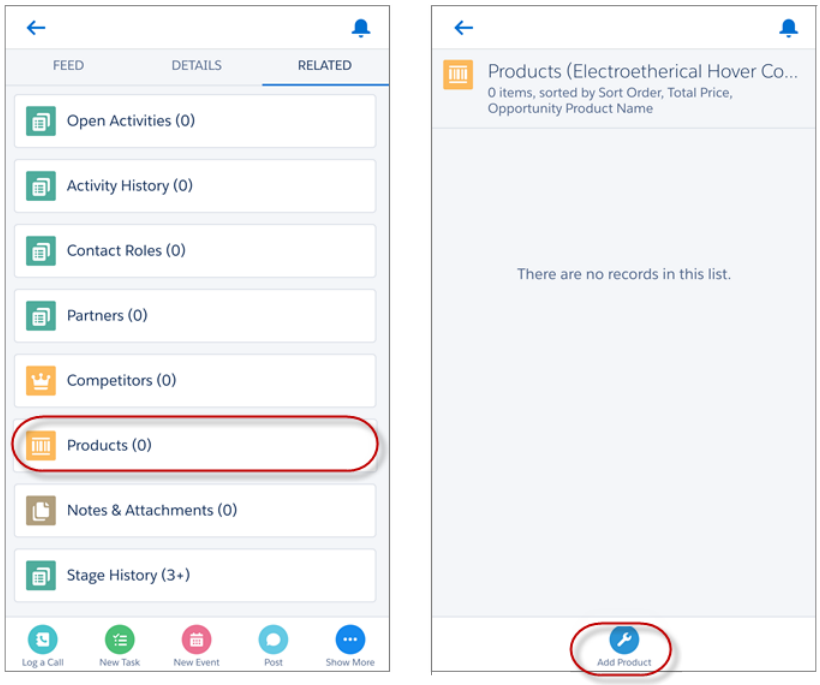
Les commerciaux disposent d'actions supplémentaires pour préparer une opportunité où qu'ils soient en ajoutant des produits directement depuis Salesforce1. La nouvelle action **Ajouter des produits** est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Votre organisation a déjà créé une action personnalisée pour ajouter des produits à des opportunités dans Salesforce1 ? Nous recommandons de la retirer dès que Winter '17 est disponible. La nouvelle action **Ajouter des produits** est automatiquement disponible dans la liste associée Produits des opportunités et offre à vos commerciaux une fonctionnalité supplémentaire.

Éditions

Les produits sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si un catalogue de prix n'est pas déjà associé à une opportunité et qu'il existe plusieurs catalogues de prix, l'action invite l'utilisateur à en sélectionner un. Si un seul catalogue de prix est disponible, l'action l'ajoute automatiquement.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de produits avec des planifications dans Salesforce1

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Ajout de produits avec des planifications dans Salesforce1

Lorsqu'ils se déplacent, les commerciaux peuvent ajouter des produits à des opportunités avec plus de flexibilité. Toutes les versions de l'application mobile Salesforce1 prennent désormais en charge l'ajout de produits avec des planifications de chiffre d'affaires ou de quantités établies.

Lorsqu'un commercial utilise Salesforce1 pour ajouter un produit vendu avec une planification à une opportunité, la planification établie est ajoutée à l'élément de ligne d'opportunité.

Pour activer les planifications de produit, ou pour ajouter, afficher ou modifier la planification d'un produit, les utilisateurs doivent accéder à Salesforce Classic.

Éditions

Les planifications de produits sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de produits aux opportunités dans Salesforce1

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Ajout de devis aux opportunités dans Salesforce1

Vos commerciaux ne sont plus limités à la seule utilisation de devis existants lorsqu'ils sont à l'extérieur du bureau. Ils peuvent désormais de créer des devis et des éléments de ligne de devis pour des clients, puis demander et obtenir l'approbation de leurs devis directement à partir du champ. Ces améliorations sont disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

L'action **Nouveau devis** est désormais disponible dans la liste associée Devis des opportunités. L'action **Ajouter un élément de ligne** est disponible dans la liste associée Éléments de ligne de devis des devis.

L'action **Soumettre pour approbation** est désormais disponible lors de l'affichage des enregistrements de devis.

Les autres aspects de la gestion des devis, notamment la synchronisation des devis et des opportunités, et la création et l'envoi par e-mail de devis PDF, sont disponibles dans Salesforce Classic. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fonctionnalités de vente : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1 dans l'aide de Salesforce.

Éditions

Les devis sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud. Les devis sont également disponibles avec **Performance** Edition et **Developer** Edition.

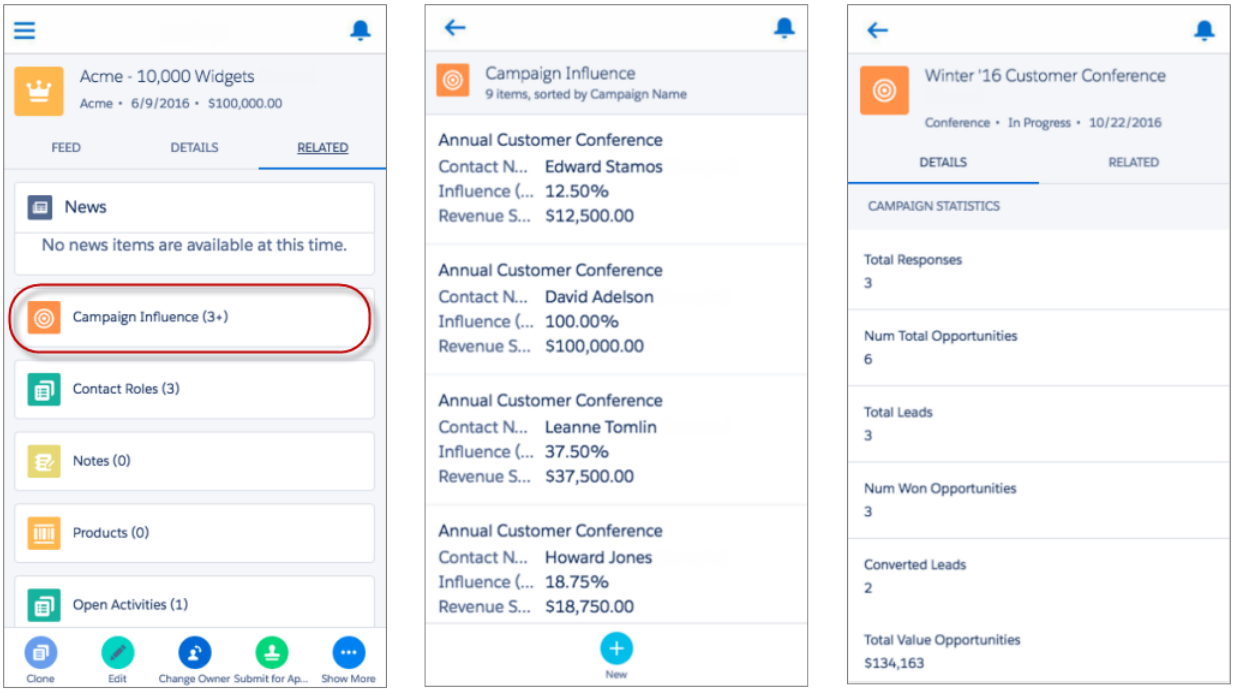
Ajout de plusieurs campagnes d'influence aux opportunités dans Salesforce1 (globalement disponible)

Avec l'influence de la campagne personnalisable dans Salesforce1, offrez aux équipes commerciales et marketing la flexibilité nécessaire pour attribuer un crédit à chaque campagne qui contribue à la conclusion d'une opportunité, directement depuis un événement marketing ou un lieu quelconque. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

L'influence de la campagne personnalisable permet de configurer plusieurs méthodes de suivi de l'influence des campagnes qui contiennent des opportunités. Pour chaque méthode que vous souhaitez utiliser, créez un modèle d'attribution d'influence de campagne distinct. Pour accorder à une campagne le crédit des opportunités qu'elle aide à générer, vos utilisateurs marketing et commerciaux peuvent associer manuellement la campagne à leurs opportunités. Alternativement, vous ou vos partenaires pouvez créer des déclencheurs et des workflows afin d'ajouter automatiquement des enregistrements. Dans les pages de détail des campagnes, les utilisateurs peuvent observer les opportunités générées par une campagne ainsi que le chiffre d'affaires total généré.

Éditions

L'influence de la campagne personnalisable est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



Pour plus d'informations, reportez-vous à Attribution d'un crédit aux opportunités avec des campagnes multiples à l'aide de l'influence de la campagne personnalisable (globalement disponible).

Actions supplémentaires avec les contrats dans Salesforce1

La gestion des contrats dans Salesforce1 a été simplifiée. Vos commerciaux mobiles peuvent activer des contrats et soumettre des contrats pour approbation, changer le propriétaire des contrats et cloner des contrats. Ces nouvelles actions sont disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Éditions

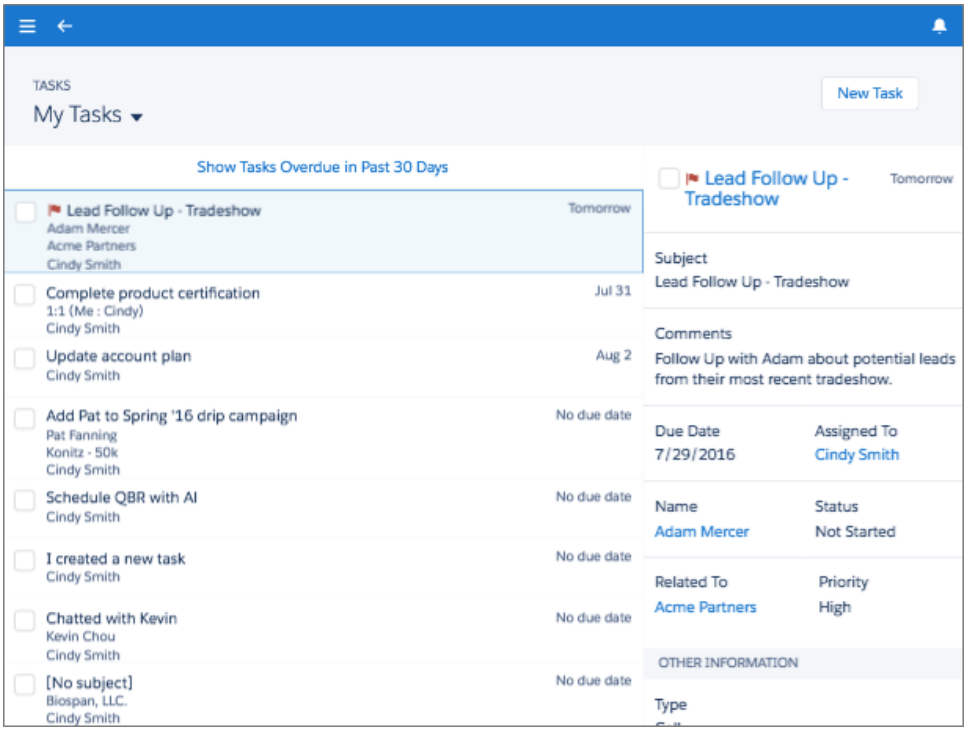
Les contrats sont disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et avec **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud.

Affichage de la forêt et des arborescences dans les listes de tâches des applications téléchargeables (tablettes uniquement)

Les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 qui travaillent sur une tablette n'ont plus besoin de basculer entre les listes de tâches et les détails des tâches. Ils peuvent consulter une liste de tâches et les détails d'une tâche sélectionnée sur la même page. Il leur suffit de toucher une tâche dans la liste à gauche pour consulter ses informations à droite. Cette modification était déjà disponible dans l'application navigateur mobile Salesforce1. Elle est désormais disponible dans la version 10.0 ou supérieure des applications téléchargeables Salesforce1.

Éditions

Les tâches sont disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

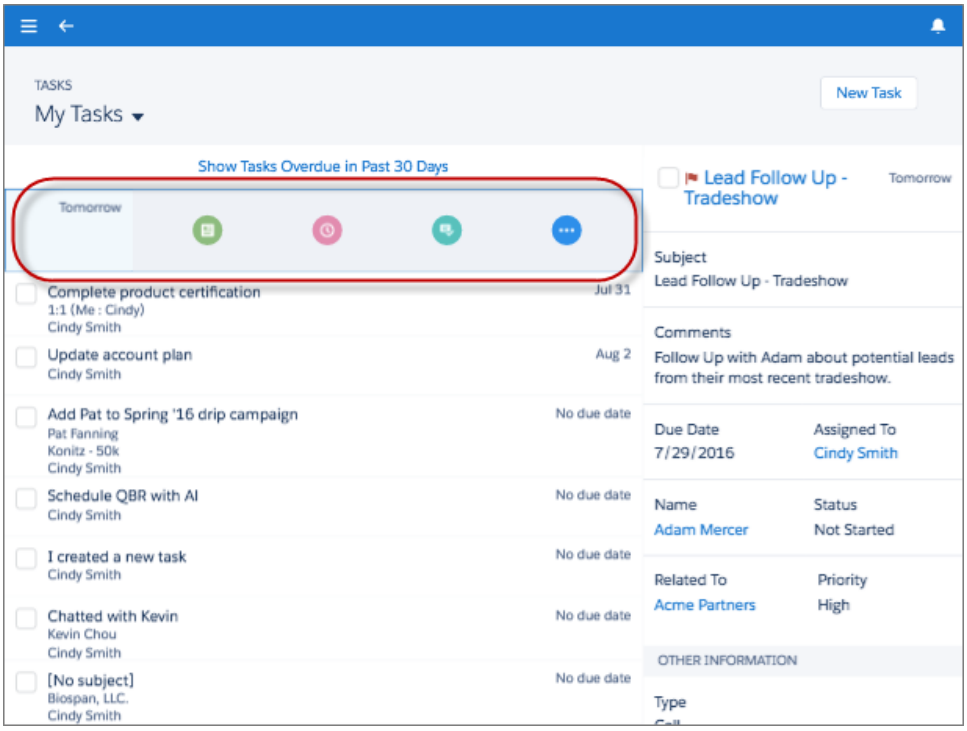
Remplacement des actions d'élément de liste par la barre d'actions dans les listes de tâches (tablettes uniquement)

Remplacement des actions d'élément de liste par la barre d'actions dans les listes de tâches (tablettes uniquement)

Pour offrir un espace supplémentaire aux commerciaux qui travaillent sur leurs tâches, nous avons retiré la barre d'actions des listes de tâches lorsque Salesforce1 est accédée sur une tablette. Ne vous inquiétez pas, les utilisateurs peuvent toujours agir sur des tâches spécifiques grâce aux actions d'élément de liste pratiques que nous avons ajoutées à Salesforce1 il y a quelques mois. Il suffit de balayer vers la gauche sur une tâche de la liste pour révéler les actions disponibles. Cette modification a été introduite dans la version Summer '16. Elle est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1, sur tablettes uniquement.

Éditions

Les tâches sont disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Affichage des champs de contacts des requêtes dans Salesforce1

Les utilisateurs de Salesforce1 peuvent désormais afficher les informations de contact dans les détails de requête si les champs de contact sont inclus dans la présentation de la page de requête. Les champs `Téléphone du contact`, `E-mail du contact`, `Télécopie du contact` et `Téléphone mobile du contact` sont désormais disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Les requêtes sont disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Actions supplémentaires avec les e-mails de requête dans Salesforce1

Vos agents de service vont apprécier l'efficacité des e-mails de requête dans Salesforce1. Ils peuvent créer des e-mails en réduisant la saisie, ce qui est toujours appréciable sur un appareil mobile ! Des informations supplémentaires sur les e-mails envoyés sont disponibles directement dans le fil de requête. Ces améliorations sont disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

L'action Envoyer un e-mail dans les requêtes présente plusieurs améliorations qui réduisent la saisie des agents lorsqu'ils travaillent dans Salesforce1.

- Le nouveau champ `De` inclut une liste de sélection qui permet d'ajouter une adresse e-mail en une touche rapide. Pour plus d'informations, reportez-vous à Normalisation des adresses de l'expéditeur dans les e-mails que les agents envoient à partir de requêtes.

Éditions

L'envoi d'e-mails dans les requêtes est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- L'éditeur Envoyer un e-mail charge automatiquement le contenu d'un modèle d'e-mail, si un modèle par défaut est attribué à l'action Envoyer un e-mail. Pour plus d'informations sur cette option, reportez-vous à Cohérence en utilisant des modèles d'e-mail par défaut dans Lightning Experience et Salesforce1.

En consultant les e-mails envoyés, les agents peuvent afficher les pièces jointes directement depuis les éléments de fil d'e-mails au lieu de basculer vers la liste associée E-mails pour accéder aux messages spécifiques. Il suffit de toucher **Afficher toutes les pièces jointes** dans l'élément de fil.

Les actions Envoyer un e-mail dans les requêtes sont disponibles si la fonctionnalité E-mail vers requête est activée pour votre organisation. Assurez-vous que vos actions Envoyer un e-mail sont incluses dans la section Actions Salesforce1 et Lightning de la présentation de page de requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Accès à plus d'informations sur l'assistance sur site dans Salesforce1

Vous voyez un technicien d'assistance faire un pas de danse sur site ? Cela est probablement dû à l'association des rendez-vous de service, des ressources de service, des territoires de service, des heures de fonctionnement et des types de travail aux ordres d'exécution qui offre aux techniciens une vue panoramique de leur travail, où qu'ils soient. Les nouveaux objets standard Field Service Lightning sont disponibles uniquement dans l'application navigateur mobile Salesforce1 (ces objets sont affichés dans le menu de navigation des applications téléchargeables Salesforce1, mais ils ne sont pas totalement opérationnels).

Ces nouveaux éléments de service d'assistance sont disponibles dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1.

- Rendez-vous de service
- Ressources de service
- Territoires de service
- Heures de fonctionnement
- Types de travail

Si ces éléments ne sont pas affichés, agrandissez la section Récent en touchant **Plus**. Les éléments de service d'assistance sont automatiquement inclus dans le menu de navigation, avec les Éléments de la recherche intelligente. Pour plus d'informations sur le renseignement du menu de navigation, reportez-vous à Menu de navigation de l'application mobile Salesforce1 dans l'Aide de Salesforce.

Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités, consultez Service d'assistance : découverte de la boîte à outils Field Service Lightning.

Remarque: Field Service Lightning doit être activée pour votre organisation. Seuls les utilisateurs qui disposent d'une licence d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning peuvent accéder aux fonctionnalités de Field Service Lightning. Néanmoins, les ordres d'exécution ne nécessitent aucune licence d'ensemble d'autorisations spéciale.

Éditions

Les fonctionnalités Field Service Lightning sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Service d'assistance : découverte de la boîte à outils Field Service Lightning

Efficacité accrue avec les ordres d'exécution

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

Suivi des personnes et des publications sociales dans Salesforce1

Les agents de service peuvent consulter les sentiments des clients à partir de n'importe quel emplacement. Les personnes et les publications sociales sont désormais disponibles dans Salesforce1. Par conséquent, quelques actions sociales de base existent pour le fil de requête. Ces fonctionnalités sont disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Les actions Aimer, Ne plus aimer et Supprimer sont disponibles pour les publications sociales dans le fil de requête. Dans Salesforce1, ces actions basculent vers la publication sociale, dans laquelle l'agent peut aimer, ne plus aimer ou supprimer la publication. L'action Afficher la source est également disponible dans le fil de requête dans Salesforce1. Elle permet aux agents d'ouvrir les publications directement dans les applications des médias sociaux pour les afficher en contexte.

Les agents peuvent accéder à toutes les personnes et publications sociales depuis le menu de navigation de Salesforce1. Les éléments Personnes sociales et Publications sociales sont inclus dans la section Récent du menu.

Pour répondre aux publications, les agents doivent utiliser Salesforce Classic. Les pages de modération et d'autorisation ne sont pas disponibles dans Salesforce1.

Remplacement des graphiques hérités par des graphiques optimisés dans Salesforce1 (retrait complet dans Spring '17)

Les graphiques hérités font partie de l'expérience Salesforce1 depuis de nombreuses années, mais nous allons nous en séparer. Les graphiques optimisés (la version mobile des graphiques Lightning Experience) animent maintenant les écrans des téléphones et des tablettes de vos commerciaux. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Les graphiques hérités seront retirés avec la version Spring '17. Les conséquences du retrait des graphiques hérités pour votre organisation sont les suivantes :

- Les graphiques optimisés sont désormais automatiquement activés dans Salesforce1, et tous les utilisateurs de Salesforce1 affichent les graphiques optimisés à la place des graphiques hérités. Si vous souhaitez conserver pour le moment les graphiques hérités dans votre organisation, désactivez les graphiques optimisés dans la Configuration.
- Dans la version Spring '17, Salesforce1 comprendra uniquement les graphiques optimisés qui ne pourront pas être désactivés.
- Dans les organisations créées avec ou après la version Summer '16, les graphiques optimisés sont déjà la seule expérience disponible dans Salesforce1. L'option de désactivation des graphiques optimisés n'est pas affichée dans la Configuration.
- Le retrait des graphiques hérités n'affecte pas les graphiques dans le site complet de Salesforce (Salesforce Classic et Lightning Experience).

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'annonce Retrait des graphiques hérités.

Éditions

Graphiques avancés disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Affichage de graphiques en nuage de points (amélioration des graphiques en tableau et en jauge) dans Salesforce1

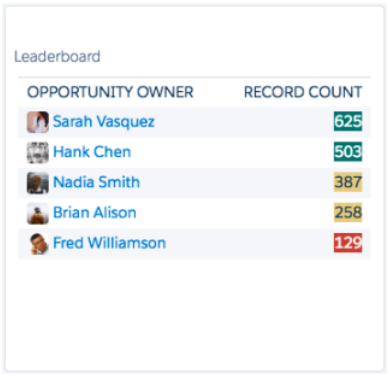
Si une image vaut un millier de mots, un graphique vaut-il un millier d'informations ? Nous pensons que oui, et c'est pourquoi nous améliorons en permanence les graphiques optimisés dans Salesforce1. Vos utilisateurs vont être ravis de découvrir les améliorations apportées aux graphiques en tableau et en jauge. Ils seront encore plus heureux d'apprendre qu'ils peuvent visualiser les données de rapport dans un graphique en nuage de points, en explorant le rapport à partir d'un composant de tableau de bord. Ces améliorations sont disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

Graphiques avancés disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphiques en tableau : affichage de la sélection conditionnelle, des photos Chatter et du tri

Les graphiques en tableau sont disponibles depuis quelques dans les tableaux de bord dans Salesforce1, mais jusqu'à présent l'application mobile ne reflétait pas les ajustements que les utilisateurs apportaient aux composants dans Salesforce Classic. Désormais, Salesforce1 affiche la sélection conditionnelle, les photos Chatter (par exemple les propriétaires d'opportunité) et le tri de données par une colonne.



Graphiques en jauge : affichage des pourcentages

Les graphiques en jauge ne sont pas non plus nouveaux dans Salesforce1. Cependant, l'application mobile affiche désormais les pourcentages si le composant est configuré dans ce sens dans Salesforce Classic.



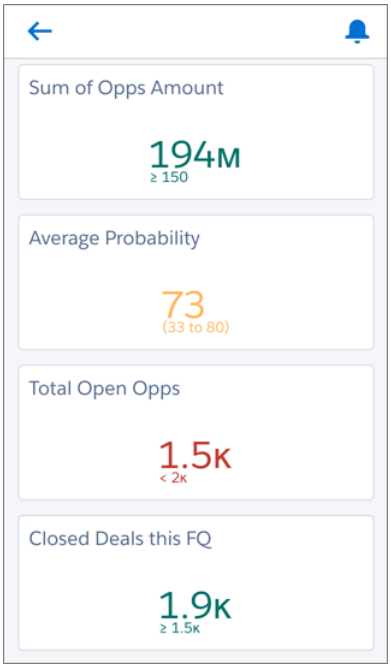
Graphiques en nuage de points : visualisation des données de rapport regroupées dans des valeurs résumées

Les graphiques en nuage de points sont désormais disponibles dans Salesforce1. Ils nécessitent un rapport contenant au minimum des champs résumés. Les utilisateurs explorent les détails à partir du composant de tableau de bord jusqu'au rapport sous-jacent.



Métriques de tableaux de bord plus nombreuses dans Salesforce1

Nous avons reconçu les métriques de tableaux de bord dans Salesforce1 afin de présenter aux commerciaux davantage d'informations sur la même vue d'un écran mobile, sans changer d'appareil ! Selon la taille de l'écran de l'appareil, Salesforce1 affichait auparavant 1 ou 2 métriques à la fois. Désormais, les commerciaux peuvent consulter 4 à 5 métriques sans faire défiler, ce qui facilite la comparaison des données. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.



Éditions

Graphiques avancés disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Publication de clichés instantanés de graphiques optimisés dans Chatter

Vos utilisateurs peuvent échanger des informations avec la nouvelle fonctionnalité de partage de graphiques dans Salesforce1. Un utilisateur peut tirer parti d'un moment calme, par exemple en attendant un bus ou un vol, pour publier des clichés instantanés de graphiques dans son fil Chatter et solliciter un commentaire ou une action auprès de son équipe. Même les collègues sur le terrain peuvent rester informés. En affichant la publication dans Salesforce1, les utilisateurs mobiles peuvent l'enregistrer sur leur appareil ou accéder directement au tableau de bord lui-même. Le partage d'instantanés de graphiques est disponible uniquement dans l'application navigateur mobile Salesforce1. Les graphiques optimisés doivent être activés pour votre organisation.

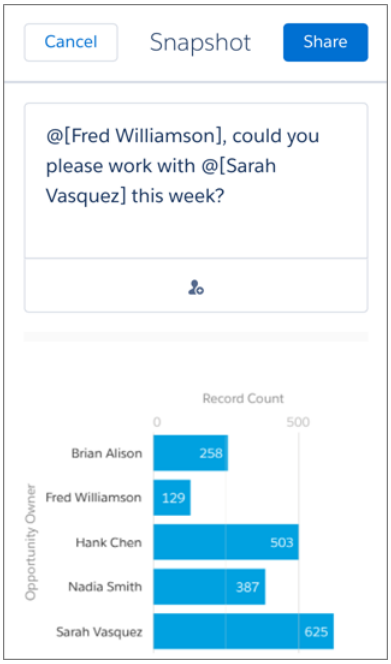
Pour activer cette fonctionnalité, sélectionnez **Activer les instantanés de composants de tableau de bord** dans la page Paramètres des rapports et des tableaux de bord dans Configuration.

Éditions

Graphiques avancés disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour publier un instantané de graphique dans Chatter, commencez par explorer les détails à partir d'un composant de tableau de bord.

Touchez ensuite **Partager** dans la barre d'actions. Partagez l'instantané directement avec des collègues spécifiques en mentionnant des individus ou des groupes dans la publication.

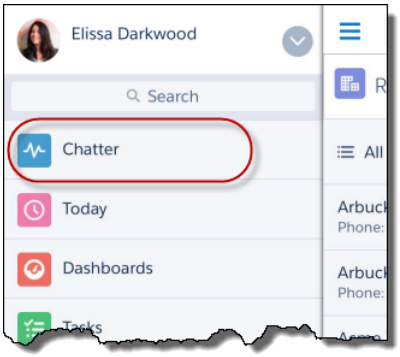


Éléments de fil désormais appelés Chatter dans le menu de navigation de Salesforce1

Par souci de cohérence avec les modifications apportées dans Lightning Experience, l'élément Fil du menu de navigation de Salesforce1 est désormais appelé Chatter. Cette modification s'applique à toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

La nouvelle étiquette Chatter est affichée aux emplacements suivants :

- Dans la page Navigation de Salesforce1, dans la Configuration. Vous pouvez désormais utiliser l'élément Chatter pour ajouter le fil Chatter principal au menu de navigation.
- Dans le menu de navigation de Salesforce1. La sélection de Chatter ouvre le fil Chatter principal de l'utilisateur. Les utilisateurs ont toujours accès à Groupes et Personnes à partir d'éléments séparés dans le menu de navigation.

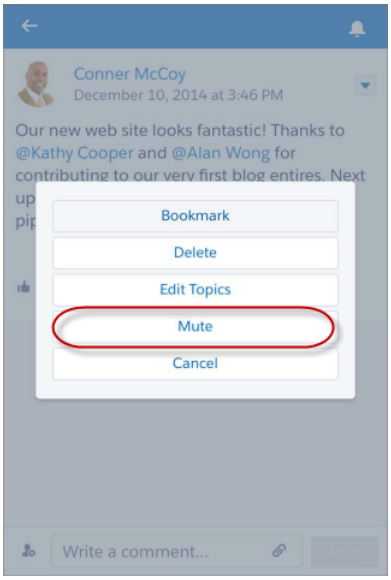


Lors de l'affichage d'un enregistrement dans Salesforce1, l'onglet du fil de l'enregistrement s'intitule toujours Fil.

Mise en sourdine des fils Chatter dans Salesforce1

Les publications qui présentent des félicitations ou célèbrent un anniversaire sont sympathiques, mais peuvent représenter une distraction, notamment lors d'une mission de terrain. Désormais, les utilisateurs de l'application navigateur mobile Salesforce1 peuvent mettre en sourdine (désactiver) les publications de fil inappropriées ou indésirables, pour consulter uniquement les informations importantes. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

Pour désactiver une publication, dans n'importe quel fil, touchez la publication, touchez ▼, puis sélectionnez **Désactiver**. La publication est retirée de votre fil Mes éléments suivis, mais reste visible dans le fil Ma société. Les notifications des modifications apportées à la publication sont interrompues, sauf si vous êtes mentionné(e). Dans ce cas, les notifications redémarrent.



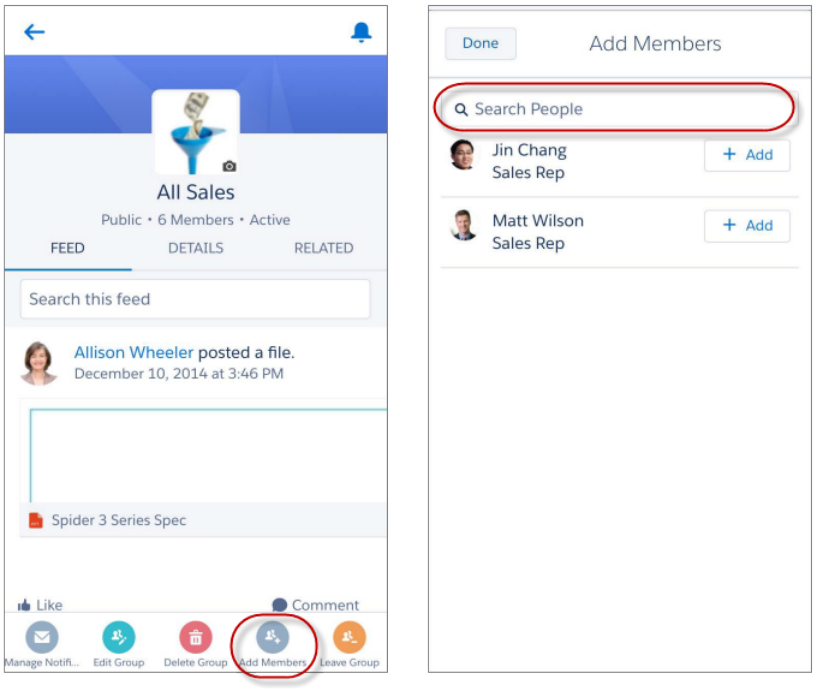
Pour activer la publication, accédez à la publication dans le fil Ma société, touchez ▼, puis sélectionnez **Activer la publication**.

Augmentation des abonnements aux groupes dans Salesforce1

Un groupe vide est un endroit isolé. Pour gérer aisément les abonnements aux groupes lorsqu'ils sont éloignés du bureau, les propriétaires et responsables de groupes peuvent désormais ajouter des membres depuis toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

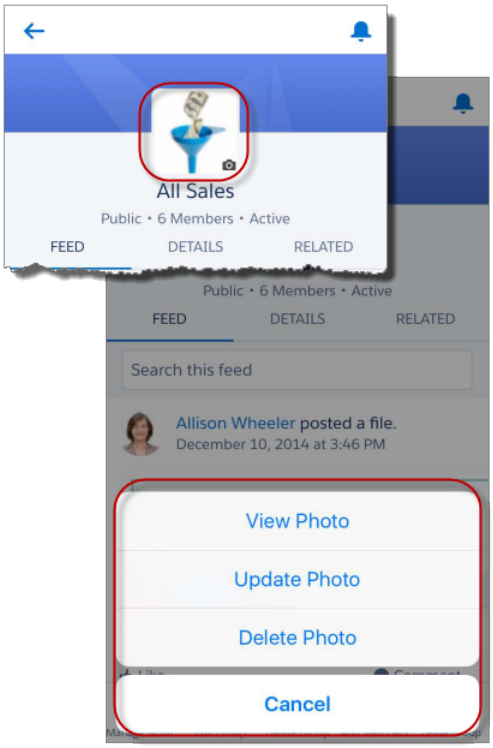
L'action **Ajouter des membres** est disponible dans la barre d'actions de tous les groupes. Les utilisateurs peuvent ajouter rapidement et en une seule fois toutes les personnes qui appartiennent à un groupe. La boîte de dialogue Ajouter des membres affiche la liste des collègues avec lesquels l'utilisateur a interagi et qu'il peut inclure au groupe. Il peut également lancer une recherche dans la boîte de

dialogue pour retrouver n'importe quel utilisateur de l'organisation. Pour accélérer le processus, la boîte de dialogue suggère des membres dont le nom correspond aux caractères saisis dans la case de recherche.



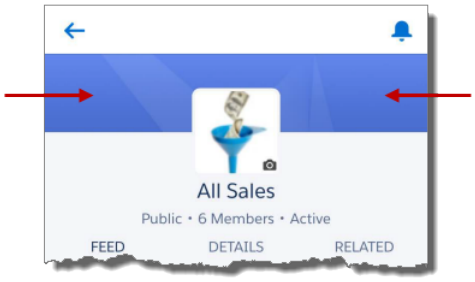
Ajout de photos de groupe avec les applications téléchargeables Salesforce1

Les propriétaires et responsables de groupe qui utilisent les applications téléchargeables Salesforce1, peuvent désormais agrémenter les groupes en ajoutant des photos directement depuis leur appareil mobile. Vous participez à un événement de consolidation d'équipe ? Prenez une photo des participants et chargez-la immédiatement dans le groupe de l'équipe. Créativité instantanée ! Auparavant, l'ajout de photos de groupe était disponible uniquement dans le site complet de Salesforce et dans l'application navigateur mobile Salesforce1.



Affichage des bannières de profil et de groupe dans Salesforce1

Vous connaissez ces bannières tape-à-l'œil affichées dans les groupes et les profils utilisateur dans Lightning Experience ? Si votre organisation utilise des bannières par défaut ou des images de bannière personnalisées, désormais les utilisateurs de Salesforce1 aussi peuvent les admirer. Les bannières sont disponibles uniquement si votre organisation utilise Lightning Experience. Les bannières de groupe sont affichées dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1. Les bannières de profil utilisateur sont affichées uniquement dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour Android et l'application navigateur mobile Salesforce1.



L'ajout ou la modification d'une bannière personnalisée est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Exécution de flux dans Salesforce1 à partir de pages Lightning d'accueil des applications (bêta)

Vous pouvez configurer vos utilisateurs pour exécuter des flux de style Lightning depuis Salesforce1, en ajoutant les flux aux pages d'accueil d'applications Lightning. Cette configuration est aisée avec le Générateur d'applications Lightning par pointer-cliquer. Les pages d'accueil d'application Lightning sont prises en charge dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Éditions

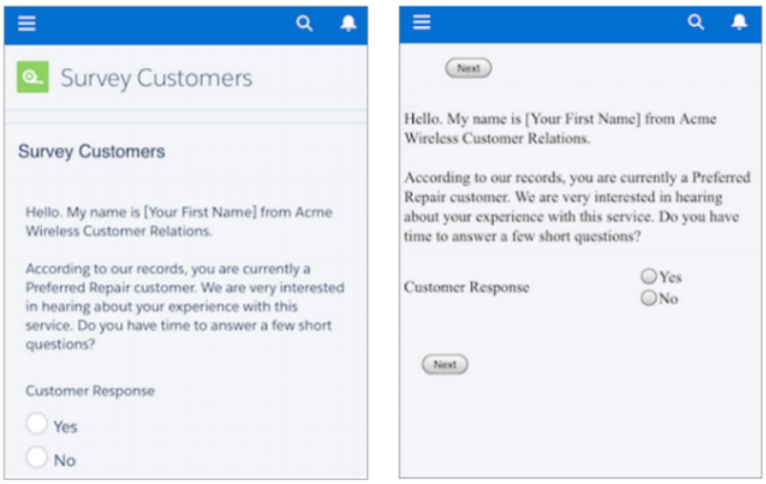
Les flux sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Cette version contient une version bêta du composant Flow pour les pages Lightning, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Le composant Flow n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur le composant Flow pour les Pages Lightning dans IdeaExchange.

Auparavant, il était possible d'ajouter un flux au menu de navigation de Salesforce1 en l'incorporant à un onglet Visualforce. Le style de la page reflétait celui de l'interface Salesforce Classic. En ajoutant des flux aux pages d'accueil d'application dans le Générateur d'applications Lightning, vous appliquez le style Lightning à vos pages, gratuitement !

Exemple:

Flux dans une page d'accueil d'application et dans un onglet Visualforce

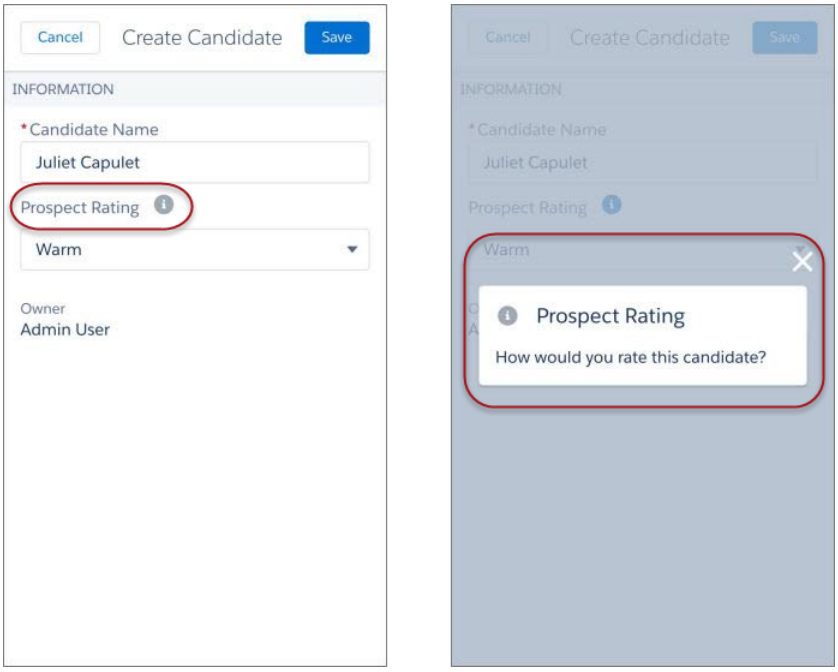


Lorsque la page d'accueil de l'application est prête, pensez à l'activer. Cette étape permet d'ajouter la nouvelle page au menu de navigation de Salesforce1 et à vos utilisateurs d'accéder au flux.

Aide au niveau du champ dans Salesforce1

Vos utilisateurs mobiles peuvent désormais consulter dans Salesforce1 une aide au niveau du champ identique à celle disponible dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Pour afficher l'aide sur un champ en utilisant Salesforce1, touchez l'icône .



Si ce n'est déjà fait, vous pouvez utiliser la Configuration pour définir une aide personnalisée sur les champs standard et personnalisés de votre organisation. Reportez-vous à Définition d'une aide au niveau du champ dans l'aide de Salesforce.

Fonctionnalités de Winter '17 différentes ou non disponibles dans Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 ne contient pas toutes les fonctionnalités disponibles dans le site complet de Salesforce, que votre organisation utilise Lightning Experience ou Salesforce Classic. Découvrez les améliorations de Salesforce Winter '17 qui ne sont pas disponibles dans Salesforce1, qui ont des fonctionnalités différentes par rapport au site complet ou dont le fonctionnement diffère dans l'application mobile.

Remarque: Pour plus d'informations sur les différences entre Salesforce1 et le site complet, reportez-vous à Fonctionnalités non disponibles dans l'application mobile Salesforce1 dans l'aide de Salesforce.

Accès aux données et vues

Vues de liste

- La sélection de plusieurs enregistrements dans des vues de liste n'est pas prise en charge dans Salesforce1. Il n'est pas non plus possible d'appliquer une action à plusieurs enregistrements à la fois.
- La modification d'un champ d'un enregistrement dans une vue de liste n'est pas disponible. À la place, les utilisateurs peuvent ouvrir l'enregistrement, puis toucher l'action **Modifier**.

Vue d'enregistrement et présentation d'enregistrement

- Les personnalisations des présentations d'enregistrement avec le Générateur d'application Lightning ne s'appliquent pas à Salesforce1, notamment le masquage de champs ou d'actions, ou l'affichage vertical et non horizontal de la zone de présentation.
- Les sections sur la page de détail d'enregistrement ne sont pas réductibles.

Fonctionnalités de vente

Contacts de plusieurs comptes

- Lors de la navigation vers un compte personnel depuis la liste associée Contacts associés, vous êtes dirigé(e) vers la présentation de page Contact, pas vers la présentation Compte personnel. Par conséquent, vous ne pouvez pas afficher tous les champs, listes associées et actions que vous souhaitez.

Contrats

- La création de rôles de contact dans des contrats n'est pas disponible.

Opportunités

- Les utilisateurs peuvent associer un catalogue de prix à une opportunité qui n'en n'a pas encore, mais doivent revenir dans le site complet pour modifier l'association.
- Les utilisateurs peuvent ajouter des produits à une quantité ou des planifications de chiffre d'affaires à une opportunité, mais ils peuvent modifier la planification du produit uniquement dans Salesforce Classic.

Fonctionnalités du service client

Actions de requête Envoyer un e-mail

- Les champs `Cc` et `Cci` de l'éditeur Envoyer un e-mail ne sont pas réductibles.
- HTML n'est pas pris en charge dans les actions Envoyer un e-mail dans des requêtes Salesforce1. Si une action Envoyer un e-mail comprend un champ `Corps HTML`, les balises html ne sont pas affichées dans l'éditeur Envoyer un e-mail ou dans les e-mails créés depuis l'action.
- Il n'est pas possible d'inclure des pièces jointes aux e-mails lors de l'utilisation d'une action de requête Envoyer un e-mail dans Salesforce1.
- Si un modèle d'e-mail par défaut est attribué à une action de requête Envoyer un e-mail, les pièces jointes incluses au modèle sont ignorées dans Salesforce1. Les pièces jointes ne figurent pas dans l'éditeur Envoyer un e-mail et ne sont pas incluses dans les e-mails créés depuis l'action.

Service d'assistance Lightning

- Lors de la création d'un enregistrement depuis une liste associée de service d'assistance, le champ qui répertorie l'enregistrement parent est renseigné uniquement lors de la sauvegarde de l'enregistrement. Par exemple, lors de la création d'un rendez-vous depuis la liste associée Rendez-vous de service dans un ordre d'exécution, le champ `Enregistrement parent` est vide jusqu'à ce que l'utilisateur touche **Enregistrer**. Lorsque l'enregistrement est créé, le champ de l'enregistrement parent affiche l'ordre d'exécution parent attendu.

Service client social

- Les agents doivent utiliser Salesforce Classic pour répondre à des publications sociales.
- Les pages de modération et d'autorisation ne sont pas disponibles dans Salesforce1.

Chatter

Fils

- Les utilisateurs n'affichent pas les mises à jour de fil et de commentaire en direct. Actualisez le fil en tirant la page vers le bas.
- Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des images en ligne à des publications ou des commentaires dans le fil.

  Si un élément de fil inclut des images en ligne, elles ne sont pas affichées dans le fil principal dans les applications téléchargeables Salesforce1. Les utilisateurs des applications téléchargeables affichent à la place un espace réservé avec le nom de l'image.

- Les utilisateurs peuvent ajouter une seule pièce jointe à un élément de fil.

Si un élément de fil inclut plusieurs pièces jointes, seule la première est affichée dans le fil principal dans les applications téléchargeables Salesforce1.

Groupes

- Les données d'engagement de membre de groupe ne sont pas disponibles.
- L'assistant de création de groupe n'est pas disponible.
- Les utilisateurs ne peuvent pas survoler des photos de profil pour consulter rapidement les informations utilisateur.

Navigation et actions

- Le lanceur d'application n'est pas disponible. Les utilisateurs ne basculent pas entre application standard ou personnalisée dans Salesforce1. À la place, le menu de navigation permet d'accéder à tous les objets et applications disponibles depuis l'application mobile.
- La barre d'utilitaires de Lightning Experience n'est pas disponible dans Salesforce1.
- Le bouton **Enregistrer et Nouveau** n'est pas disponible dans Salesforce1.

Recherche

- Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, les résultats instantanés sont affichés uniquement pour l'objet sélectionné, pas pour plusieurs objets.

Saisie de données

- Après la création d'un enregistrement à partir d'une liste associée dans Salesforce1, le message de succès généré ne contient pas de lien vers le nouvel enregistrement (comme dans Lightning Experience).

Notifications

Notifications automatiques

- La fermeture de l'application Salesforce1 (c.-à-d. l'arrêt forcé de l'exécution) empêche les notifications automatiques de Salesforce1 d'atteindre l'appareil de l'utilisateur jusqu'à ce que l'utilisateur lance à nouveau l'application.

Notifications interactives

- Si un utilisateur est connecté à plusieurs comptes via le commutateur d'utilisateurs dans Salesforce1, l'application génère des notifications interactives uniquement pour l'utilisateur actif.
- Si Salesforce1 demande un code secret et qu'une notification interactive est reçue pendant que l'écran du code secret est affiché, l'affichage de la notification est bloqué.

Salesforce Authenticator : sauvegarde et restauration des comptes, notifications sur les activités automatisées, minuteur plus visible

Vous pouvez désormais sauvegarder vos comptes connectés dans l'application et les restaurer lorsque vous installez l'application sur un autre téléphone. Nous avons également ajouté des notifications pour les activités automatisées, et facilité la copie du code de vérification et l'affichage du minuteur. Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

DANS CETTE SECTION :

Réception de notifications sur les activités automatisées dans Salesforce Authenticator

Nous savons combien vous appréciez les activités automatisées dans Salesforce Authenticator. Désormais, lorsqu'une activité automatisée est exécutée, par exemple une authentification basée sur la localisation, nous vous informons que nous gérons la tâche pour vous. Cette méthode est très efficace pour suivre les activités que souhaitez authentifier automatiquement.Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Sauvegarde et restauration de vos comptes connectés dans Salesforce Authenticator

Les nouveaux téléphones sont irrésistibles, mais la réinstallation de toutes vos applications est davantage une contrainte qu'un plaisir. Salesforce Authenticator facilite considérablement ce processus grâce à la sauvegarde et à la restauration. Sauvegardez vos comptes connectés dans l'application et restaurez-les lorsque vous installez l'application sur votre tout nouveau téléphone.Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Simplification de la copie de code et de l'affichage du minuteur dans Salesforce Authenticator

Grâce aux améliorations de la superbe interface utilisateur, il n'a jamais été aussi facile de copier de vos codes d'identification et d'afficher le minuteur dans l'application mobile Salesforce Authenticator.Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Réception de notifications sur les activités automatisées dans Salesforce Authenticator

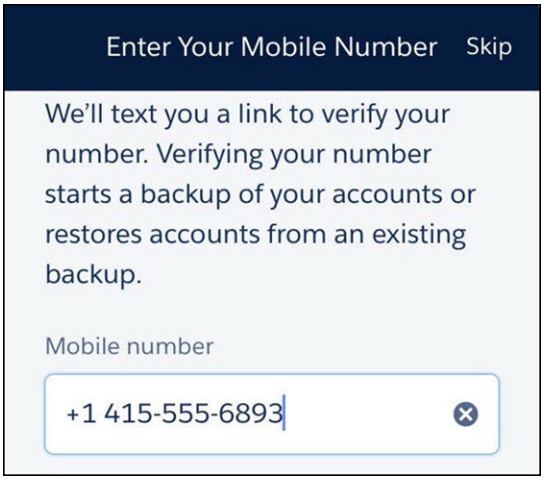
Nous savons combien vous appréciez les activités automatisées dans Salesforce Authenticator. Désormais, lorsqu'une activité automatisée est exécutée, par exemple une authentification basée sur la localisation, nous vous informons que nous gérons la tâche pour vous. Cette méthode est très efficace pour suivre les activités que souhaitez authentifier automatiquement.Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

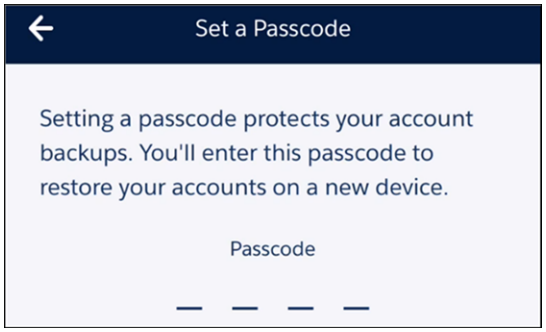
Sauvegarde et restauration de vos comptes connectés dans Salesforce Authenticator

Les nouveaux téléphones sont irrésistibles, mais la réinstallation de toutes vos applications est davantage une contrainte qu'un plaisir. Salesforce Authenticator facilite considérablement ce processus grâce à la sauvegarde et à la restauration. Sauvegardez vos comptes connectés dans l'application et restaurez-les lorsque vous installez l'application sur votre tout nouveau téléphone.Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Vous pouvez aisément activer des sauvegardes, que l'application soit déjà installée ou que vous l'installiez pour la première fois. Vous pouvez activer les sauvegardes depuis le menu Notifications () lorsque vous recevez une notification, ou plus tard dans le menu Paramètres ().

Pour activer les sauvegardes, vérifiez votre numéro de téléphone mobile avec Salesforce et choisissez un code secret à quatre chiffres, très secret. Vous pouvez ensuite restaurer vos comptes connectés sur un nouvel appareil. Nous sommes adeptes de l'authentification à deux facteurs. Par conséquent, nous utilisons votre numéro de téléphone mobile (que vous possédez) et votre code secret (que vous connaissez) pour vérifier votre identité.





Installez l'application Salesforce Authenticator sur votre nouvel appareil, puis vérifiez votre numéro et saisissez votre code secret. Vous êtes prêt(e) ! Tous vos comptes connectés s'affichent sur votre téléphone et vous êtes prêt(e) à travailler en moins de deux minutes

Simplification de la copie de code et de l'affichage du minuteur dans Salesforce Authenticator

Grâce aux améliorations de la superbe interface utilisateur, il n'a jamais été aussi facile de copier de vos codes d'identification et d'afficher le minuteur dans l'application mobile Salesforce Authenticator.Salesforce Authenticator fonctionne pour Lightning Experience, Salesforce Classic et toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Le minuteur en regard de chaque code d'authentification est plus visible, il passe du vert au rouge lorsque l'expiration est proche.



Vous ne souhaitez pas saisir votre code ? Touchez le code, un message très visible s'affiche en haut de l'écran pour confirmer que vous avez copié votre code. Il n'est plus nécessaire de garder votre doigt appuyé pour le copier ou de chercher le message de vérification autour de votre doigt !

Financial Services Cloud : pages Lightning et personnalisation

Qui a dit que Lightning ne frappait qu'une seule fois ? Et bien, Financial Services Cloud frappe à nouveau avec Lightning Page pour personnaliser les clients et les foyers.

Remarque: Pour mieux tirer parti des nouvelles fonctionnalités et des améliorations, assurez-vous de lire le guide Financial Services Cloud Implementation Guide.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Personnalisation des pages d'enregistrement des clients et des foyers

Chaque société de services financiers gère son activité de façon unique. Avec des profils activés pour Lightning, vous pouvez désormais personnaliser vos vues de clients et de foyers à l'aide d'une configuration par glisser-déposer.

Création de types d'enregistrement Individuel et Foyer personnalisés
Votre entreprise a des clients uniques, des individus et des foyers. Par conséquent, Financial Services Cloud vous offre la flexibilité nécessaire pour créer vos propres types d'enregistrement personnalisés pour des individus et des foyers.

Personnalisation des pages d'enregistrement des clients et des foyers

Chaque société de services financiers gère son activité de façon unique. Avec des profils activés pour Lightning, vous pouvez désormais personnaliser vos vues de clients et de foyers à l'aide d'une configuration par glisser-déposer.

La nouvelle Page Lightning pour les Clients et les Foyers facilite la personnalisation des pages d'enregistrement de clients et de foyers. Les administrateurs peuvent ajouter, retirer et réorganiser des composants Lightning dans le Générateur d'applications Lightning. Un composant Lightning peut fournir une zone de dessin à d'autres composants, contenir les données que vous attendez de Financial Services Cloud, notamment les Actifs et passifs, les Comptes financiers, les Polices d'assurance et bien davantage.

Financial Services Cloud exploite maintenant la page de compte standard de Salesforce pour les pages d'enregistrement Client et Foyer. Cette amélioration permet à Financial Services Cloud de bénéficier de la puissance de Salesforce App Cloud, offre aux conseillers des options de segmentation supplémentaires (filtrage), et tire parti des nouvelles mises à jour de la page de compte standard de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Création de types d'enregistrement Individuel et Foyer personnalisés

Votre entreprise a des clients uniques, des individus et des foyers. Par conséquent, Financial Services Cloud vous offre la flexibilité nécessaire pour créer vos propres types d'enregistrement personnalisés pour des individus et des foyers.

Lorsque vous créez un type d'enregistrement individuel personnalisé, utilisez le Mappage de type d'enregistrement Individu pour associer un type d'enregistrement de compte et un type d'enregistrement de contact à votre nouveau type d'enregistrement individuel personnalisé. Lorsque vous créez un type d'enregistrement foyer personnalisé, utilisez le Mappage de type d'enregistrement Groupe pour associer un type d'enregistrement de compte à votre nouveau type d'enregistrement individuel foyer.

Par exemple, vous pouvez créer un type d'enregistrement individuel personnalisé pour un conseiller que vous recrutez pour votre entreprise.

Health Cloud : modèles de plan de soins et plus

Nous avons travaillé ferme pour simplifier la tâche des coordinateurs de soins et augmenter l'engagement des patients.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Simplification de la prise en charge des patients avec des modèles de plan de soins
Le retrait de « travail » des workflows avec des modèles de plan de soins permet aux coordinateurs de soins de créer des plans de soins de patient personnalisés en quelques clics seulement. Les coordinateurs peuvent ajouter en masse des problèmes, des objectifs et des tâches au plan de soins d'un patient. Vous pouvez charger les modèles de plan de soins de votre société dans Health Cloud. Le chargement de vos modèles prédéfinis réduit les délais de création de modèles de plan de soins et facilite l'application des normes sanitaires qui améliorent les résultats de santé.

Simplification de l'accès aux enregistrements de compte des patients

Nous avons facilité l'accès des coordinateurs de soins aux enregistrements de compte des patients en les exposant sous l'onglet Détails. La présentation améliorée de l'onglet Détails du patient affiche les enregistrements du patient associés à l'enregistrement Compte. Si vous préférez afficher l'enregistrement Contact sous l'onglet, vous pouvez modifier le paramètre HcFeatureDriver dans les paramètres Health Cloud qui font partie des Types de métadonnées personnalisés.

Health Cloud contient de nouveaux objets personnalisés

Les objets personnalisés ci-dessous sont nouveaux.

Simplification de la prise en charge des patients avec des modèles de plan de soins

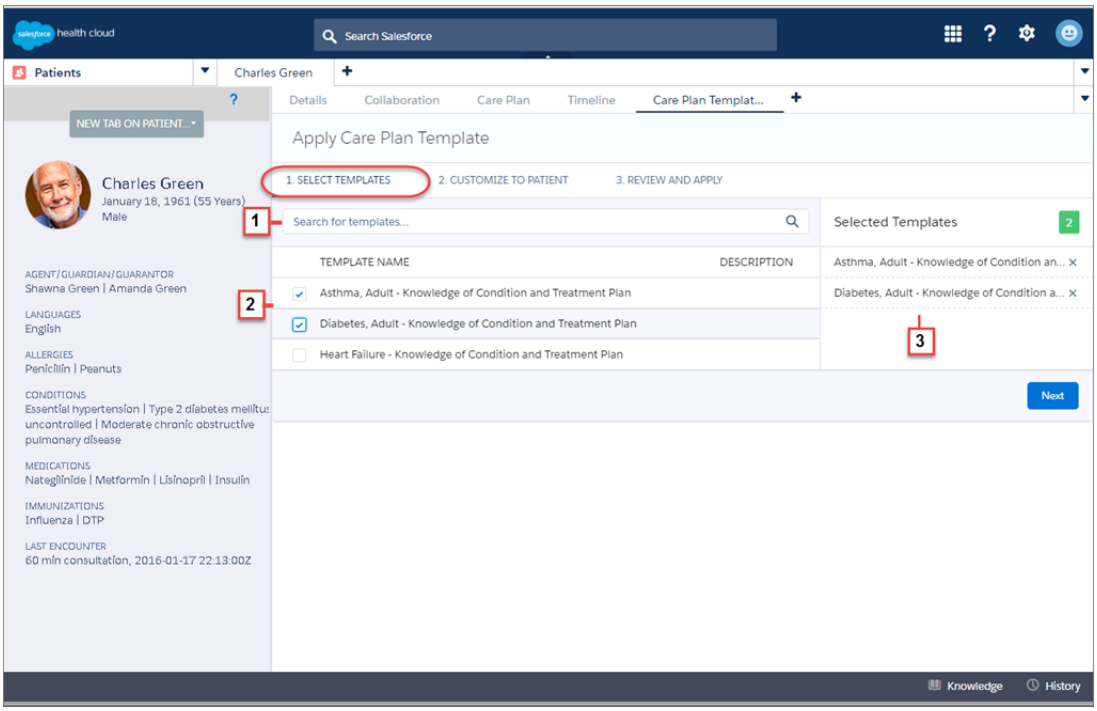
Le retrait de « travail » des workflows avec des modèles de plan de soins permet aux coordinateurs de soins de créer des plans de soins de patient personnalisés en quelques clics seulement. Les coordinateurs peuvent ajouter en masse des problèmes, des objectifs et des tâches au plan de soins d'un patient. Vous pouvez charger les modèles de plan de soins de votre société dans Health Cloud. Le chargement de vos modèles prédéfinis réduit les délais de création de modèles de plan de soins et facilite l'application des normes sanitaires qui améliorent les résultats de santé.

Créez vos propres modèles dans Salesforce ou achetez des modèles auprès des principaux fournisseurs de contenu et importez-les avec Data Loader. Dans la console Health Cloud, les coordinateurs choisissent les modèles correspondant à la condition d'un patient, sélectionnent le problème, les objectifs et les tâches requises, puis les appliquent au patient. Les problèmes, les objectifs et les tâches s'affichent ensuite dans le plan de soins du patient, qui aide les coordinateurs de soins à guider les patients dans leur traitement.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

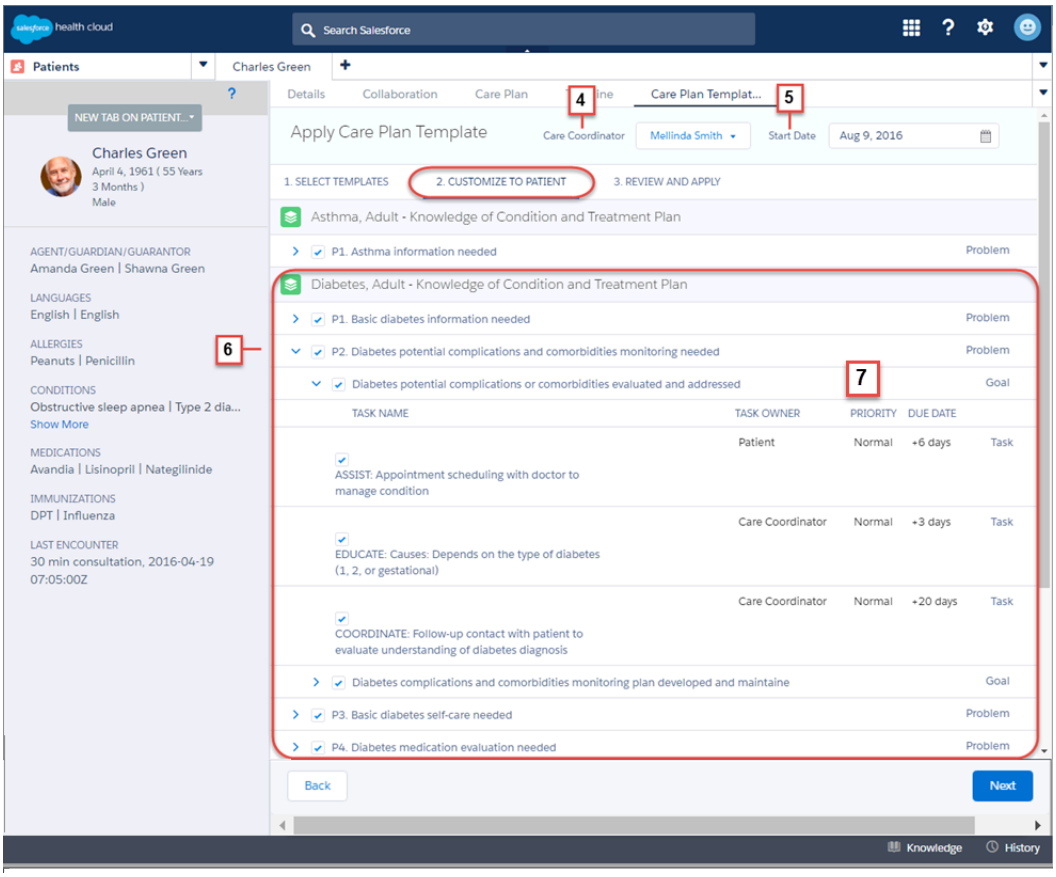
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



Utilisez l'onglet Sélectionner des modèles pour sélectionner les modèles à appliquer à un patient.

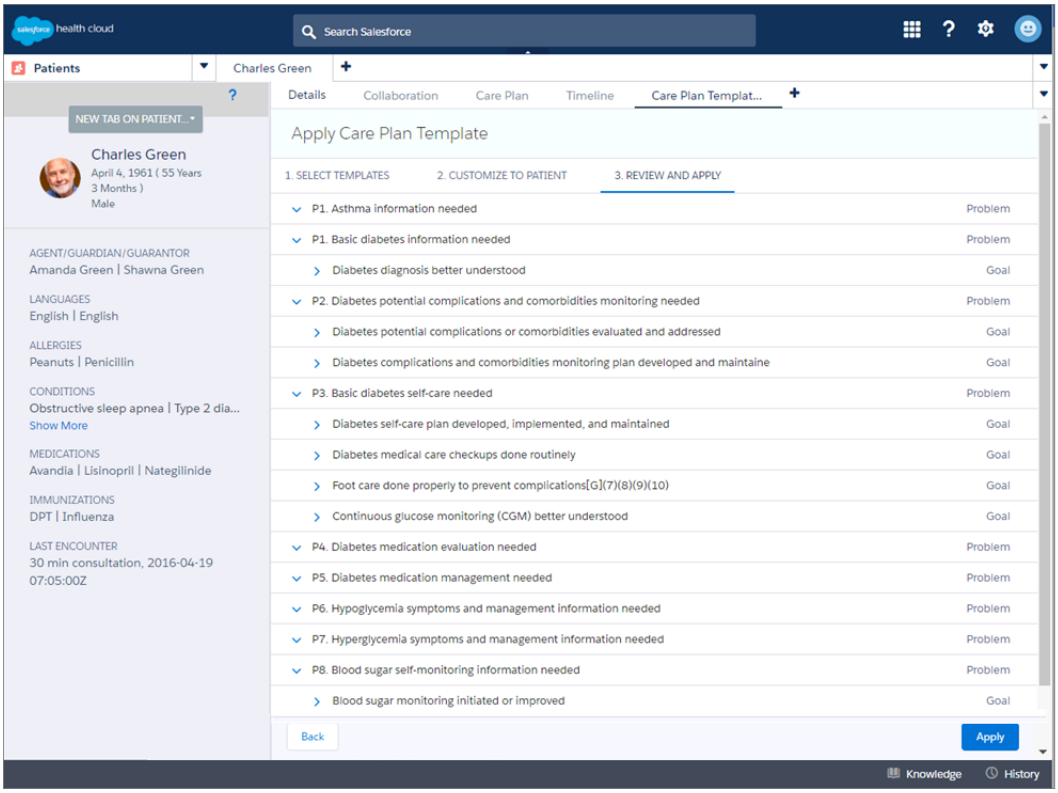
- Recherchez **(1)** un modèle en saisissant son nom dans la zone de texte de recherche.
- Sélectionnez les modèles **(2)** à appliquer au patient. Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq modèles par patient.

- Les modèles s'affichent dans la section des modèles sélectionnés **(3)**. Vous pouvez supprimer un modèle de la liste en cliquant sur le **X** en regard du nom du modèle.



L'onglet Personnaliser pour les patients permet d'adapter le plan de soins aux besoins spécifiques de votre patient.

- Sélectionnez le nom du coordinateur de soins **(4)**, qui est responsable des tâches de coordination des soins, notamment de planifier les rendez-vous et passer des appels de suivi. Si le patient n'est pas membre d'une communauté et ne peut pas être attribué à une tâche, le coordinateur de soins est attribué à ces tâches. Seuls les coordinateurs de soins qui sont à la fois utilisateurs internes de Salesforce et membres de l'équipe soignante figurent dans la liste.
- Sélectionnez la date **(5)** à laquelle le plan de soins débute pour le patient. Cette date est définie pour les problèmes, les objectifs et les tâches associés au plan de soins. Les tâches ayant une date décalée utilisent cette date comme point de départ et ajoutent le décalage associé à la date de début. Par exemple, si la date de début du modèle est le 9 décembre et que le décalage d'une tâche est `+7 jours`, la date d'échéance de la tâche est définie au 16 décembre.
- Chaque modèle de plan de soins **(6)** s'affiche avec les problèmes associés sélectionnés par défaut. Si un problème ou un objectif ne s'applique pas au patient, vous pouvez le supprimer ainsi que ses éléments enfants dans le plan de soins. Par exemple, si un patient a déjà passé un contrôle de glycémie, vous pouvez supprimer la tâche correspondante. Lorsque vous supprimez un problème, vous supprimez les objectifs et les tâches qui lui sont associés.
- Pour afficher les objectifs et les tâches **(7)** associés à un problème, agrandissez les sections individuelles en cliquant sur les triangles. Lorsque vous agrandissez la liste de tâches, le propriétaire, la priorité et les jours de décalage sont affichés.



Examinez le plan de soins avant de l'appliquer au patient. Lorsque vous cliquez sur **Appliquer**, le plan de soins, ainsi que ses problèmes, ses objectifs et ses tâches, est ajouté à l'onglet Plan de soins du patient.

Simplification de l'accès aux enregistrements de compte des patients

Nous avons facilité l'accès des coordinateurs de soins aux enregistrements de compte des patients en les exposant sous l'onglet Détails. La présentation améliorée de l'onglet Détails du patient affiche les enregistrements du patient associés à l'enregistrement Compte. Si vous préférez afficher l'enregistrement Contact sous l'onglet, vous pouvez modifier le paramètre HcFeatureDriver dans les paramètres Health Cloud qui font partie des Types de métadonnées personnalisés.

Health Cloud contient de nouveaux objets personnalisés

Les objets personnalisés ci-dessous sont nouveaux.

CarePlanTemplate__c
Représente le modèle utilisé pour créer un plan de soins, qui contient les problèmes, les objectifs et les tâches que les coordinateurs de soins utilisent pour gérer et soigner une condition médicale.

CarePlanTemplateGoal__c
Représente un objectif inclus dans le modèle de plan de soins.

CarePlanTemplateProblem__c
Représente un problème inclus dans le modèle de plan de soins.

CarePlanTemplateTask__c
Représente une tâche incluse dans le modèle de plan de soins.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Personnalisation : amélioration de la configuration de Lightning Experience, pages Lightning plus flexibles et rapports pour des objets externes

Cette version offre de nombreuses nouveautés à l'administrateur par pointer-cliquer. Exécutez des recherches dans la Configuration de Lightning Experience à l'aide de la recherche globale. Contrôlez avec plus de précision vos pages Lightning et les valeurs de liste de sélection. Si votre société utilise des objets externes, exécutez des rapports sur l'ensemble de vos données, quel que soit l'endroit où elles sont stockées.

Les fonctionnalités de personnalisation facilitent le développement de votre organisation en améliorant vos objets, vos données et vos champs, en mettant à jour la présentation de votre organisation, en augmentant vos processus métier, en créant des sites Web et des applications, le tout à l'aide d'outils pointer-cliquer et parfois d'un code. Ces fonctionnalités comprennent également des outils d'administration et de sécurisation de votre organisation.

DANS CETTE SECTION :

Configuration de Lightning Experience : accélération de la recherche d'enregistrements de configuration et gestion des applications Lightning

Nous voulons vous faire gagner du temps. Avec cette version, il n'est pas nécessaire d'accéder à la Configuration pour trouver des éléments de configuration. Utilisez simplement la recherche globale ! Et bien sûr, consultez le Gestionnaire d'applications Lightning Experience pour tous les besoins de votre application Lightning. Ces fonctionnalités sont disponibles uniquement dans Lightning Experience.

Générateur d'applications Lightning : attribution de pages d'enregistrement à des applications, modèles de page d'application supplémentaires, actualisation de la liste des composants

Les équipes qui développent le Générateur d'applications Lightning ont préparé toutes sortes d'améliorations pour vous. Vous pouvez désormais attribuer vos pages d'enregistrement personnalisées à différentes applications Lightning, ou définir une page d'enregistrement par défaut pour toutes les applications Lightning. Nous avons créé des modèles de page d'applications et une vue en lecture seule pour les pages Lightning gérées. Ce n'est pas tout ! Vous pouvez désormais actualiser la liste des composants sans actualiser l'ensemble du Générateur d'applications. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Salesforce Connect : rapports sur les objets externes, prise en charge des communautés étendue, présentations basées sur le fil et améliorations de la recherche

Vous pouvez désormais exécuter des rapports sur des objets externes Salesforce Connect et exposer vos données externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili). Vous pouvez également créer des présentations de page basées sur le fil et augmenter les résultats de recherche.

Process Builder : invocation de processus et accès à plus de champs

Process Builder s'améliore sans cesse ! Vous pouvez désormais invoquer un processus depuis un autre processus. Vous pouvez de surcroît accéder aux champs du propriétaire et aux champs cryptés. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Administration des listes de sélection : maintenance des valeurs simplifiées, API optimisée, listes de sélection globales dans Lightning Experience

La puissance des listes de sélection augmente. Nous avons ajouté de nouvelles méthodes de gestion des valeurs de liste de sélection, qui sont aussi précises et étendues que vous le souhaitez. Gérez les valeurs de listes de sélection depuis la Configuration avec des flux d'interface utilisateur améliorés, et de nouvelles options d'ajout, de remplacement et de retrait de valeurs dans tous les types de liste de sélection. Vous pouvez également utiliser notre structure d'API de métadonnées optimisée pour définir des listes de sélection hors de la Configuration. Simplifiez la gestion de vos données à l'aide de listes de sélection globales, désormais disponibles dans la Configuration de Lightning Experience.

Importation de données : membres de campagne et nouvelle version de Data Loader

La plate-forme Force.com facilite la gestion de vos données en améliorant l'importation des membres de campagne dans l'assistant d'importation de données, avec notamment la possibilité d'importer des contacts, des comptes personnels et des pistes en tant que membres de campagne à partir d'un fichier unique. En outre, une nouvelle version de Data Loader prend en charge un plus grand nombre de systèmes d'exploitation.

Partage : recalcul plus précis et plus efficace

Recalculez les règles de partage sur une base par objet avec des verrous de partage spécifiques à l'objet. Recalculez les paramètres par défaut de l'organisation avec plus d'efficacité grâce à un recalcul parallèle asynchrone. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Administration générale : actions des composants Lightning

La nouveauté la plus marquante de cette version correspond aux actions des composants Lightning, à savoir les actions dans Lightning Experience qui prennent en charge Apex et JavaScript. Nous avons également simplifié la gestion des licences d'ensemble d'autorisations et mis à jour plusieurs éléments dans l'éditeur de présentation de page, la page de détail utilisateur et Cloud Flow Designer.

Configuration de Lightning Experience : accélération de la recherche d'enregistrements de configuration et gestion des applications Lightning

Nous voulons vous faire gagner du temps. Avec cette version, il n'est pas nécessaire d'accéder à la Configuration pour trouver des éléments de configuration. Utilisez simplement la recherche globale ! Et bien sûr, consultez le Gestionnaire d'applications Lightning Experience pour tous les besoins de votre application Lightning. Ces fonctionnalités sont disponibles uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Configuration de la recherche Lightning Experience avec la recherche globale

Vous pouvez désormais utiliser la recherche globale au lieu de la Recherche rapide pour retrouver des enregistrements de configuration spécifiques, notamment la liste associée Source de la piste ou le profil Commercial.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Maîtrise de vos applications avec le Gestionnaire d'applications

Nous avons amélioré la configuration dans Lightning Experience avec le Gestionnaire d'applications Lightning Experience. Vous pouvez désormais créer et gérer vos applications à un emplacement unique.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Gestion des listes de sélection globales dans la Configuration de Lightning Experience

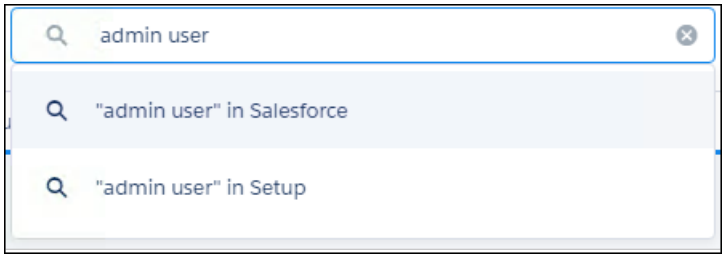
Vous pouvez désormais créer et gérer vos ensembles de valeurs de listes de sélection globales depuis les deux interfaces utilisateur. Il n'est plus nécessaire de passer d'une liste de sélection à une autre dans la Configuration pour les gérer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Configuration de la recherche Lightning Experience avec la recherche globale

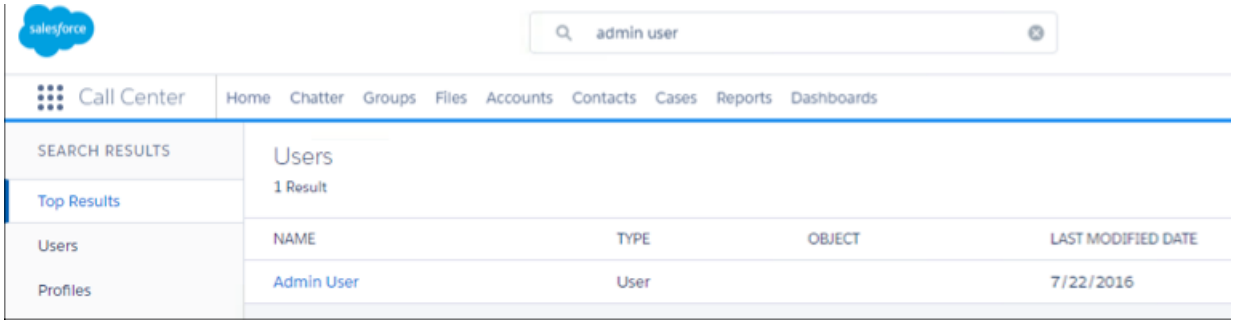
Vous pouvez désormais utiliser la recherche globale au lieu de la Recherche rapide pour retrouver des enregistrements de configuration spécifiques, notamment la liste associée Source de la piste ou le profil Commercial.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Dans Configuration, saisissez le nom de l'enregistrement de configuration dans la recherche globale. Par exemple, vous souhaitez retrouver rapidement Utilisateur Admin sans parcourir les utilisateurs pour réinitialiser le mot de passe. Dans la page des résultats de recherche, utilisez la barre d'étendue de recherche, sous la recherche globale, pour afficher les résultats d'un objet de Configuration spécifique.

Exemple: La recherche globale permet d'effectuer des recherches dans la Configuration et partout dans Salesforce.



Exemple: Les principaux résultats affichent les résultats des objets de Configuration que vous utilisez fréquemment. Ils représentent un bon point de départ.



La recherche dans la Configuration présente quelques restrictions.

- Vous devez être dans la Configuration pour consulter les résultats de recherche globale dans la configuration.
- Vous ne pouvez pas rechercher tous les objets de Configuration.
- Vous pouvez rechercher uniquement par le nom de l'enregistrement de configuration.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les enregistrements de configuration affichés dans la barre d'étendue de recherche sous la recherche globale.
- Vous ne pouvez pas personnaliser la recherche globale.
- Vous ne pouvez pas trier ni filtrer les résultats.

Maîtrise de vos applications avec le Gestionnaire d'applications

Nous avons amélioré la configuration dans Lightning Experience avec le Gestionnaire d'applications Lightning Experience. Vous pouvez désormais créer et gérer vos applications à un emplacement unique.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Pour trouver le Gestionnaire d'applications, dans Configuration, saisissez `Gestionnaire d'applications` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestionnaire d'applications**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'applications personnalisées dans Lightning Experience et navigation plus efficace

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Gestion des listes de sélection globales dans la Configuration de Lightning Experience

Vous pouvez désormais créer et gérer vos ensembles de valeurs de listes de sélection globales depuis les deux interfaces utilisateur. Il n'est plus nécessaire de passer d'une liste de sélection à une autre dans la Configuration pour les gérer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et gestion des listes de sélection globales dans Lightning Experience

Générateur d'applications Lightning : attribution de pages d'enregistrement à des applications, modèles de page d'application supplémentaires, actualisation de la liste des composants

Les équipes qui développent le Générateur d'applications Lightning ont préparé toutes sortes d'améliorations pour vous. Vous pouvez désormais attribuer vos pages d'enregistrement personnalisées à différentes applications Lightning, ou définir une page d'enregistrement par défaut pour toutes les applications Lightning. Nous avons créé des modèles de page d'applications et une vue en lecture seule pour les pages Lightning gérées. Ce n'est pas tout ! Vous pouvez désormais actualiser la liste des composants sans actualiser l'ensemble du Générateur d'applications. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Attribution d'une page d'enregistrement personnalisée à des applications Lightning ou définition de cette page par défaut pour toutes les applications

Lors de l'activation d'une page d'enregistrement personnalisée dans le Générateur d'applications Lightning, vous avez désormais deux options. Vous pouvez définir la page d'enregistrement par défaut pour tous vos utilisateurs. Vous pouvez également attribuer la page d'enregistrement à une ou plusieurs applications Lightning et permettre ainsi à vos utilisateurs d'accéder à une page personnalisée dans l'application qu'ils utilisent.

Affichage des nouveaux composants installés dans le Générateur d'applications Lightning en actualisant la liste des composants

Vous êtes dans le Générateur d'applications Lightning et vous travaillez sur une page. Un développeur vous informe qu'un nouveau composant Lightning a été déployé dans votre organisation et que vous pouvez l'utiliser. Il n'est plus nécessaire d'actualiser le Générateur d'applications complet pour accéder au nouveau composant. En un clic sur un bouton, vous pouvez actualiser la liste des composants seule. Les nouveaux composants ajoutés sont mis en évidence dans la liste.

Création d'un style de page d'application avec un nouveau modèle dans le Générateur d'applications Lightning

Le nouveau modèle En-tête et deux colonnes du Générateur d'applications Lightning permet de personnaliser la présentation des pages de votre application. Les pages d'application créées avec ce modèle sont disponibles dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Introduction de deux nouveaux composants Chatter lors du renommage du composant Fil

Nous avons renommé le composant Fil sous le nom Chatter dans le Générateur d'applications Lightning. Il combine l'éditeur et le fil. Nous avons également créé deux composants qui divisent le fil en deux parties, l'Éditeur Chatter et le Fil Chatter. Vous pouvez désormais positionner l'éditeur et le fil à des emplacements différents sur la page.

Optimisation de vos pages Lightning avec le composant Flow (bêta)

Nous accueillons un nouveau composant dans le Générateur d'applications Lightning. Utilisez le composant Flow pour incorporer des flux actifs dans vos pages Lightning Pages.

Affichage et activation de Pages Lightning en lecture seule à partir de packages gérés dans le Générateur d'applications Lightning

Auparavant, vous ne pouviez pas ouvrir les pages gérées dans le Générateur d'applications Lightning. Vous pouvez désormais ouvrir des Pages Lightning dans un éditeur en lecture seule à partir d'un package géré, puis les réviser, les activer ou les désactiver.

Fin la taille standard pour les composants de graphiques de rapport

Les composants de graphiques de rapport sont désormais plus dynamiques et réactifs à la taille de la page dans laquelle ils sont affichés. Ces composants se redimensionnent horizontalement pour s'ajuster aux zones larges, jusqu'à 800 pixels de largeur. La hauteur est limitée à 300 pixels. Cette amélioration est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Ajout de composants à AppExchange dans le Générateur d'applications Lightning

L'expérience AppExchange intégrée est désormais disponible dans le Générateur d'applications Lightning. Vous pouvez parcourir et installer des composants tiers directement depuis l'interface utilisateur, ce qui facilite considérablement l'ajout de solutions prédéfinies à vos projets.

Simplification des présentations de vos enregistrements pour afficher plus de données

Utilisez les nouveaux attributs du Générateur d'applications Lightning pour diminuer l'empreinte du panneau de présentation, afficher moins de boutons et changer l'orientation de vertical à horizontal. Ces personnalisations réduisent les défilements sur la page et les en-têtes tronqués, et permettent ainsi à vos utilisateurs de consulter les informations importantes en un coup d'œil. Le panneau de présentation est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Attribution d'une page d'enregistrement personnalisée à des applications Lightning ou définition de cette page par défaut pour toutes les applications

Lors de l'activation d'une page d'enregistrement personnalisée dans le Générateur d'applications Lightning, vous avez désormais deux options. Vous pouvez définir la page d'enregistrement par défaut pour tous vos utilisateurs. Vous pouvez également attribuer la page d'enregistrement à une ou plusieurs applications Lightning et permettre ainsi à vos utilisateurs d'accéder à une page personnalisée dans l'application qu'ils utilisent.

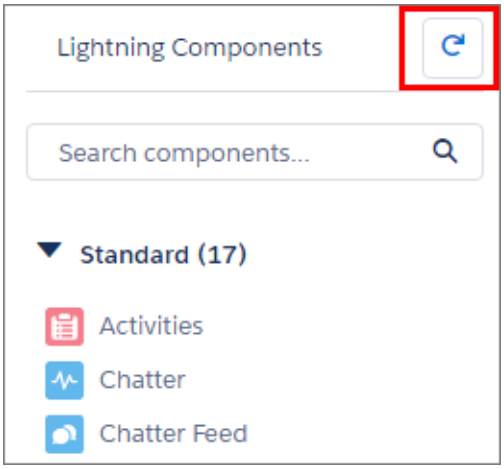
Utilisez la colonne Attributions par application, dans la liste associée Pages d'enregistrement Lightning du Générateur d'objets, afin de déterminer à quelle application Lightning chaque page d'enregistrement est attribuée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

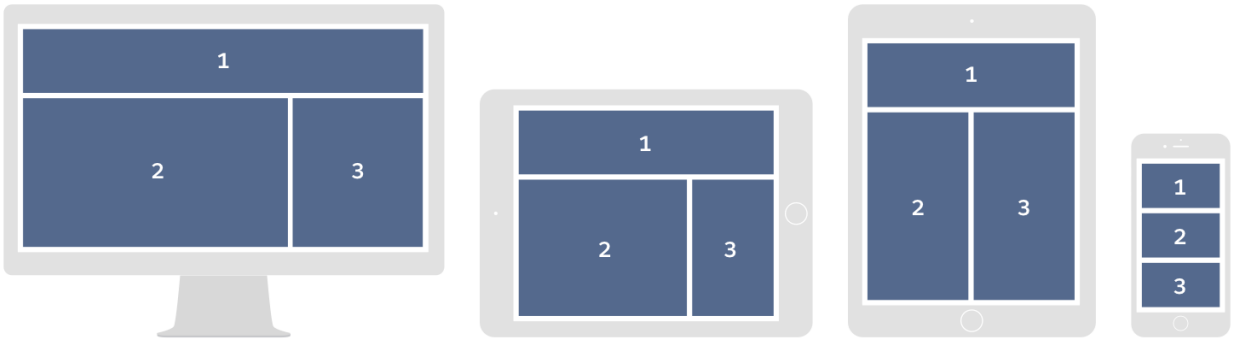
Affichage des nouveaux composants installés dans le Générateur d'applications Lightning en actualisant la liste des composants

Vous êtes dans le Générateur d'applications Lightning et vous travaillez sur une page. Un développeur vous informe qu'un nouveau composant Lightning a été déployé dans votre organisation et que vous pouvez l'utiliser. Il n'est plus nécessaire d'actualiser le Générateur d'applications complet pour accéder au nouveau composant. En un clic sur un bouton, vous pouvez actualiser la liste des composants seule. Les nouveaux composants ajoutés sont mis en évidence dans la liste.



Création d'un style de page d'application avec un nouveau modèle dans le Générateur d'applications Lightning

Le nouveau modèle En-tête et deux colonnes du Générateur d'applications Lightning permet de personnaliser la présentation des pages de votre application. Les pages d'application créées avec ce modèle sont disponibles dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Introduction de deux nouveaux composants Chatter lors du renommage du composant Fil

Nous avons renommé le composant Fil sous le nom Chatter dans le Générateur d'applications Lightning. Il combine l'éditeur et le fil. Nous avons également créé deux composants qui divisent le fil en deux parties, l'Éditeur Chatter et le Fil Chatter. Vous pouvez désormais positionner l'éditeur et le fil à des emplacements différents sur la page.

L'association entre l'éditeur et les fils sur la même page est automatique, sans code supplémentaire.

Optimisation de vos pages Lightning avec le composant Flow (bêta)

Nous accueillons un nouveau composant dans le Générateur d'applications Lightning. Utilisez le composant Flow pour incorporer des flux actifs dans vos pages Lightning Pages.

Remarque: Cette version contient une version bêta du composant Flow pour les pages Lightning, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Le composant Flow n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur le composant Flow pour les pages Lightning dans IdeaExchange.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour plus d'informations, reportez-vous à Incorporation de vos flux dans des pages Lightning (bêta), dans la section Visual Workflow.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Affichage et activation de Pages Lightning en lecture seule à partir de packages gérés dans le Générateur d'applications Lightning

Auparavant, vous ne pouviez pas ouvrir les pages gérées dans le Générateur d'applications Lightning. Vous pouvez désormais ouvrir des Pages Lightning dans un éditeur en lecture seule à partir d'un package géré, puis les réviser, les activer ou les désactiver.

Fin la taille standard pour les composants de graphiques de rapport

Les composants de graphiques de rapport sont désormais plus dynamiques et réactifs à la taille de la page dans laquelle ils sont affichés. Ces composants se redimensionnent horizontalement pour s'ajuster aux zones larges, jusqu'à 800 pixels de largeur. La hauteur est limitée à 300 pixels. Cette amélioration est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Ajout de composants à AppExchange dans le Générateur d'applications Lightning

L'expérience AppExchange intégrée est désormais disponible dans le Générateur d'applications Lightning. Vous pouvez parcourir et installer des composants tiers directement depuis l'interface utilisateur, ce qui facilite considérablement l'ajout de solutions prédéfinies à vos projets.

Pour observer l'expérience AppExchange intégrée en action, ouvrez la page dans le Générateur d'applications Lightning. Cliquez ensuite sur **Get more on the AppExchange** pour parcourir une sélection de composants que vous pouvez immédiatement intégrer à vos pages Lightning personnalisées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- AppExchange et votre organisation Salesforce enfin réunies
- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

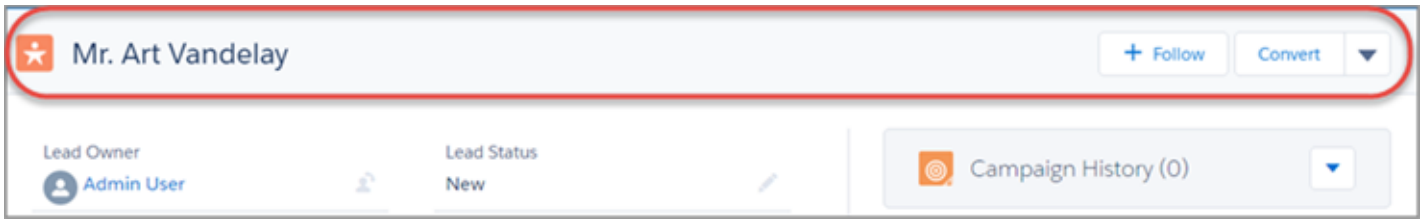
Simplification des présentations de vos enregistrements pour afficher plus de données

Utilisez les nouveaux attributs du Générateur d'applications Lightning pour diminuer l'empreinte du panneau de présentation, afficher moins de boutons et changer l'orientation de vertical à horizontal. Ces personnalisations réduisent les défilements sur la page et les en-têtes tronqués, et permettent ainsi à vos utilisateurs de consulter les informations importantes en un coup d'œil. Le panneau de présentation est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Pour accéder aux nouveaux attributs, dans le Générateur d'applications Lightning, cliquez sur le panneau de présentation dans la zone de dessin. Les attributs Réduit et Nombre d'actions visibles se situent dans le volet des propriétés.

Par exemple, utilisez Nombre d'actions visibles pour réduire le nombre de boutons à une unité (notez que le bouton Suivre est toujours affiché).

Voici un exemple de présentation d'enregistrement Piste avec l'attribut Réduit activé et l'attribut Nombre d'actions visibles défini sur 1.



Pour afficher les présentations horizontalement ou verticalement, faites glisser le composant Panneau de présentation vers une zone de la page avec les dimensions horizontal et vertical de votre choix. Le panneau de présentation s'ajuste à l'espace de la zone. Par exemple, si vous faites glisser le panneau vers une colonne étroite, la présentation est affichée verticalement. Si vous faites glisser le panneau vers une colonne en pleine page, la présentation s'affiche horizontalement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Salesforce Connect : rapports sur les objets externes, prise en charge des communautés étendue, présentations basées sur le fil et améliorations de la recherche

Vous pouvez désormais exécuter des rapports sur des objets externes Salesforce Connect et exposer vos données externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili). Vous pouvez également créer des présentations de page basées sur le fil et augmenter les résultats de recherche.

Éditions

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

DANS CETTE SECTION :

Rapports sur les objets externes : vue transparente des données au-delà des frontières du système

Exposition des données d'objet externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili)

Création de présentations de page basées sur le fil pour des objets externes

Augmentation des résultats de recherche d'objets externes

Rapports sur les objets externes : vue transparente des données au-delà des frontières du système

Nous savons que vous avez attendu longtemps pour inclure des objets externes dans des rapports. Malgré quelques limitations et considérations à prendre en compte, vous pouvez désormais exécuter des rapports dans toutes vos données, quel que soit l'emplacement dans lequel elles sont stockées.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Exposition des données d'objet externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili)

Les membres de votre communauté doivent parfois utiliser des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Configurez votre organisation pour l'accès à ces données via Salesforce Connect, puis exposez les données d'objet externes dans vos communautés. Auparavant, seules les communautés créées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce pouvaient accéder à des objets externes. Désormais, les objets externes sont disponibles dans les communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili).Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Création de présentations de page basées sur le fil pour des objets externes

Simplifiez l'utilisation des enregistrements d'objets externes pour vos utilisateurs en offrant deux vues distinctes : une pour le fil de l'enregistrement et une autre pour les détails et les listes associées. Les utilisateurs peuvent basculer entre la vue du fil et la vue des détails pour consulter à tout moment les informations dont ils ont besoin.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Augmentation des résultats de recherche d'objets externes

Lorsque vous recherchez des objets externes, les résultats ne sont plus limités à 25 lignes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Rapports sur les objets externes : vue transparente des données au-delà des frontières du système

Nous savons que vous avez attendu longtemps pour inclure des objets externes dans des rapports. Malgré quelques limitations et considérations à prendre en compte, vous pouvez désormais exécuter des rapports dans toutes vos données, quel que soit l'emplacement dans lequel elles sont stockées.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

La configuration de rapports pour un objet externe comprend les principales étapes ci-dessous.

1. Sélectionnez « Autoriser les rapports » dans l'objet externe.

   L'activation des rapports crée les éléments ci-dessous dans la catégorie Autres rapports.

   - Un type de rapport pour l'objet externe
   - Un type de rapport pour chaque relation de référence dans laquelle les deux objets autorisent les rapports

     Les types de rapport ne sont pas créés pour des relations de référence externe ou de référence indirecte, mais vous pouvez créer des types de rapport personnalisés pour ces relations.

2. Si nécessaire, créez des types de rapport personnalisés.

   Un *type de rapport* définit l'ensemble d'enregistrements et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui remplissent les critères définis dans le type de rapport.

3. Élaborez et testez les rapports en tant qu'utilisateur final.
4. Communiquez aux utilisateurs les noms des dossiers de catégorie et les types de rapport personnalisés pour leur permettre de créer et d'exécuter des rapports dans des objets externes.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des objets externes :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer ou modifier des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce :Considérations relatives aux rapports Salesforce Connect : tous les adaptateurs(peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Aide de Salesforce :Relations des objets externes

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Exposition des données d'objet externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili)

Les membres de votre communauté doivent parfois utiliser des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Configurez votre organisation pour l'accès à ces données via Salesforce Connect, puis exposez les données d'objet externes dans vos communautés. Auparavant, seules les communautés créées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce pouvaient accéder à des objets externes. Désormais, les objets externes sont disponibles dans les communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili).Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Avant d'exposer des objets externes dans des communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili), configurez les sources de données externes associées. Notez la configuration requise ci-dessous.

- Désélectionnez **Volume de données élevé**.
- Définissez **Type d'identité** sur Principal nommé ou Anonyme.

Vous pouvez définir **Type d'identité** sur Par utilisateur. Comprenez cependant que les membres de communauté ne peuvent pas définir leurs propres identifiants. Vous pouvez toutefois configurer et gérer les paramètres d'authentification de chaque utilisateur pour des systèmes externes depuis Lightning Experience ou Salesforce Classic.

Exemple: Supposons que vous avez une communauté de partenaires pour les ventes et que vous stockez les informations sur vos commandes produits dans un système back-office de planification des ressources d'entreprise. Exposer ces informations à vos partenaires commerciaux reviendrait à les autoriser à consulter et à mettre à jour les commandes, dans le contexte de toutes les données associées, quel que soit leur emplacement de stockage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage du contenu des sources de données externes dans votre communauté basée sur un modèle

Aide de Salesforce :Définition de sources de données externes

Aide de Salesforce :Type d'identité pour des sources de données externes

Aide de Salesforce :Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes

Création de présentations de page basées sur le fil pour des objets externes

Simplifiez l'utilisation des enregistrements d'objets externes pour vos utilisateurs en offrant deux vues distinctes : une pour le fil de l'enregistrement et une autre pour les détails et les listes associées. Les utilisateurs peuvent basculer entre la vue du fil et la vue des détails pour consulter à tout moment les informations dont ils ont besoin.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

La configuration d'une présentation de page basée sur le fil pour un objet externe comprend les principales étapes ci-dessous. Pour plus d'instructions, reportez-vous à l'aide de Salesforce.

1. Activer le suivi de fil dans l'objet externe.
2. Créer une présentation pour l'objet externe. Sélectionner en même temps **Présentation basée sur le fil**.
3. Attribuer les présentations de page à des profils utilisateur.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page de configuration du suivi des champs :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce :Création de présentations de page basées sur le fil

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Augmentation des résultats de recherche d'objets externes

Lorsque vous recherchez des objets externes, les résultats ne sont plus limités à 25 lignes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Process Builder : invocation de processus et accès à plus de champs

Process Builder s'améliore sans cesse ! Vous pouvez désormais invoquer un processus depuis un autre processus. Vous pouvez de surcroît accéder aux champs du propriétaire et aux champs cryptés. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Élaboration de processus réutilisables

Vous pouvez désormais créer un processus qu'un autre processus peut invoquer. Avec des processus invocables, vous pouvez réutiliser des sections de vos processus. Élaborez un processus invocable, appelez-le à partir de plusieurs processus ou de plusieurs groupes d'actions dans le même processus. Cette capacité de réutilisation peut vous faire gagner du temps, ce qui n'est pas négligeable.

Affichage de vos types de processus à un emplacement unique

Lorsque vous consultez votre liste de processus dans Mes processus, vous remarquerez une nouvelle colonne : Type de processus. Elle permet de déterminer si un processus spécifique est invocable ou non. Une cellule vide indique que le processus n'est pas invocable.

Accès aux champs du propriétaire depuis Process Builder

Process Builder permet désormais d'accéder aux champs d'un propriétaire, par exemple pour référencer l'e-mail ou le nom du propriétaire d'une requête. Auparavant, vous pouviez référencer `OwnerId`, mais aucun champ du propriétaire. Si vous travaillez sur un objet qui peut appartenir à plusieurs autres objets, par exemple Utilisateur et File d'attente, vous sélectionnez les champs de l'objet à référencer.

Accès aux données cryptées dans Process Builder (pilote)

Process Builder prend désormais en charge les champs cryptés, sauf dans l'action Mettre à jour les enregistrements. Le cryptage de la plate-forme est disponible dans Salesforce Classic. Process Builder est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Élaboration de processus réutilisables

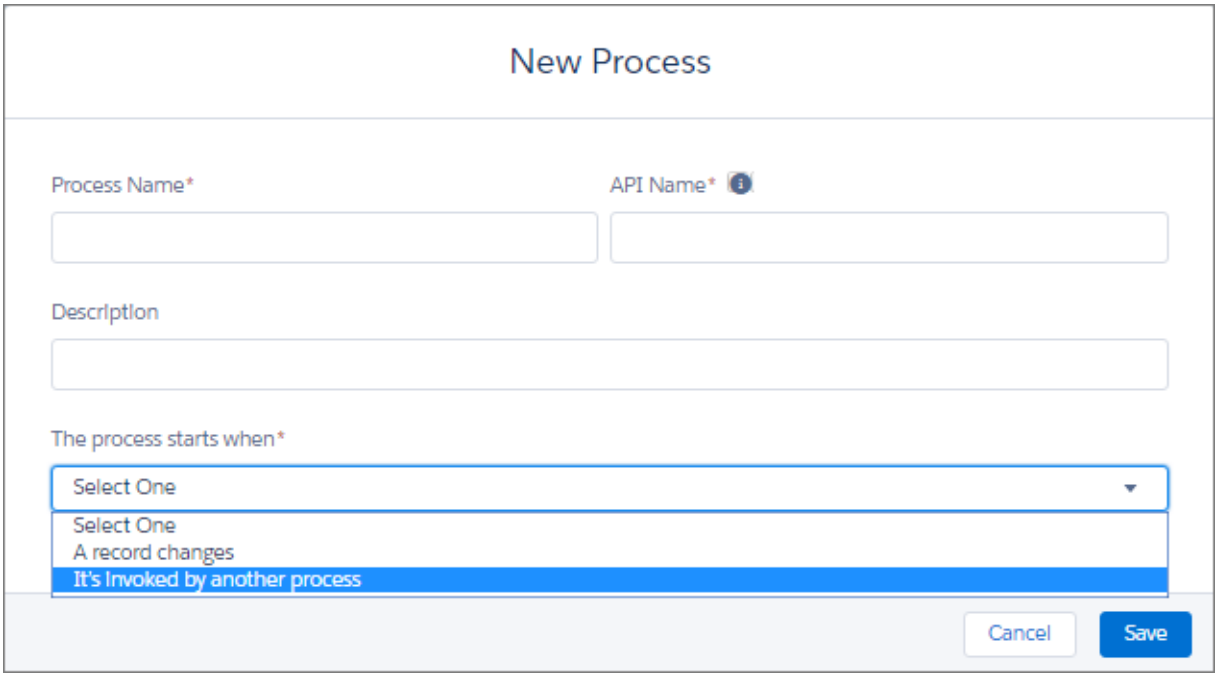
Vous pouvez désormais créer un processus qu'un autre processus peut invoquer. Avec des processus invocables, vous pouvez réutiliser des sections de vos processus. Élaborez un processus invocable, appelez-le à partir de plusieurs processus ou de plusieurs groupes d'actions dans le même processus. Cette capacité de réutilisation peut vous faire gagner du temps, ce qui n'est pas négligeable.

Vous pouvez invoquer des processus avec des objets qui partagent au moins un ID unique. Par exemple, dans les objets Compte et Requête, le champ `AccountId` est unique pour Compte et également utilisé par Requête. Vous pouvez créer un processus invocable qui met à jour un enregistrement Requête. Vous pouvez ensuite l'invoquer depuis :

- Un processus qui met à jour le propriétaire de l'enregistrement Compte
- Un processus qui ajoute ou met à jour l'adresse de livraison d'un Compte

Lorsque vous créez un processus qui invoque un autre processus, les deux sont pris en compte les limitations de votre processus et les autres limitations applicables. Dans les limitations DML, les processus qui invoquent d'autres processus sont considérés comme une seule transaction.

Lorsque vous créez un processus, définissez son démarrage lorsqu'un autre processus l'invoque en sélectionnant **Il est invoqué par un autre processus**.



Lorsque vous ajoutez un objet, sélectionnez-le avec précaution. Votre sélection détermine les autres processus qui peuvent invoquer celui que vous créez. Seuls les processus basés sur des objets qui partagent au moins un ID de champ unique peuvent invoquer ou être invoqués par un autre processus.

Si vous souhaitez que le processus que vous créez invoque un autre processus, la procédure est simple. Lorsque vous définissez ou modifiez les actions de votre processus, sélectionnez **Processus**. Seuls les processus invocables actifs sont disponibles.

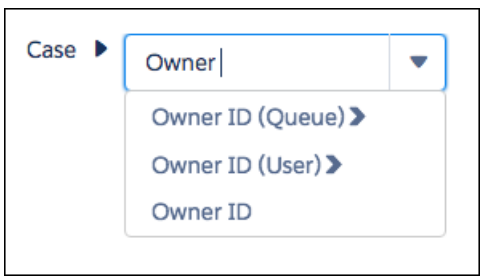
Affichage de vos types de processus à un emplacement unique

Lorsque vous consultez votre liste de processus dans Mes processus, vous remarquerez une nouvelle colonne : Type de processus. Elle permet de déterminer si un processus spécifique est invocable ou non. Une cellule vide indique que le processus n'est pas invocable.

Accès aux champs du propriétaire depuis Process Builder

Process Builder permet désormais d'accéder aux champs d'un propriétaire, par exemple pour référencer l'e-mail ou le nom du propriétaire d'une requête. Auparavant, vous pouviez référencer `OwnerId`, mais aucun champ du propriétaire. Si vous travaillez sur un objet qui peut appartenir à plusieurs autres objets, par exemple Utilisateur et File d'attente, vous sélectionnez les champs de l'objet à référencer.

Exemple: Supposons que votre organisation utilise une file d'attente pour les requêtes. Le propriétaire d'une requête peut être un utilisateur ou une file d'attente. Par conséquent, vous pouvez accéder aux champs de l'objet Utilisateur et de l'objet File d'attente.



Accès aux données cryptées dans Process Builder (pilote)

Process Builder prend désormais en charge les champs cryptés, sauf dans l'action Mettre à jour les enregistrements. Le cryptage de la plate-forme est disponible dans Salesforce Classic. Process Builder est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Remarque: La prise en charge du cryptage dans les champs de formule, les flux et Process Builder est un programme pilote disponible dans Developer Edition et dans les environnements Sandbox pour Enterprise, Edition Unlimited Edition et Performance Edition. Pour plus d'informations sur ce programme pilote, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Exemple: Si vous avez crypté le champ `Nom du compte`, vous pouvez mettre à jour sa valeur, mais vous ne pouvez pas filtrer sur ce champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux données cryptées avec des champs de formules personnalisés, des flux et le Générateur de processus (pilote)

Administration des listes de sélection : maintenance des valeurs simplifiées, API optimisée, listes de sélection globales dans Lightning Experience

La puissance des listes de sélection augmente. Nous avons ajouté de nouvelles méthodes de gestion des valeurs de liste de sélection, qui sont aussi précises et étendues que vous le souhaitez. Gérez les valeurs de listes de sélection depuis la Configuration avec des flux d'interface utilisateur améliorés, et de nouvelles options d'ajout, de remplacement et de retrait de valeurs dans tous les types de liste de sélection. Vous pouvez également utiliser notre structure d'API de métadonnées optimisée pour définir des listes de sélection hors de la Configuration. Simplifiez la gestion de vos données à l'aide de listes de sélection globales, désormais disponibles dans la Configuration de Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

DANS CETTE SECTION :

Simplification de la maintenance des listes de sélection à l'aide de listes de sélection globales (globalement disponible)

Partagez efficacement des valeurs entre des champs de liste de sélection et des objets en créant des champs de liste de sélection qui utilisent un *ensemble de valeurs de liste de sélection* à partir d'une liste de sélection globale. Les listes de sélection globales sont toujours restreintes. Par conséquent, les données de vos listes de sélection sont protégées, les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de valeurs erronées ou redondantes via l'API. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Création et gestion des listes de sélection globales dans Lightning Experience

Il n'est plus nécessaire de passer d'une liste de sélection à une autre dans la Configuration pour les gérer. Vous pouvez désormais créer et gérer vos ensembles de valeurs de listes de sélection globales depuis les deux interfaces utilisateur. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Utilisation d'ensembles de valeurs globales dans les dépendances des listes de sélection

La gestion des dépendances des listes de sélection est plus efficace. Vous pouvez désormais définir une liste de sélection personnalisée locale dépendante d'une liste de sélection personnalisée locale qui utilise un ensemble de valeurs globales. L'ensemble de valeurs globales est défini à un emplacement unique, et partagé. Utilisez cet ensemble de valeurs dans autant de listes de sélection personnalisées locales, et leurs listes de sélection dépendantes, que nécessaire. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Remplacement des valeurs de listes de sélection globales

Vous disposez d'une flexibilité accrue pour actualiser les valeurs de champ des listes de sélection dans les enregistrements existants. Vous pouvez désormais remplacer une valeur dans une liste de sélection personnalisée qui utilise un ensemble de valeurs globales. Auparavant, ce type de remplacement n'était pas possible au niveau des champs des listes de sélection partagées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Conversion du type de champ d'une liste de sélection partagée depuis l'interface utilisateur

Parfois, une valeur de liste de sélection est pleine. D'autres fois, le nombre de valeurs est insuffisant. Vous pouvez basculer une liste de sélection personnalisée qui utilise un ensemble de valeurs globales depuis Sélection multiple vers Sélection unique, ou inversement, directement depuis l'interface utilisateur. Appréciez la flexibilité de l'ajustement de vos données. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Gestion des valeurs inactives dans les listes de sélection personnalisées non restreintes

Désactivez ou réactivez les valeurs de liste de sélection non restreintes pour suivre l'évolution de votre activité. Il n'est pas nécessaire de supprimer définitivement les valeurs. La désactivation d'une valeur de liste de sélection permet de ne pas interrompre les enregistrements existants qui l'utilisent. Lorsque vous n'en avez plus besoin pour de futurs enregistrements, vous pouvez la supprimer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Définition d'une liste de sélection personnalisée existante comme obligatoire

Réduisez les champs de liste de sélection vides et les données erronées en définissant des champs de liste de sélection personnalisés comme obligatoires. Vous pouvez définir n'importe quel champ de liste de sélection personnalisé comme obligatoire lors de sa création ou de la modification d'un champ existant. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Mise à jour des étiquettes des listes de sélection dans l'interface utilisateur

Nos nouvelles étiquettes d'interface utilisateur de configuration des listes de sélection facilitent le suivi des ensembles de valeurs globales et les champs de listes de sélection personnalisés. La nouvelle nomenclature différencie clairement les ensembles de valeurs de listes de sélection globales, les listes de sélection personnalisées locales et les valeurs de liste de sélection. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Simplification de l'API de métadonnées pour les listes de sélection

Nous offrons une API de métadonnées de nouvelle génération pour les listes de sélection, plus élégance et plus efficace, sans gaspillage d'éléments qui encombrent vos appels d'API. La nouvelle structure différencie clairement les ensembles de valeurs de liste de sélection globale, les listes de sélection personnalisées locales et les listes de sélection standard, ce qui facilite considérablement le suivi de vos champs et de vos valeurs. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Augmentation des limitations des listes de sélection standard

Les listes de sélection multiple standard peuvent être aussi détaillées que vous ne souhaitez grâce à la limitation portée à 255 caractères par entrée. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Simplification de la maintenance des listes de sélection à l'aide de listes de sélection globales (globalement disponible)

Partagez efficacement des valeurs entre des champs de liste de sélection et des objets en créant des champs de liste de sélection qui utilisent un *ensemble de valeurs de liste de sélection* à partir d'une liste de sélection globale. Les listes de sélection globales sont toujours restreintes. Par conséquent, les données de vos listes de sélection sont protégées, les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de valeurs erronées ou redondantes via l'API. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

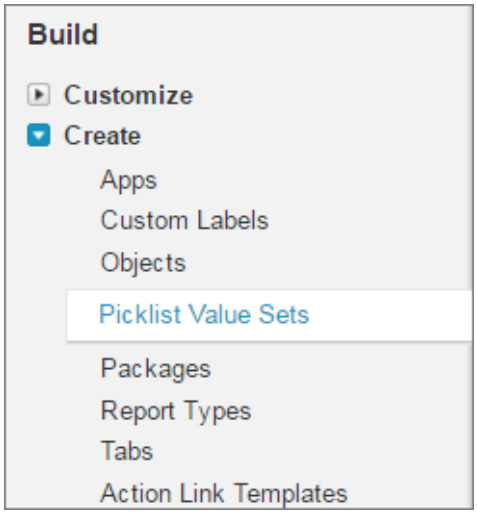
Remarque: Pour soumettre des commentaires et des suggestions concernant les listes de sélection globales, visitez Global, Restricted Custom Picklists de la communauté Salesforce Success Community.

Une liste de sélection globale est par définition une liste de sélection restreinte. Lorsque vous créez une liste de sélection globale, la liste des valeurs que vous spécifiez est protégée. Vous pouvez uniquement ajouter ou modifier des valeurs.

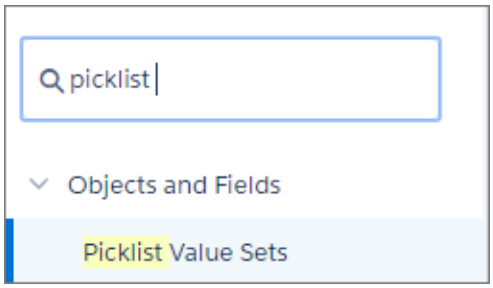
Lorsque vous créez un champ de liste de sélection personnalisée basé sur la liste de sélection globale, la liste des valeurs est héritée de la liste de sélection globale. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier les valeurs, car elles sont définies en tant qu'ensemble de valeurs de liste de sélection. Ils ne peuvent pas non plus ajouter via l'API des valeurs à l'ensemble de valeurs ni aux champs de liste de sélection qui l'utilisent.

Créez une liste de sélection globale directement depuis la Configuration. Créez ensuite des champs de liste de sélection personnalisés selon la procédure habituelle. Vous pouvez désormais utiliser un ensemble de valeurs globales pour autant de listes de sélection personnalisées que vous souhaitez.

Noeud Ensembles de valeurs de liste de sélection dans la Configuration (Salesforce Classic)

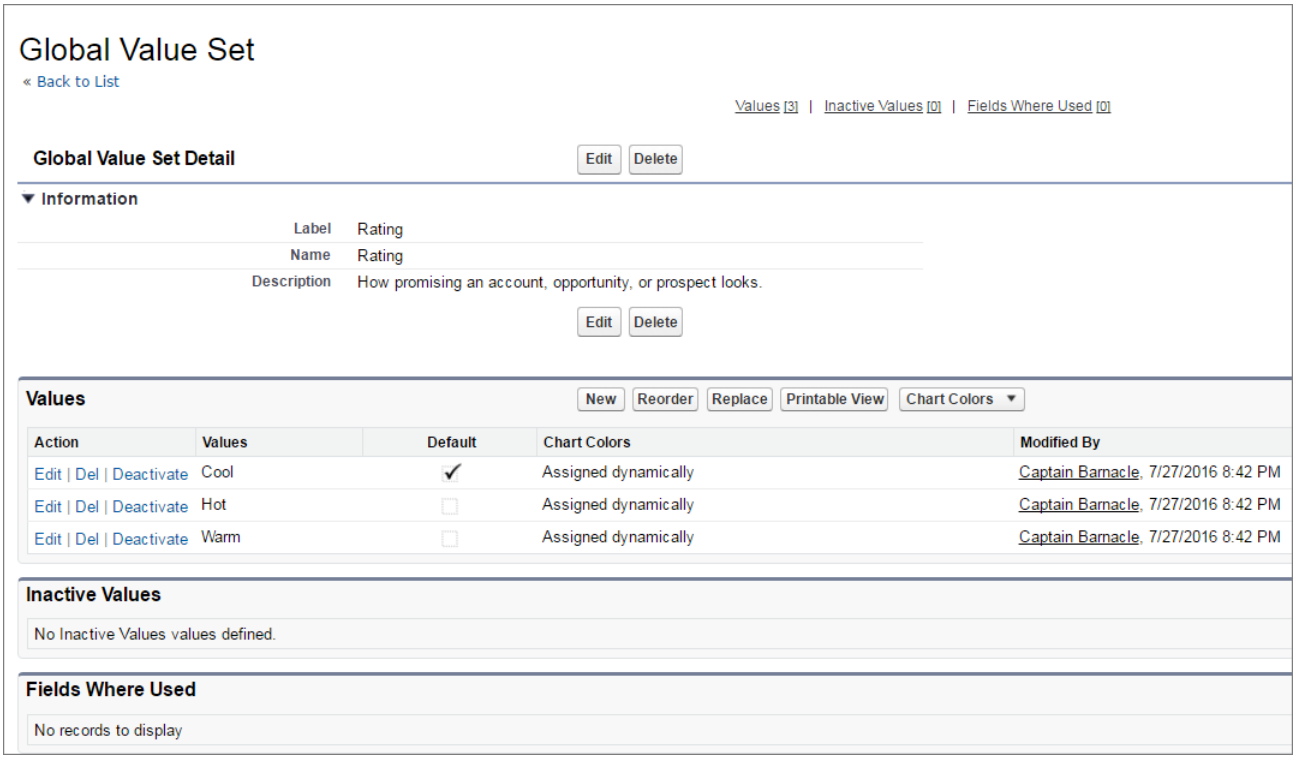


Ensembles de valeurs de liste de sélection dans la Configuration (Lightning Experience)

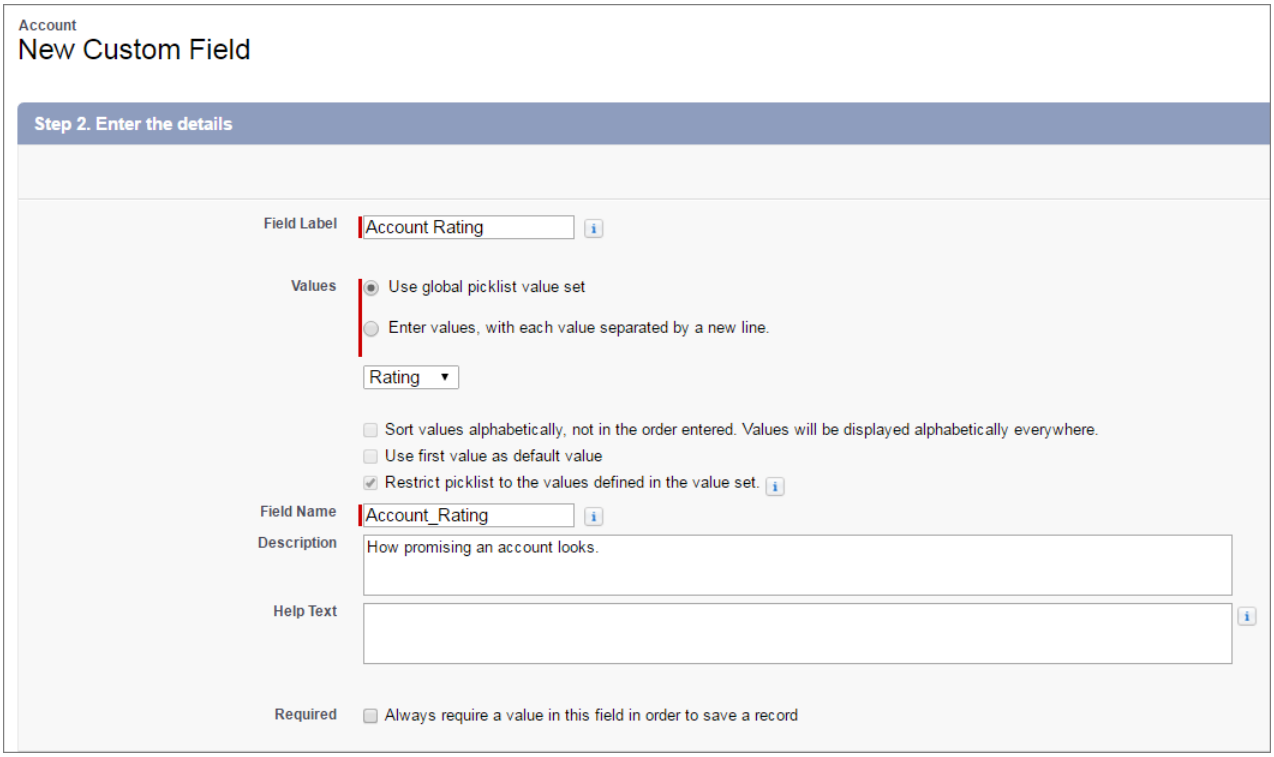


Spécifiez l'ensemble de valeurs de liste de sélection lorsque vous créez une liste de sélection globale. Si vous modifiez la définition de la liste de sélection globale, tous les champs de liste de sélection qui utilisent ses valeurs de liste de sélection sont également mis à jour.

Vous souhaitez par exemple définir un champ de liste de sélection « Évaluation » dans Comptes et Opportunités, avec les valeurs Chaud, Tiède et Froid. Au lieu de séparer ces valeurs de liste de sélection dans deux objets distincts, créez une liste de sélection globale contenant toutes les valeurs.



Créez ensuite un champ de liste de sélection dans chaque objet, puis définissez ces listes de sélection pour hériter de l'ensemble de valeurs de la liste de sélection globale. Chaque liste contient automatiquement les valeurs Chaud, Tiède et Froid.



Création et gestion des listes de sélection globales dans Lightning Experience

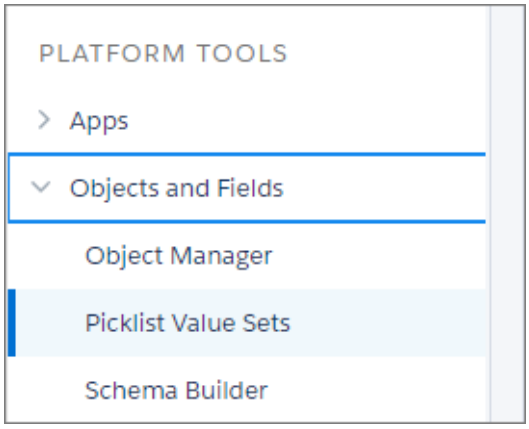
Il n'est plus nécessaire de passer d'une liste de sélection à une autre dans la Configuration pour les gérer. Vous pouvez désormais créer et gérer vos ensembles de valeurs de listes de sélection globales depuis les deux interfaces utilisateur. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Recherchez des ensembles de valeurs de liste de sélection globale dans la Configuration en saisissant `liste de sélection` dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Ensembles de valeurs de liste de sélection**.

Utilisez le Gestionnaire d'objet dans Lightning Experience pour gérer les listes de sélection personnalisées qui utilisent vos ensembles de valeurs globales. Pour mettre à jour vos listes de sélection et les autres champs personnalisés d'un objet, accédez à la page de détail de l'objet.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



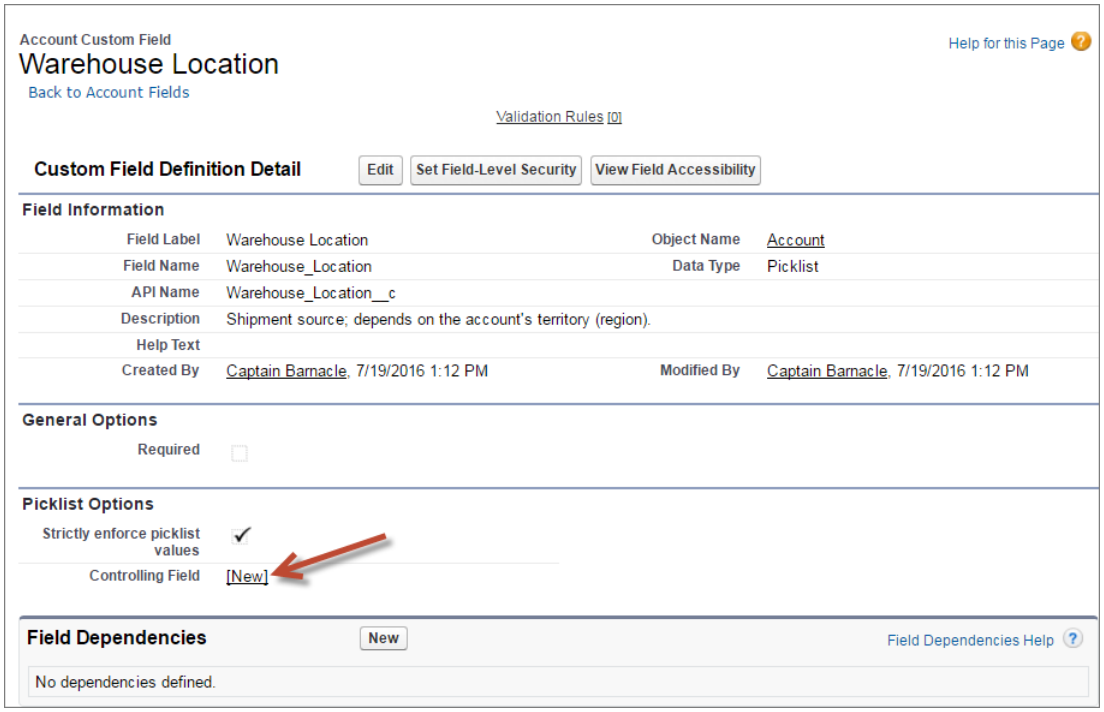
CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

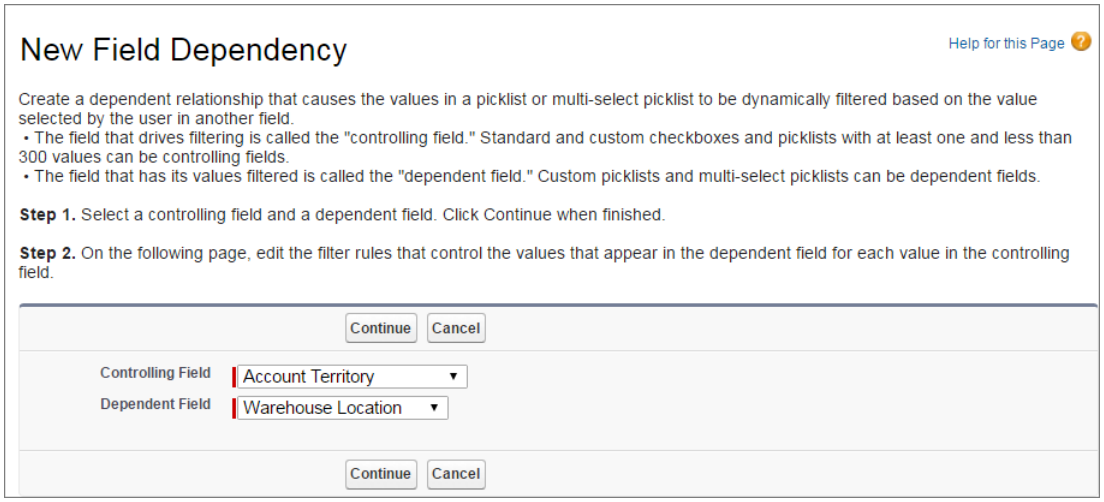
Utilisation d'ensembles de valeurs globales dans les dépendances des listes de sélection

La gestion des dépendances des listes de sélection est plus efficace. Vous pouvez désormais définir une liste de sélection personnalisée locale dépendante d'une liste de sélection personnalisée locale qui utilise un ensemble de valeurs globales. L'ensemble de valeurs globales est défini à un emplacement unique, et partagé. Utilisez cet ensemble de valeurs dans autant de listes de sélection personnalisées locales, et leurs listes de sélection dépendantes, que nécessaire. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

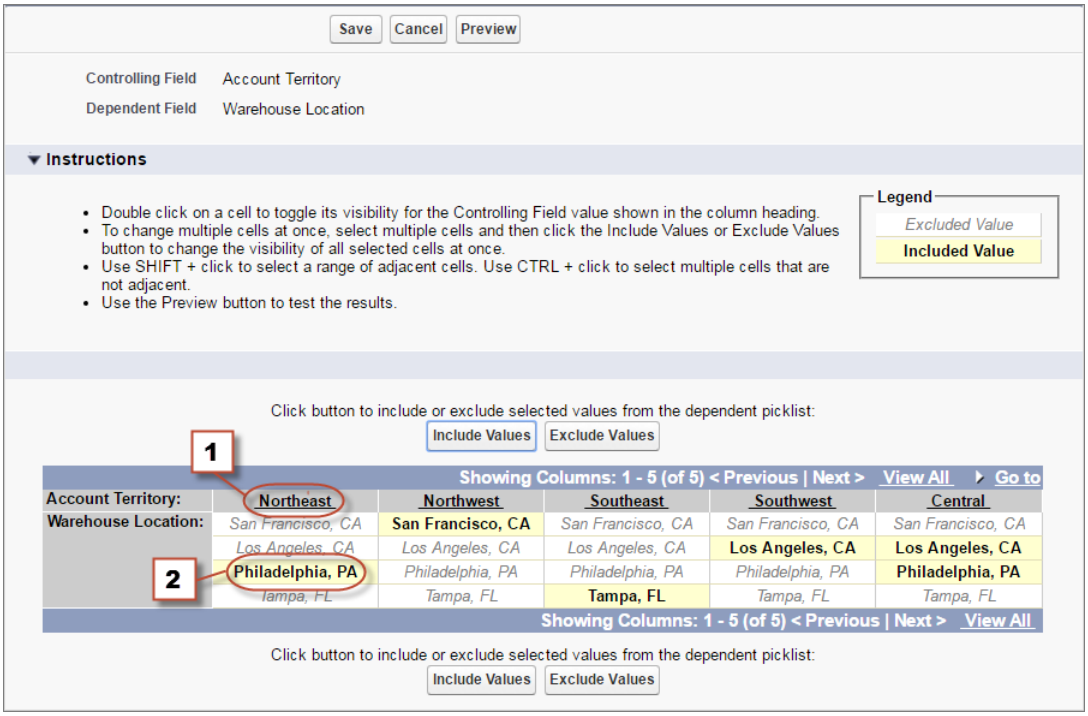
Par exemple, votre entreprise possède quatre grands entrepôts et livre des commandes dans l'ensemble des États-Unis. Vous souhaitez sélectionner l'entrepôt à utiliser pour les comptes clients situés dans la région du client. Par conséquent, dans les comptes, vous définissez le champ Territoire du compte comme champ de contrôle du champ Emplacement de l'entrepôt.



Cependant, les valeurs de la liste associée Territoire du compte sont héritées d'un ensemble de valeurs globales nommé Territoire. Par conséquent, vous ne pouvez pas l'utiliser comme champ de contrôle, n'est-ce pas ? Aucun problème. Nous avons retiré une autre limitation des listes de sélection. Vous pouvez définir Territoire du compte comme champ de contrôle de n'importe quelle liste de sélection personnalisée, par exemple Emplacement de l'entrepôt.



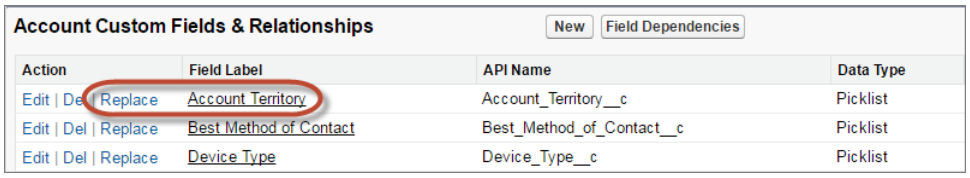
Sélectionnez les valeurs de listes de sélection que vous souhaitez afficher dans chaque Territoire du compte (ou région). Par exemple, si un commercial sélectionne le territoire de compte Northeast (1), seule Philadelphie, PA (2) est affichée comme possible Emplacement de l'entrepôt. Enregistrez, vous avez terminé.



Remplacement des valeurs de listes de sélection globales

Vous disposez d'une flexibilité accrue pour actualiser les valeurs de champ des listes de sélection dans les enregistrements existants. Vous pouvez désormais remplacer une valeur dans une liste de sélection personnalisée qui utilise un ensemble de valeurs globales. Auparavant, ce type de remplacement n'était pas possible au niveau des champs des listes de sélection partagées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

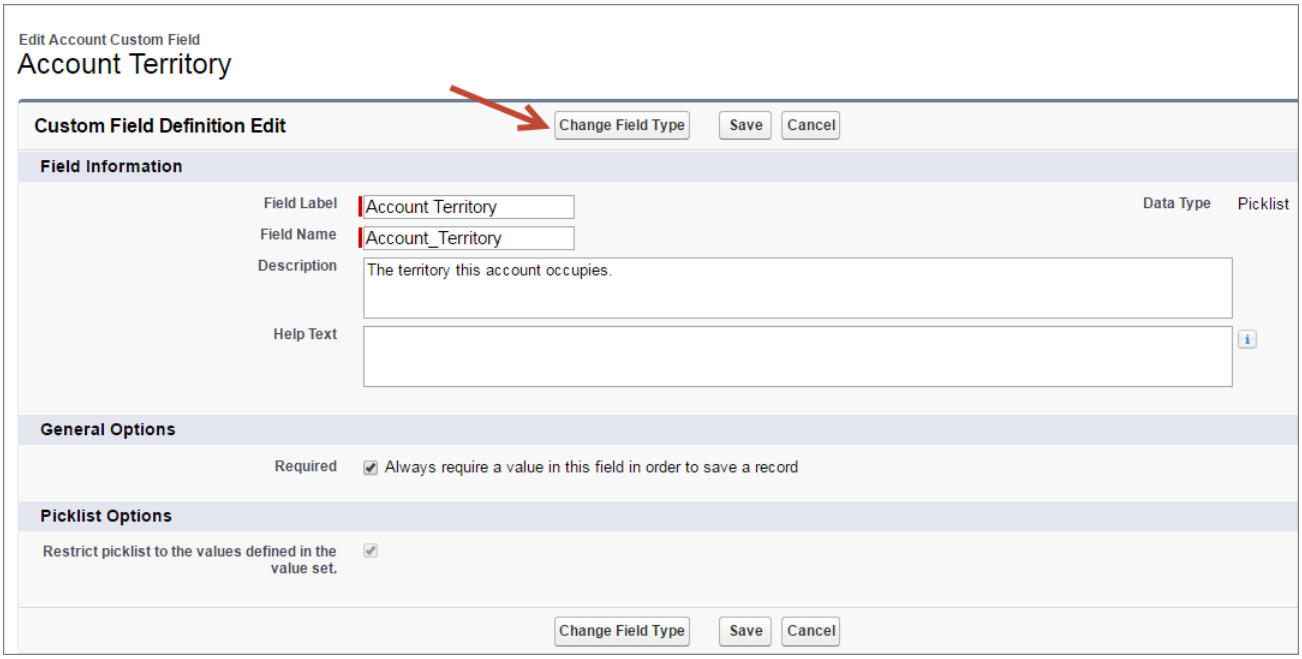
Pour mettre à jour un champ de liste de sélection d'un objet, accédez à la page de détail de l'objet, puis cliquez sur **Remplacer**.



Conversion du type de champ d'une liste de sélection partagée depuis l'interface utilisateur

Parfois, une valeur de liste de sélection est pleine. D'autres fois, le nombre de valeurs est insuffisant. Vous pouvez basculer une liste de sélection personnalisée qui utilise un ensemble de valeurs globales depuis Sélection multiple vers Sélection unique, ou inversement, directement depuis l'interface utilisateur. Appréciez la flexibilité de l'ajustement de vos données. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Par exemple, un compte peut occuper plusieurs territoires. Vous pouvez définir le champ de liste de sélection Territoire du compte, qui hérite de l'ensemble de valeurs globales Territoire, en liste de sélection multiple.





Pour rechercher les ensembles de valeurs de liste de sélection globale dans la Configuration, saisissez `liste de sélection` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de valeurs de liste de sélection**.

Pour gérer les listes de sélection personnalisées qui utilisent vos ensembles de valeurs globales, accédez à la page Champ de l'objet qui contient la liste de sélection.

Gestion des valeurs inactives dans les listes de sélection personnalisées non restreintes

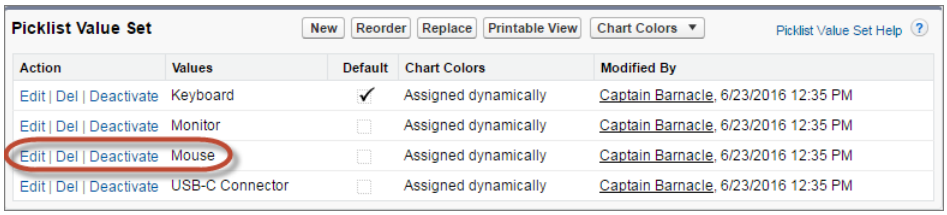
Désactivez ou réactivez les valeurs de liste de sélection non restreintes pour suivre l'évolution de votre activité. Il n'est pas nécessaire de supprimer définitivement les valeurs. La désactivation d'une valeur de liste de sélection permet de ne pas interrompre les enregistrements existants qui l'utilisent. Lorsque vous n'en avez plus besoin pour de futurs enregistrements, vous pouvez la supprimer. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Lorsque vous désactivez une valeur, elle ne figure plus dans la liste de sélection que les utilisateurs sélectionnent lors de la création ou de la modification d'un enregistrement.

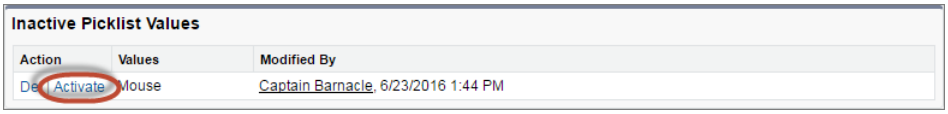
Supposons que vous souhaitez masquer une valeur de liste de sélection. Accédez d'abord à la définition de la liste de sélection.

- Pour un objet, accédez à la zone des champs de l'objet. Par exemple, pour une liste de sélection Compte : Dans Configuration, saisissez *Compte* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Champs** sous Comptes.
- Pour une liste de sélection globale : Dans Configuration, saisissez *liste de sélection* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Listes de sélection**.

Accédez ensuite à la page de détail de la liste de sélection. Empêchez toute utilisation de la valeur en cliquant sur **Désactiver** en regard de son nom.



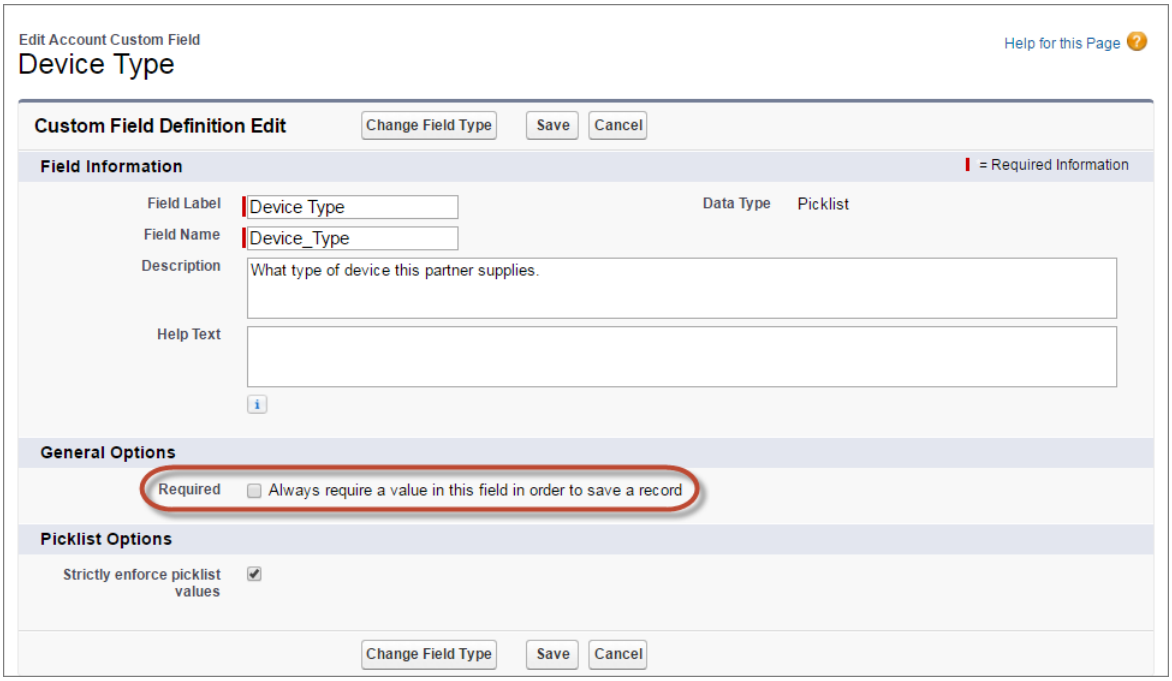
La valeur est déplacée vers la section Valeurs de liste de sélection inactives. Si vous souhaitez utiliser cette valeur ultérieurement, cliquez sur **Activer** en regard de son nom.



Lorsque vous modifiez une valeur de liste de sélection, l'action est consignée dans le journal d'audit de configuration. Les entrées du journal relatives aux actions de désactivation indiquent désormais que la valeur a été désactivée. Auparavant, il était difficile de différencier les valeurs désactivées des valeurs supprimées dans les listes de sélection non restreintes, globales et personnalisées, car l'action impliquait une commande de suppression.

Définition d'une liste de sélection personnalisée existante comme obligatoire

Réduisez les champs de liste de sélection vides et les données erronées en définissant des champs de liste de sélection personnalisés comme obligatoires. Vous pouvez définir n'importe quel champ de liste de sélection personnalisé comme obligatoire lors de sa création ou de la modification d'un champ existant. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.



Pour créer ou modifier des listes de sélection personnalisées :

- Liste de sélection dans un objet : utilisez la zone des champs de l'objet.
- Liste de sélection globale : dans Configuration, saisissez `liste de sélection` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Listes de sélection**.

Mise à jour des étiquettes des listes de sélection dans l'interface utilisateur

Nos nouvelles étiquettes d'interface utilisateur de configuration des listes de sélection facilitent le suivi des ensembles de valeurs globales et les champs de listes de sélection personnalisés. La nouvelle nomenclature différencie clairement les ensembles de valeurs de listes de sélection globales, les listes de sélection personnalisées locales et les valeurs de liste de sélection. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les étiquettes de l'interface utilisateur associées à la création et à la modification des listes de sélection ont été modifiées comme suit :

Emplacement de l'étiquette	Étiquette dans Summer '16	Étiquette dans Winter '17
Noeud Configuration	Listes de sélection globales	Ensembles de valeurs de listes de sélection
Titre de la page de détail de l'ensemble de valeurs globales	Détail de liste de sélection globale	Détail d'ensemble de valeurs globales
Page de détail de l'ensemble de valeurs globales	Valeurs de liste de sélection globale	Valeurs
Page de détail de champ de liste de sélection personnalisée	Valeurs de liste de sélection	Ensemble de valeurs
Définition de la nouvelle liste de sélection personnalisée	Appliquer strictement les valeurs de listes de sélection	Restreindre la liste sélectionnée aux valeurs définies dans l'ensemble de valeurs

Simplification de l'API de métadonnées pour les listes de sélection

Nous offrons une API de métadonnées de nouvelle génération pour les listes de sélection, plus élégance et plus efficace, sans gaspillage d'éléments qui encombrent vos appels d'API. La nouvelle structure différencie clairement les ensembles de valeurs de liste de sélection globale, les listes de sélection personnalisées locales et les listes de sélection standard, ce qui facilite considérablement le suivi de vos champs et de vos valeurs. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Si vous travaillez avec l'API v37.0, vous pouvez continuer à utiliser les éléments existants pour définir des listes de sélection et leurs valeurs. Si vous utilisez l'API v38.0, vous allez apprécier la simplicité de la définition de tous les types de liste de sélection. Voici une comparaison générale :

Type de métadonnées dans l'API Version 37.0	Type de métadonnées dans l'API Version 38.0
Picklist	StandardValueSet, ValueSet
GlobalPicklist	GlobalValueSet
GlobalPicklistValue, PicklistValue	CustomValue
GlobalPicklistTranslation	StandardValueSetTranslation, GlobalValueSetTranslation

Pour consulter les descriptions de types et de champs, et des exemples de définition, reportez-vous au guide Metadata API Developer Guide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

API de métadonnées

Augmentation des limitations des listes de sélection standard

Les listes de sélection multiple standard peuvent être aussi détaillées que vous ne souhaitez grâce à la limitation portée à 255 caractères par entrée. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Importation de données : membres de campagne et nouvelle version de Data Loader

La plate-forme Force.com facilite la gestion de vos données en améliorant l'importation des membres de campagne dans l'assistant d'importation de données, avec notamment la possibilité d'importer des contacts, des comptes personnels et des pistes en tant que membres de campagne à partir d'un fichier unique. En outre, une nouvelle version de Data Loader prend en charge un plus grand nombre de systèmes d'exploitation.

DANS CETTE SECTION :

Ajout et mise à jour de membres de campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données

Pour n'importe quelle campagne, vous pouvez aisément ajouter des contacts, des comptes personnels et des pistes en tant que nouveaux membres de campagne, et mettre à jour les membres de campagne existants par ID Salesforce, le tout à partir d'un seul fichier source. L'ID Salesforce peut être un ID de membre de campagne, un ID de contact ou un ID de piste.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Mise à jour de la prise en charge des systèmes d'exploitation dans la nouvelle version de Data Loader

Nous avons publié une nouvelle version de Data Loader ! Elle prend en charge Microsoft® Windows® 7 et Mac® OS X El Capitan pour les organisations qui ont désactivé le protocole TLS 1.0 et qui doivent utiliser le TLS 1.2. Windows XP et les versions antérieures de Mac OS X ne prennent pas totalement en charge le protocole TLS 1.2.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Ajout et mise à jour de membres de campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données

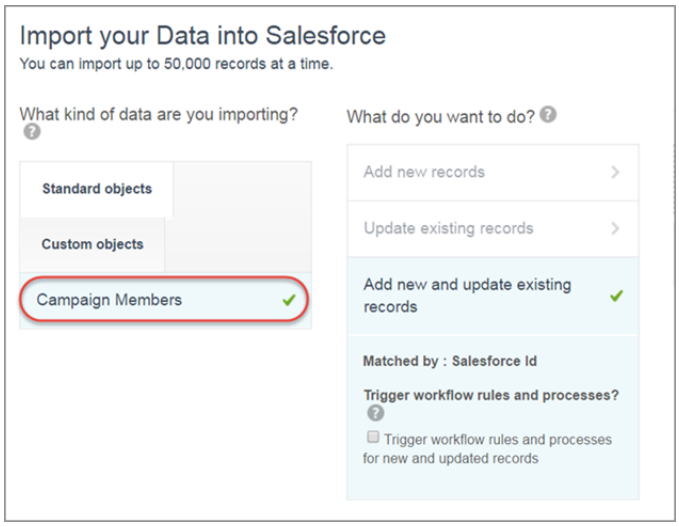
Pour n'importe quelle campagne, vous pouvez aisément ajouter des contacts, des comptes personnels et des pistes en tant que nouveaux membres de campagne, et mettre à jour les membres de campagne existants par ID Salesforce, le tout à partir d'un seul fichier source. L'ID Salesforce peut être un ID de membre de campagne, un ID de contact ou un ID de piste.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Pour un compte personnel, vous utilisez l'ID de contact associé au compte personnel en tant qu'ID Salesforce. Si vous êtes sur une page autre qu'une page de campagne, et souhaitez importer des enregistrements, l'ID de campagne est requis.

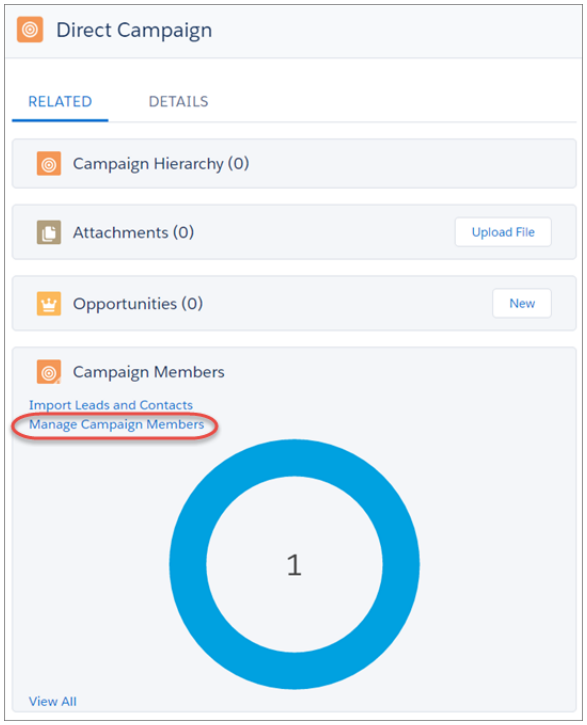
Éditions

Disponible avec : Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Votre édition détermine les types d'objet que vous pouvez importer.



Vous pouvez accéder aisément à l'assistant d'importation de données via un lien dans n'importe quelle page Campagne.



Mise à jour de la prise en charge des systèmes d'exploitation dans la nouvelle version de Data Loader

Nous avons publié une nouvelle version de Data Loader ! Elle prend en charge Microsoft® Windows® 7 et Mac® OS X El Capitan pour les organisations qui ont désactivé le protocole TLS 1.0 et qui doivent utiliser le TLS 1.2. Windows XP et les versions antérieures de Mac OS X ne prennent pas totalement en charge le protocole TLS 1.2.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Remarque: Salesforce n'intègre plus Java à Data Loader pour le programme d'installation Windows. Téléchargez et installez Java sur votre ordinateur Windows.

Nous recommandons de définir la variable d'environnement `JAVA_HOME` sur le répertoire dans lequel Java Runtime Environment (JRE) est installé. Cela permet d'exécuter Data Loader en mode batch depuis la ligne de commande.

Éditions

Disponible avec : Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Votre édition détermine les types d'objet que vous pouvez importer.

Configuration système requise pour Windows

Pour utiliser Data Loader pour Windows :

- Microsoft Windows 7 ou Windows XP
- 120 Mo d'espace disque disponible
- 256 Mo de mémoire disponible
- Java JRE 1.8 (32 bits)

Configuration système requise pour Mac OS

Pour utiliser Data Loader pour Mac :

- Mac OS X
- 120 Mo d'espace disque disponible
- 256 Mo de mémoire disponible
- Java JRE 1.8
- Privilèges d'administrateur sur l'ordinateur

Important: Toutes les connexions vers et depuis Salesforce doivent utiliser le protocole de chiffrement TLS 1.2. Cette modification impacte les logiciels qui reposent sur une API que Salesforce propose en téléchargement, tels que Data Loader. Dans une version antérieure, Data Loader était optimisé pour prendre en charge le TLS 1.2.

Partage : recalcul plus précis et plus efficace

Recalculez les règles de partage sur une base par objet avec des verrous de partage spécifiques à l'objet. Recalculez les paramètres par défaut de l'organisation avec plus d'efficacité grâce à un recalcul parallèle asynchrone. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Mise à jour des règles de partage avec des verrous de partage spécifiques à l'objet (globalement disponible)

Les verrous de partage spécifiques à l'objet permettent de modifier les règles de partage simultanément pour plusieurs objets, en fonction des objets affectés par les règles de partage, du type de règle de partage et des groupes ou des rôles d'utilisateurs affectés cibles.

Mise à jour des règles de partage avec des verrous de partage spécifiques à l'objet (globalement disponible)

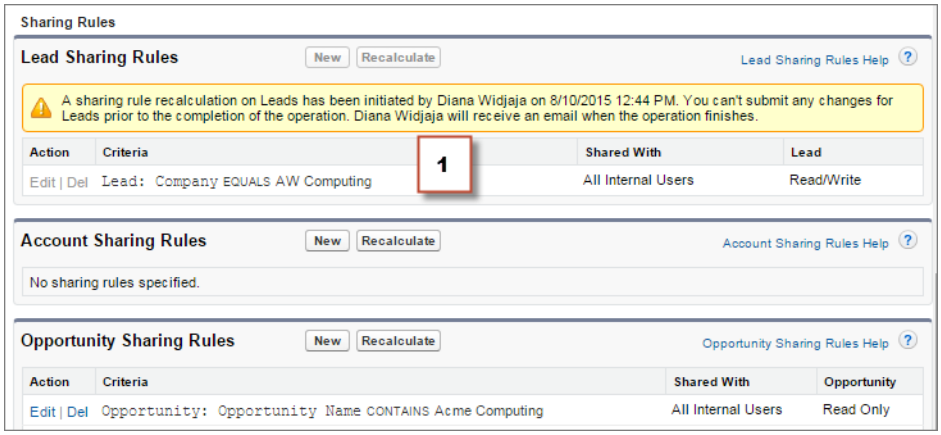
Les verrous de partage spécifiques à l'objet permettent de modifier les règles de partage simultanément pour plusieurs objets, en fonction des objets affectés par les règles de partage, du type de règle de partage et des groupes ou des rôles d'utilisateurs affectés cibles.

Remarque: Cette fonctionnalité était auparavant disponible pour une sélection de clients via un programme pilote. Dans Winter '17, elle est activée pour les nouvelles organisations et pour les organisations existantes. Les administrateurs ou utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer le partage » peuvent utiliser cette fonctionnalité lorsqu'ils travaillent avec des règles de partage.

Règles de partage basées sur des critères et sur la propriété

Un nouveau calcul est exécuté lorsqu'une règle de partage est modifiée ou lorsque vous cliquez sur le bouton **Recalculer** dans la page Paramètres de partage. Ce bouton verrouille les règles de partage de cet objet (1), mais vous pouvez modifier les règles de partage d'un autre objet.

Remarque: Utilisez les boutons Recalculer dans les listes associées Règles de partage si les mises à jour des règles de partage ont échoué ou ne fonctionnent pas comme prévu.



Lors du recalcul de règles de partage basées sur la propriété, vous ne pouvez pas créer, modifier ni supprimer les règles de partage basées sur la propriété d'un objet qui cible le même groupe d'utilisateurs. Par exemple, supposons que vous créez une règle de partage de piste basée sur la propriété qui cible le groupe Tous les utilisateurs internes. Pendant le recalcul, vous pouvez créer une autre règle de partage basée sur la propriété pour les pistes qui cible n'importe quel autre groupe public, mais pas le groupe Tous les utilisateurs internes. Vous pouvez créer, mettre à jour ou supprimer des règles de partage basées sur la propriété pour des pistes qui ciblent tous les utilisateurs internes uniquement lorsque le recalcul est terminé. Une fois le recalcul terminé, vous recevez un e-mail de confirmation.

Pendant le recalcul d'une règle de partage basée sur des critères, vous ne pouvez pas la modifier ni la supprimer. Vous pouvez néanmoins créer, modifier ou supprimer n'importe quelle autre règle de partage basée sur des critères ou sur la propriété pour cet objet, quel que soit le groupe d'utilisateurs cible.

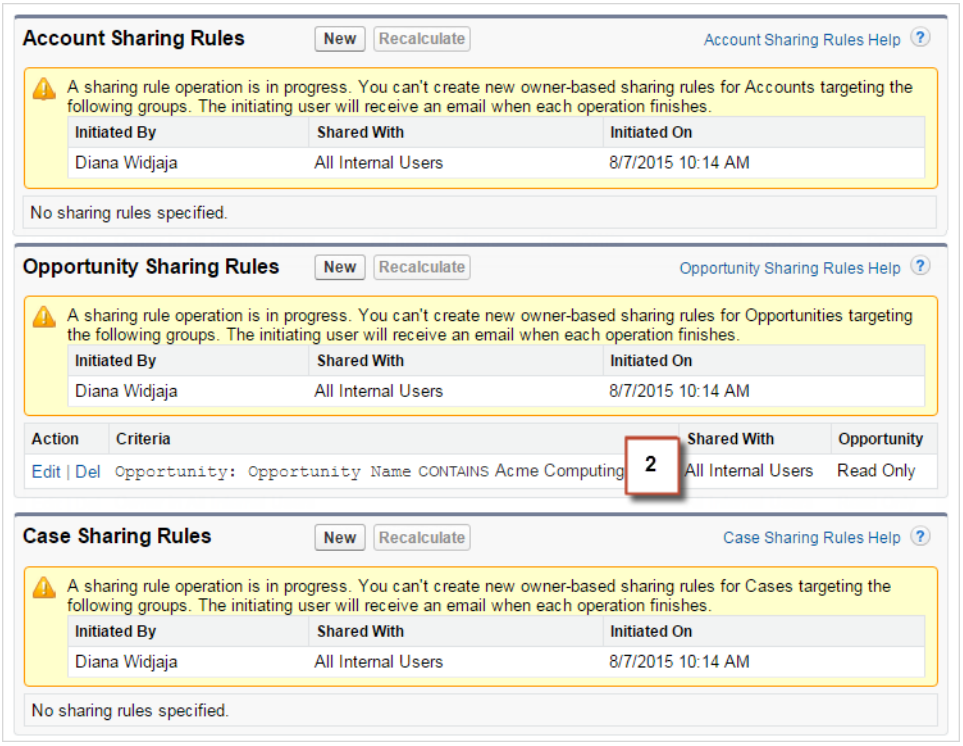
Remarque: Vous ne pouvez pas modifier les paramètres par défaut de l'organisation pendant le recalcul d'une règle de partage d'un objet, quel qu'il soit. De la même façon, vous ne pouvez pas modifier des règles de partage pendant le recalcul d'une mise à jour par défaut de l'organisation.

Comptes, requêtes, contacts et opportunités

Les règles de partage peuvent affecter les comptes et les enfants du compte (requêtes, contacts et opportunités). Par conséquent, elles sont verrouillées ensemble pour garantir la bonne exécution du recalcul. Par exemple, la création ou la modification d'une règle de partage de compte empêche la création ou la modification d'une règle de partage de requête, de contact ou d'opportunité. De la même façon, la création ou la modification d'une règle de partage d'opportunité vous empêche de créer ou de modifier une règle de partage de requête, de contact ou de compte avant la fin du recalcul. Les verrous ne sont pas partagés entre les objets, sauf entre les comptes et les enfants associés.

Remarque: En cliquant sur le bouton **Recalculer**, vous empêchez la modification des règles de partage de ces quatre objets jusqu'à la fin du recalcul.

Dans l'exemple ci-dessous, une règle de partage de compte basée sur la propriété a été supprimée et un recalcul est en cours. Vous ne pouvez pas créer, modifier ni supprimer une autre règle de partage basée sur la propriété pour ces objets, mais vous pouvez modifier une règle de partage basée sur des critères (2) pour ces objets.



Administration générale : actions des composants Lightning

La nouveauté la plus marquante de cette version correspond aux actions des composants Lightning, à savoir les actions dans Lightning Experience qui prennent en charge Apex et JavaScript. Nous avons également simplifié la gestion des licences d'ensemble d'autorisations et mis à jour plusieurs éléments dans l'éditeur de présentation de page, la page de détail utilisateur et Cloud Flow Designer.

DANS CETTE SECTION :

Lancement d'un composant Lightning depuis une action

Les actions de composant Lightning sont des actions personnalisées qui invoquent un composant Lightning. Ils prennent en charge Apex et JavaScript. Par conséquent, les actions de composant Lightning permettent d'élaborer en toute sécurité des fonctionnalités personnalisées côté client.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Création de relations par objet plus traversantes dans des formules

Vous voulez parfois plus ! Nous avons augmenté le nombre de relations uniques par objet de 10 à 15. Cette augmentation est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Association d'ensembles d'autorisations à des licences d'ensemble d'autorisations

Qui *n'aime pas* la simplicité ? Désormais, lorsque vous créez un ensemble d'autorisations, vous pouvez l'associer immédiatement à une licence d'ensemble d'autorisations disponibles, puis les attribuer ensemble à des utilisateurs. Lorsque vous activez les autorisations dans ces ensembles d'autorisations, seules les autorisations disponibles dans la licence d'ensemble d'autorisations sont visibles, ce qui vous simplifie la tâche. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Affichage des types de licence dans votre vue de liste d'ensembles d'autorisations

Vous souhaitez déterminer quels types de licence conviennent à vos ensembles d'autorisations existants ? Aucun problème ! Lorsque vous créez ou mettez à jour une vue de liste d'ensembles d'autorisations, vous pouvez ajouter une colonne Licence. La colonne Licence répertorie des types de licence utilisés pour créer votre ensemble d'autorisations, que ce soit une licence utilisateur Salesforce ou une licence d'ensemble d'autorisations spécifique. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Renommage de la catégorie Actions de Salesforce1 dans l'éditeur de présentation de page

Depuis l'introduction des actions de composant Lightning, le nom de la catégorie Actions de Salesforce1, dans l'éditeur de présentation de page avancé, ne reflète pas toutes les actions qu'elle contient. Vous pouvez utiliser les actions de cette catégorie aussi bien dans Salesforce1 que dans Lightning Experience. Par conséquent, nous l'avons renommée Actions Salesforce1 et Lightning.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Retrait des options des lettres d'information Salesforce

Lorsque vous inscrivez un nouvel utilisateur ou modifiez un utilisateur existant, les options de réception des lettres d'information Salesforce ne sont plus disponibles. La page de détail de l'utilisateur ne comprend plus les options Bulletin et Bulletin d'administration.

Simplification des commentaires dans Cloud Flow Designer

Nous avons retiré le lien des commentaires de la barre des boutons dans Cloud Flow Designer. Ainsi, vous et les autres administrateurs disposez d'un seul canal pour formuler des commentaires sur Visual Workflow : IdeaExchange. Mieux encore, vous pouvez déterminer si les autres ont reçu les mêmes commentaires, et commenter ou voter pour les commentaires des autres.

Lancement d'un composant Lightning depuis une action

Les actions de composant Lightning sont des actions personnalisées qui invoquent un composant Lightning. Ils prennent en charge Apex et JavaScript. Par conséquent, les actions de composant Lightning permettent d'élaborer en toute sécurité des fonctionnalités personnalisées côté client.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour créer une action de composant Lightning, sélectionnez Composant Lightning dans la liste déroulante Type d'action en créant une action globale ou spécifique à un objet.

Les actions de composant Lightning peuvent appeler n'importe quel composant Lightning de votre organisation. Pour fonctionner en tant qu'action de composant Lightning, un composant doit être spécialement configuré à cet effet et implémenter l'interface `force:LightningQuickAction` ou `force:LightningQuickActionWithoutHeader`. Pour plus d'informations sur la configuration de composants personnalisés, reportez-vous au guide Lightning Components Developer Guide.

Vous pouvez ajouter des actions de composant Lightning à la présentation de page d'un objet à l'aide de l'éditeur de présentation de page. Si vous avez des actions de composant Lightning dans votre organisation, elles se situent dans la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette de l'éditeur de présentation de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Activation des composants Lightning pour des actions personnalisées

Création de relations par objet plus traversantes dans des formules

Vous voulez parfois plus ! Nous avons augmenté le nombre de relations uniques par objet de 10 à 15. Cette augmentation est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Les objets peuvent être associés ensemble via un champ de relation. Vous pouvez créer des formules qui référencent les champs d'un autre objet, relation appelée « relation traversante ». Lors de la création d'une formule dans un champ de formule, une mise à jour de champ ou une règle de validation, vous recevez une erreur si vous dépassez la limite. Vous pouvez l'atteindre de plusieurs façons, notamment :

Éditions

Disponible avec : Toutes les éditions

- Vous avez 15 champs de formule et chaque formule référence un objet unique.
- Vous avez 10 champs de formule et chaque formule référence un objet unique. Vous créez une mise à jour de champ de workflow qui référence 5 objets différents.
- Vous avez une règle de validation qui référence 4 objets uniques, une mise à jour de champ qui référence 7 autres objets et un champ de formule qui référence 4 autres objets.

par exemple, vous avez deux objets personnalisés `Object1__c` et `Object2__c`.

`Object1__c` a une relation de référence avec `Object2__c`. Lors de la création de champs de formule dans `Object1__c`, vous pouvez référencer des champs trouvés dans `Object2__c`, qui sont prises en compte comme une relation traversante ou référence d'objet.

Association d'ensembles d'autorisations à des licences d'ensemble d'autorisations

Qui *n'aime pas* la simplicité ? Désormais, lorsque vous créez un ensemble d'autorisations, vous pouvez l'associer immédiatement à une licence d'ensemble d'autorisations disponibles, puis les attribuer ensemble à des utilisateurs. Lorsque vous activez les autorisations dans ces ensembles d'autorisations, seules les autorisations disponibles dans la licence d'ensemble d'autorisations sont visibles, ce qui vous simplifie la tâche. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

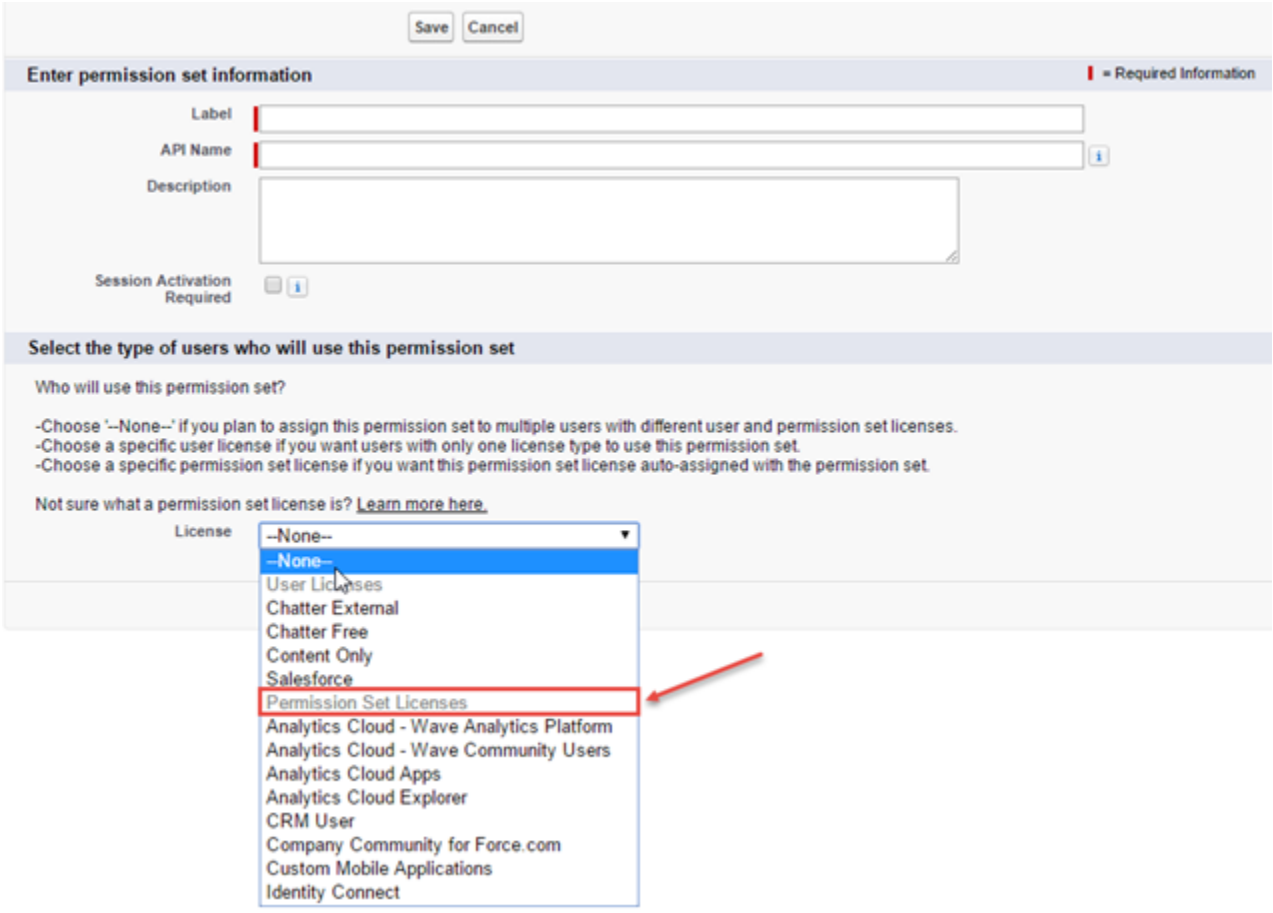
Si vous n'avez pas utilisé de licences d'ensemble d'autorisations et que vous ne savez pas de quoi il s'agit, reportez-vous à Que sont les licences d'ensemble d'autorisations ? Vous ne le regretterez pas !

Éditions

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La disponibilité de chaque licence d'ensemble d'autorisations dépend des spécifications de l'édition pour les ensembles d'autorisations et la fonctionnalité associée.

La page de création d'ensembles d'autorisations mise à jour



Affichage des types de licence dans votre vue de liste d'ensembles d'autorisations

Vous souhaitez déterminer quels types de licence conviennent à vos ensembles d'autorisations existants ? Aucun problème ! Lorsque vous créez ou mettez à jour une vue de liste d'ensembles d'autorisations, vous pouvez ajouter une colonne Licence. La colonne Licence répertorie des types de licence utilisés pour créer votre ensemble d'autorisations, que ce soit une licence utilisateur Salesforce ou une licence d'ensemble d'autorisations spécifique. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Renommage de la catégorie Actions de Salesforce1 dans l'éditeur de présentation de page

Depuis l'introduction des actions de composant Lightning, le nom de la catégorie Actions de Salesforce1, dans l'éditeur de présentation de page avancé, ne reflète pas toutes les actions qu'elle contient. Vous pouvez utiliser les actions de cette catégorie aussi bien dans Salesforce1 que dans Lightning Experience. Par conséquent, nous l'avons renommée Actions Salesforce1 et Lightning.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Retrait des options des lettres d'information Salesforce

Lorsque vous inscrivez un nouvel utilisateur ou modifiez un utilisateur existant, les options de réception des lettres d'information Salesforce ne sont plus disponibles. La page de détail de l'utilisateur ne comprend plus les options Bulletin et Bulletin d'administration.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Simplification des commentaires dans Cloud Flow Designer

Nous avons retiré le lien des commentaires de la barre des boutons dans Cloud Flow Designer. Ainsi, vous et les autres administrateurs disposez d'un seul canal pour formuler des commentaires sur Visual Workflow : IdeaExchange. Mieux encore, vous pouvez déterminer si les autres ont reçu les mêmes commentaires, et commenter ou voter pour les commentaires des autres.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Sécurité et identité : accélération des connexions, réponse basée sur la politique, utilisation de votre propre clé de cryptage

Protégez votre organisation et vos utilisateurs avec une expérience de connexion plus sécurisée et plus conviviale, des clés de sécurité U2F pour l'authentification à deux facteurs et un traitement des connexions plus sûr. Dans Lightning Experience, accédez aux applications Salesforce, aux applications personnalisées et aux applications connectées à partir d'une seule vue, le Lanceur d'application. Les stratégies de sécurité des transactions permettent de répondre rapidement à des situations de sécurité spécifiées. Vous pouvez générer vos propres clés de cryptage, et stocker des jetons OAuth et des champs de mot de passe plus volumineux.

DANS CETTE SECTION :

Authentification et identité : connexions plus rapides, améliorations des applications connectées, plus d'options d'authentification
Nous avons introduit des connexions sans mot de passe avec Lightning Login, des clés de sécurité U2F et de nouvelles options pour l'authentification à deux facteurs, ainsi que des fonctionnalités OAuth avancées. Nous avons redessiné le Lanceur d'application et les descriptions des applications connectées sont affichées sur les vignettes du Lanceur d'application. La présentation du Lanceur d'application pour les clients External Identity est également nouvelle.

Salesforce Shield : insertion de votre propre clé de cryptage, mesure des ressources
Salesforce Shield, un package spécial contenant de puissantes fonctionnalités de sécurité, offre un contrôle renforcé de vos clés de cryptage, un index de recherche crypté et des mesures qui aident à gérer vos politiques de sécurité des transactions.

Autres modifications apportées à la sécurité : connexion HTTPS, correction des risques et modifications des autorisations
Nous avons effectué d'autres modifications relatives à la sécurité, notamment l'amélioration de la sécurité de la connexion et de l'outil Contrôle d'intégrité.

Authentification et identité : connexions plus rapides, améliorations des applications connectées, plus d'options d'authentification

Nous avons introduit des connexions sans mot de passe avec Lightning Login, des clés de sécurité U2F et de nouvelles options pour l'authentification à deux facteurs, ainsi que des fonctionnalités OAuth avancées. Nous avons redessiné le Lanceur d'application et les descriptions des applications connectées sont affichées sur les vignettes du Lanceur d'application. La présentation du Lanceur d'application pour les clients External Identity est également nouvelle.

DANS CETTE SECTION :

Connexion sans mot de passe avec Lightning Login
Les mots de passe sont efficaces, ils sécurisent votre organisation Salesforce. Ce n'est un secret pour personne, les mots de passe faibles, les oublis et les comptes verrouillés peuvent poser problème. Désormais, trois gestes simples, cliquer, toucher et appuyer, peuvent suffire pour se connecter : cliquez sur votre nom d'utilisateur, touchez pour approuver la notification sur votre appareil mobile et appuyez pour vous authentifier avec votre empreinte digitale ou un code PIN. Lightning Login offre aux utilisateurs une rapidité, un confort d'utilisation et une sécurité avancée qui rend les connexions protégées par mot de passe obsolètes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Mise à jour des descriptions existantes des applications connectées
Le Lanceur d'application redéfini facilite la découverte des applications connectées pour les utilisateurs avec le nom et la description des applications affichés sur une vignette du Lanceur d'application. La description utilisée est celle du texte que vous avez saisi dans le champ de description en créant l'application. Pour les applications connectées que vous avez créées avant Winter '17, ces descriptions sont également affichées dans le Lanceur d'application. Par conséquent, assurez-vous que les noms et les descriptions de vos applications existantes sont adaptés à une audience publique et sans erreur. Vous disposez de 256 caractères pour la description. Tirez-en profit.

Définition du Lanceur d'application en tant que page de destination
Facilitez l'accès des utilisateurs de Salesforce Identity aux informations dont ils ont besoin en définissant le Lanceur d'application redessiné comme page de destination par défaut lors de la connexion à Salesforce. Commencez par créer une application Lightning personnalisée. Ajoutez ensuite l'onglet Lanceur d'application à l'application Lightning personnalisée. Vous trouverez l'onglet Lanceur d'application sous Tous les éléments.

Nouvelle présentation pour le Lanceur d'application External Identity

Si vous avez configuré Salesforce Identity pour vos clients ou partenaires (appelés identité externe), vous avez probablement utilisé le modèle de communautés Aloha avec le Lanceur d'application. Après la publication de Winter '17, votre Lanceur d'application prend la nouvelle apparence de notre Lanceur d'application que nous avons redessiné. Vos clients et partenaires vont probablement être agréablement surpris.

Vérification de l'identité par les utilisateurs à l'aide de clés de sécurité U2F

Vos utilisateurs peuvent désormais utiliser une clé de sécurité U2F chaque fois qu'ils sont invités à vérifier leur identité, y compris pour une authentification à deux facteurs et l'activation d'un appareil. Au lieu d'utiliser Salesforce Authenticator ou des mots de passe à usage unique envoyés par e-mail ou SMS, les utilisateurs insèrent leur clé de sécurité U2F dans un port USB pour effectuer la vérification.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Restrictions des vérifications automatisées basées sur la localisation avec Salesforce Authenticator

Pour renforcer le contrôle, nous avons de nouvelles options qui limitent l'utilisation des vérifications automatisées basées sur la localisation lorsque les utilisateurs s'authentifient avec l'application mobile Salesforce Authenticator. Auparavant, les vérifications automatisées étaient autorisées à partir de tous les emplacements, ce qui est toujours le cas par défaut. Vous pouvez désormais limiter leur utilisation aux adresses IP de confiance uniquement ou les désactiver complètement.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Connexion de plusieurs applications d'authentification par les utilisateurs

Vos utilisateurs peuvent désormais connecter une deuxième application de générateur de mot de passe unique à leur compte Salesforce, en plus de la connexion de Salesforce Authenticator. Certains utilisateurs préfèrent la flexibilité de Salesforce Authenticator ou d'une application tierce telle que Google Authenticator sur leur appareil mobile. Ils peuvent désormais utiliser cette deuxième application afin de générer des mots de passe uniques temporels pour l'authentification à deux facteurs et la vérification de l'identité.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Options de jeton d'ID supplémentaires pour l'authentification des applications connectées

Avec les applications connectées qui utilisent OAuth pour l'authentification avec Salesforce, vous pouvez désormais configurer le jeton d'ID dans la requête OAuth. Vous pouvez inclure le jeton d'ID lorsqu'un jeton actualisé est renvoyé. Vous pouvez également contrôler l'inclusion ou non de réclamations standard, d'attributs personnalisés et d'autorisations personnalisées dans le jeton d'ID pour les réponses de jeton d'accès et d'actualisation.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Réautorisation de vos utilisateurs lors du provisionnement d'applications connectées

Pour les clients qui utilisent le provisionnement Salesforce pour les applications connectées, nous avons amélioré le processus de réautorisation des utilisateurs auxquels vous aviez initialement refusé l'autorisation. Auparavant, la réautorisation d'un utilisateur déclenchait un événement de création qui pouvait entraîner une erreur, car l'utilisateur existait déjà. Salesforce réactive désormais l'utilisateur existant.

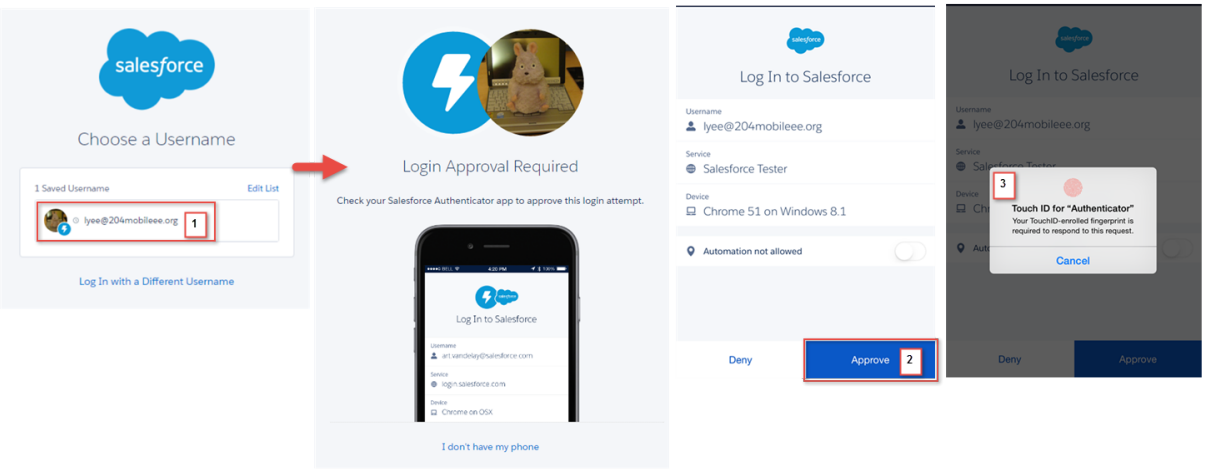
Connexion sans mot de passe avec Lightning Login

Les mots de passe sont efficaces, ils sécurisent votre organisation Salesforce. Ce n'est un secret pour personne, les mots de passe faibles, les oublis et les comptes verrouillés peuvent poser problème. Désormais, trois gestes simples, cliquer, toucher et appuyer, peuvent suffire pour se connecter : cliquez sur votre nom d'utilisateur, touchez pour approuver la notification sur votre appareil mobile et appuyez pour vous authentifier avec votre empreinte digitale ou un code PIN. Lightning Login offre aux utilisateurs une rapidité, un confort d'utilisation et une sécurité avancée qui rend les connexions protégées par mot de passe obsolètes.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

L'expérience Lightning Login de vos utilisateurs est extrêmement simple.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



1. **Cliquez** : recherchez l'éclair en regard de votre nom d'utilisateur activé par Lightning Login, puis cliquez sur votre nom d'utilisateur.
2. **Touchez** : sur votre appareil mobile, touchez la notification depuis l'application Salesforce Authenticator.
3. **Appuyez** : vérifiez votre identité avec votre empreinte digitale ou un code PIN. Rapide ! Vous êtes connecté(e).

Les connexions sans mot de passe s'appuient sur Salesforce Authenticator (version 2 ou ultérieure), l'application mobile d'authentification à deux facteurs, disponible en téléchargement gratuit pour les appareils iOS et Android. Nous améliorons le confort de connexion, et nous ajoutons également une couche de sécurité en exigeant deux facteurs d'authentification pour chaque connexion Lightning. Le premier facteur est un dispositif que possède l'utilisateur : l'appareil mobile sur lequel Salesforce Authenticator est installé et connecté avec le compte Salesforce de l'utilisateur. Le deuxième facteur est une caractéristique de l'utilisateur, par exemple une empreinte digitale, ou une information confidentielle dont dispose l'utilisateur, par exemple un code PIN. Le deuxième niveau d'authentification améliore la sécurité en demandant l'accès à l'appareil mobile et l'empreinte digitale ou le code PIN de l'utilisateur.

La configuration et la formation de vos utilisateurs sont également simples.

- Activez Lightning Login pour vos utilisateurs en leur attribuant l'autorisation « Utilisateur de Lightning Login » avec des profils (profils clonés ou personnalisés uniquement) ou des ensembles d'autorisations. Lightning Login n'est pas pris en charge pour des utilisateurs externes.
- Lightning Login n'est pas limité aux organisations qui utilisent Lightning Experience. Elle fonctionne également avec Salesforce Classic.
- Chaque utilisateur qui dispose de l'autorisation requise s'inscrit individuellement dans Lightning Login.



  Sur la page Informations utilisateur avancées de l'utilisateur, un clic sur **S'inscrire** déclenche l'envoi d'une notification vers l'appareil mobile de l'utilisateur. Une touche pour approuver et une empreinte digitale ou un code PIN pour authentifier complètent l'inscription. Pour les utilisateurs qui n'utilisent pas encore Salesforce Authenticator, l'inscription inclut quelques étapes supplémentaires. Les utilisateurs sont dirigés vers le téléchargement et l'installation de Salesforce Authenticator, la connexion de l'application à leur compte Salesforce et la configuration du deuxième facteur (empreinte digitale ou code PIN).
- Les utilisateurs inscrits peuvent également se connecter en saisissant uniquement leur nom d'utilisateur, ignorant le champ de mot de passe et en cliquant sur **Se connecter**.

- Une fois inscrits, si les utilisateurs n'ont pas d'appareil mobile, ils peuvent toujours se connecter avec leur mot de passe. Si les utilisateurs déconnectent Salesforce Authenticator de leur compte Salesforce, Lightning Login n'est pas autorisé jusqu'à ce qu'ils le connectent à nouveau.
- Les utilisateurs peuvent annuler à tout moment leur propre inscription. Un administrateur peut annuler l'inscription de n'importe quel utilisateur individuel (un administrateur ne peut pas s'inscrire au nom d'un utilisateur).
- Pour surveiller l'usage de Lightning Login par vos utilisateurs, utilisez les outils Historique des connexions ou Historique de vérification de l'identité de Salesforce pour ajuster votre déploiement.

Dans Paramètres de session de votre organisation, le paramètre `Autoriser Lightning Login` rend Lightning Login accessible, même si personne ne peut s'inscrire tant que vous n'avez pas attribué l'autorisation utilisateur « Utilisateur de Lightning Login ». Vous pouvez désactiver `Autoriser Lightning Login` à tout moment pour basculer tous les utilisateurs vers une connexion classique par nom d'utilisateur et mot de passe.

Le niveau de sécurité Assurance élevée est attribué par défaut à la méthode de connexion Ligthning Login. Une connexion Ligthning Login établit un niveau de sécurité Assurance élevée pour la session de l'utilisateur. Si nécessaire, vous pouvez définir le niveau de sécurité sur Standard, qui correspond au niveau de sécurité par défaut pour la méthode par nom d'utilisateur et mot de passe que Lightning Login généralement remplace.

En planifiant le déploiement de Lightning Login, notez les points ci-dessous.

- Lightning Login sera globalement disponible à partir du 15 octobre 2016. Avant cette date, il n'est pas disponible dans les organisations sandbox.
- L'application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou ultérieure) est requise. Si votre organisation ne l'utilise pas encore, prenez connaissance de la configuration requise, de la prise en charge et des considérations relatives à l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Mise à jour des descriptions existantes des applications connectées

Le Lanceur d'application redéfini facilite la découverte des applications connectées pour les utilisateurs avec le nom et la description des applications affichés sur une vignette du Lanceur d'application. La description utilisée est celle du texte que vous avez saisi dans le champ de description en créant l'application. Pour les applications connectées que vous avez créées avant Winter '17, ces descriptions sont également affichées dans le Lanceur d'application. Par conséquent, assurez-vous que les noms et les descriptions de vos applications existantes sont adaptés à une audience publique et sans erreur. Vous disposez de 256 caractères pour la description. Tirez-en profit.

Éditions

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez également en profiter pour personnaliser votre application avec le logo de votre marque. Si vous ne fournissez pas de logo, le Lanceur d'application en génère un pour vous en utilisant les initiales de l'application. Si vous ne saisissez pas de description, seul le nom est affiché. Si vous avez déjà fourni un logo, vérifiez sa présentation. Avec le lanceur d'application de nouvelle génération, nous redimensionnons les images sur 128 par 128 pixels.

La méthode de création d'applications connectées a également été modifiée. Vous créez des applications connectées depuis le nouveau Gestionnaire d'application de Lightning Experience. Vous ouvrez l'application pour modifier le texte ici également.

Pour créer et modifier des applications connectées, dans Configuration, saisissez *`Gestionnaire d'applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestionnaire d'applications** (**1**). Sélectionnez ensuite **Nouvelle application connectée** (**2**).

La gestion des applications connectées existantes reste inchangée. Dans Configuration, saisissez *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gérer les applications connectées** (**3**).

Conseil: Commencez sans attendre à mettre à jour le nom, la description et le logo des applications connectées pour les préparer d'ici la publication de Winter '17.

CONSULTER ÉGALEMENT :

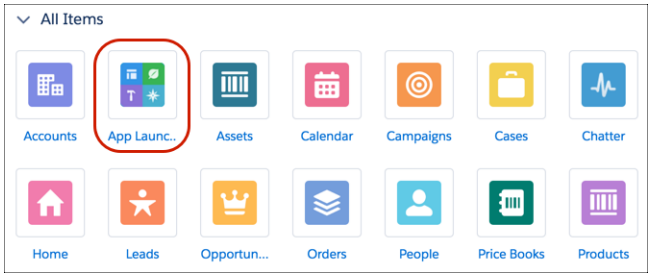
Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Définition du Lanceur d'application en tant que page de destination

Facilitez l'accès des utilisateurs de Salesforce Identity aux informations dont ils ont besoin en définissant le Lanceur d'application redessiné comme page de destination par défaut lors de la connexion à Salesforce. Commencez par créer une application Lightning personnalisée. Ajoutez ensuite l'onglet Lanceur d'application à l'application Lightning personnalisée. Vous trouverez l'onglet Lanceur d'application sous Tous les éléments.

Éditions

Salesforce Identity est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

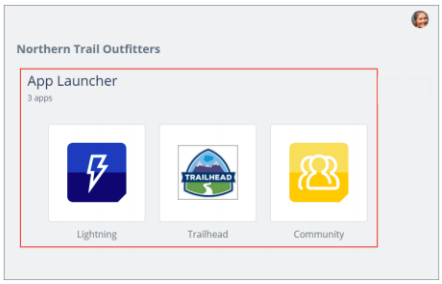
Nouvelle présentation pour le Lanceur d'application External Identity

Si vous avez configuré Salesforce Identity pour vos clients ou partenaires (appelés identité externe), vous avez probablement utilisé le modèle de communautés Aloha avec le Lanceur d'application. Après la publication de Winter '17, votre Lanceur d'application prend la nouvelle apparence de notre Lanceur d'application que nous avons redessiné. Vos clients et partenaires vont probablement être agréablement surpris.

De la même façon que le Lanceur d'application Lightning Experience, le lanceur d'application des communautés d'identité externe affiche le nom, la description et le logo des applications connectées.

Éditions

Salesforce Identity est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Vos applications connectées sont désormais mise en évidence. Assurez-vous que les noms et les descriptions vous conviennent. Vous pouvez également en profiter pour personnaliser l'application avec le logo de votre marque. Si vous avez déjà fourni un logo, vérifiez sa présentation. Nous redimensionnons votre image sur 128 x 128 pixels.

Remarque: Avant la publication de Winter '17, assurez-vous que le nom et la description de l'application connectée conviennent pour vos utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Vérification de l'identité par les utilisateurs à l'aide de clés de sécurité U2F

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vos utilisateurs peuvent désormais utiliser une clé de sécurité U2F chaque fois qu'ils sont invités à vérifier leur identité, y compris pour une authentification à deux facteurs et l'activation d'un appareil. Au lieu d'utiliser Salesforce Authenticator ou des mots de passe à usage unique envoyés par e-mail ou SMS, les utilisateurs insèrent leur clé de sécurité U2F dans un port USB pour effectuer la vérification.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

La norme d'authentification U2F (Universal Second Factor) fait partie de l'alliance FIDO et présente la sécurité basée sur la cryptographie à clé publique, très résistante à l'hameçonnage. Les clés de sécurité U2F, qui se raccordent généralement à un port USB, sont faciles à déployer et fonctionnent bien dans des environnements où les appareils mobiles ne sont pas utilisés pour la vérification de l'identité. Vous pouvez utiliser la même clé de sécurité avec plusieurs fournisseurs de services, et plusieurs organisations et comptes Salesforce.

Il est important de noter les points ci-dessous concernant le fonctionnement des clés de sécurité.

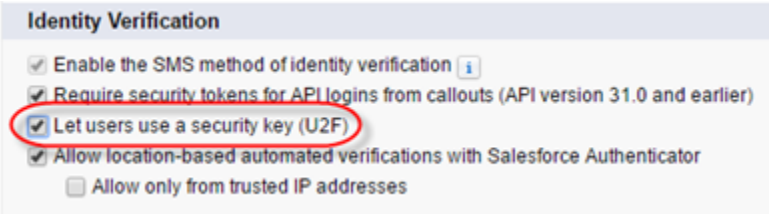
- Les utilisateurs peuvent fournir leur propre clé de sécurité. Ces appareils ne nécessitent aucun enregistrement initial par le service informatique ou l'administrateur.
- Les clés de sécurité peuvent ressembler aux autres dispositifs d'authentification USB que les utilisateurs attachent à un porte-clés. Recherchez le logo FIDO U2F indiquant que l'appareil est compatible avec le protocole U2F. En cas de doute, vérifiez auprès de votre fournisseur de matériel de sécurité que leurs clés sont conformes à la norme U2F.
- Les clés de sécurité ne sont pas des appareils biométriques, même si certaines présentent un bouton que l'utilisateur doit toucher pour activer l'appareil.

Vos utilisateurs qui ont enregistré leur clé de sécurité U2F poursuivent le processus de vérification de l'identité.

1. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
2. Raccordez votre clé de sécurité à un port USB de l'ordinateur. Si elle présente un bouton, touchez-le.
3. La clé de sécurité génère les identifiants requis que le navigateur transmet à Salesforce pour vérification.

Remarque: À partir de la version Winter '17, cette méthode de vérification de l'identité est prise en charge uniquement dans Google Chrome version 41 ou ultérieure, seul navigateur qui accepte la norme U2F en natif.

Vous êtes prêt(e) à mettre en œuvre cette méthode de vérification de l'identité sécurisé et pratique ? Pour commencer, activez la méthode par clé de sécurité (U2F) dans Paramètres de session de votre organisation.



Invitez ensuite vos utilisateurs à enregistrer individuellement leur clé de sécurité. Dans la page Détails utilisateur avancés de l'utilisateur, un clic sur **Enregistrer** invite l'utilisateur à se connecter et à insérer une clé de sécurité U2F dans le port USB de l'ordinateur. Une touche sur le bouton (si la clé de sécurité présente un bouton) déclenche l'enregistrement.

Une fois la clé enregistrée, si des utilisateurs n'ont pas leur clé de sécurité, ils peuvent toujours utiliser Salesforce Authenticator, n'importe quelle méthode de vérification déjà enregistrée qui génère un code de vérification, ou un code de vérification temporaire généré par un administrateur. Les utilisateurs peuvent annuler à tout moment leur propre enregistrement. Un administrateur peut annuler l'enregistrement de n'importe quel utilisateur individuel (un administrateur ne peut pas s'enregistrer au nom d'un utilisateur).

De la même façon qu'avec d'autres méthodes de vérification de l'identité, vous pouvez utiliser des outils standard dans Salesforce pour suivre l'usage de clés de sécurité par les utilisateurs.

- Consultez l'activité de clés de sécurité des utilisateurs dans la page Historique de vérification de l'identité.
- Surveillez l'adoption des clés de sécurité en utilisant le rapport Méthodes de vérification de l'identité (via le lien sur la page Historique de vérification de l'identité).
- Créez des vues de liste d'utilisateurs contenant le champ `Possède une clé de sécurité U2F` afin de déterminer qui a enregistré cette méthode.

En utilisant l'outil Envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs, envoyez des communications ciblées aux utilisateurs qui ont enregistré cette méthode.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de l'alliance FIDO

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

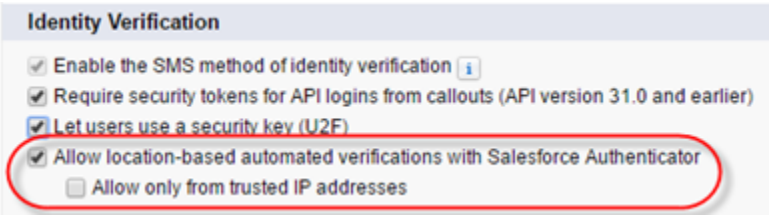
Restrictions des vérifications automatisées basées sur la localisation avec Salesforce Authenticator

Pour renforcer le contrôle, nous avons de nouvelles options qui limitent l'utilisation des vérifications automatisées basées sur la localisation lorsque les utilisateurs s'authentifient avec l'application mobile Salesforce Authenticator. Auparavant, les vérifications automatisées étaient autorisées à partir de tous les emplacements, ce qui est toujours le cas par défaut. Vous pouvez désormais limiter leur utilisation aux adresses IP de confiance uniquement ou les désactiver complètement.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Dans les paramètres de session, le paramètre par défaut autorise les utilisateurs de Salesforce Authenticator à s'authentifier automatiquement à partir d'emplacements de confiance, par exemple leur domicile ou leur bureau.

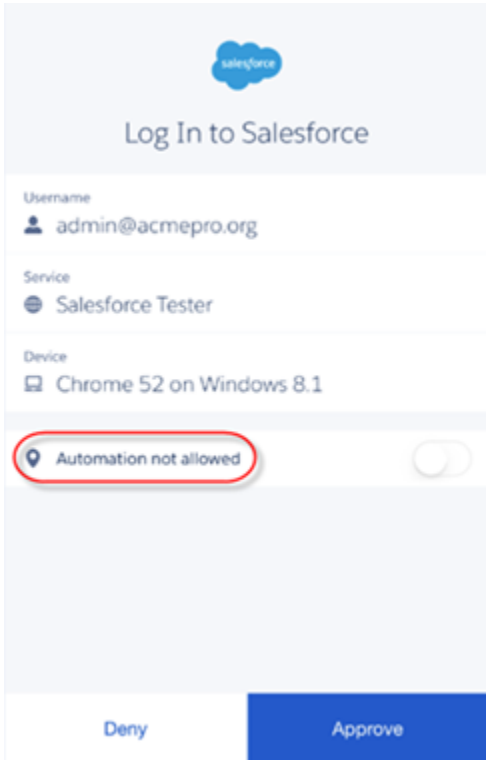
Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



- Pour limiter les vérifications automatisées uniquement aux adresses IP de confiance, par exemple votre réseau d'entreprise, sélectionnez `Autoriser uniquement à partir d'adresses IP de confiance`.
- Pour désactiver les vérifications automatisées, désélectionnez `Autoriser les vérifications automatisées basées sur la localisation avec Salesforce Authenticator`.

Lorsque les restrictions basées sur la localisation empêchent l'authentification automatique d'un utilisateur, l'application Salesforce Authenticator indique que l'automatisation n'est pas autorisée.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Connexion de plusieurs applications d'authentification par les utilisateurs

Vos utilisateurs peuvent désormais connecter une deuxième application de générateur de mot de passe unique à leur compte Salesforce, en plus de la connexion de Salesforce Authenticator. Certains utilisateurs préfèrent la flexibilité de Salesforce Authenticator ou d'une application tierce telle que Google Authenticator sur leur appareil mobile. Ils peuvent désormais utiliser cette deuxième application afin de générer des mots de passe uniques temporels pour l'authentification à deux facteurs et la vérification de l'identité.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Dans la page Informations utilisateur avancées, utilisez le paramètre `Inscription de l'application : Salesforce Authenticator` pour connecter Salesforce Authenticator. Utilisez le paramètre `Inscription de l'application : Générateur de mot de passe à usage unique` pour connecter la deuxième application.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Options de jeton d'ID supplémentaires pour l'authentification des applications connectées

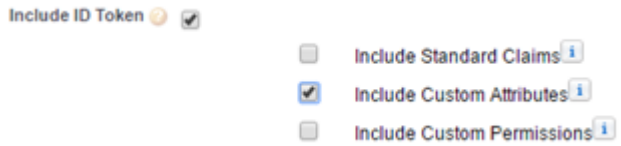
Avec les applications connectées qui utilisent OAuth pour l'authentification avec Salesforce, vous pouvez désormais configurer le jeton d'ID dans la requête OAuth. Vous pouvez inclure le jeton d'ID lorsqu'un jeton actualisé est renvoyé. Vous pouvez également contrôler l'inclusion ou non de réclamations standard, d'attributs personnalisés et d'autorisations personnalisées dans le jeton d'ID pour les réponses de jeton d'accès et d'actualisation.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Recherchez le nouveau paramètre `Inclure un jeton d'ID` lors de la création ou de la modification d'une application connectée.

Éditions

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Dans la section Applications connectées, cliquez sur **Nouveau** pour une nouvelle application connectée, ou sur **Modifier** en regard d'une application connectée existante.
3. Dans la section API (Activer les paramètres OAuth), sélectionnez `Activer les paramètres OAuth` pour développer les options disponibles.



Pour inclure un jeton d'ID dans les réponses de jeton d'actualisation, sélectionnez `Inclure un jeton d'ID` (nous l'incluons toujours dans les réponses de jeton d'accès).

Une fois le paramètre principal activé, vous pouvez configurer les paramètres secondaires, qui contrôlent le contenu du jeton d'ID dans les réponses de jeton d'accès et d'actualisation. Sélectionnez au moins l'un des paramètres secondaires ci-dessous.

`Inclure des réclamations standard`
Insérez les réclamations standard qui contiennent des informations sur l'utilisateur, telles que le nom, le profil, le numéro de téléphone et l'adresse de l'utilisateur. Les spécifications OpenID Connect définissent un ensemble de réclamations standard à renvoyer dans le jeton d'ID.

`Inclure des attributs personnalisés`
Si votre application connectée a des attributs personnalisés spécifiés, insérez-les dans le jeton d'ID.

`Inclure des autorisations personnalisées`
Si votre application connectée a des autorisations personnalisées spécifiées, insérez-les dans le jeton d'ID.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Réautorisation de vos utilisateurs lors du provisionnement d'applications connectées

Pour les clients qui utilisent le provisionnement Salesforce pour les applications connectées, nous avons amélioré le processus de réautorisation des utilisateurs auxquels vous aviez initialement refusé l'autorisation. Auparavant, la réautorisation d'un utilisateur déclenchait un événement de création qui pouvait entraîner une erreur, car l'utilisateur existait déjà. Salesforce réactive désormais l'utilisateur existant.

Éditions

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Salesforce Shield : insertion de votre propre clé de cryptage, mesure des ressources

Salesforce Shield, un package spécial contenant de puissantes fonctionnalités de sécurité, offre un contrôle renforcé de vos clés de cryptage, un index de recherche crypté et des mesures qui aident à gérer vos politiques de sécurité des transactions.

DANS CETTE SECTION :

Cryptage de la plate-forme : utilisation de votre propre clé, prise en charge de Government Cloud, accélération du cryptage en masse

L'utilisation de votre propre clé de cryptage (BYOK) vous permet de mieux contrôler la sécurité de vos données. Vous pouvez également satisfaire les normes de conformité FedRAMP, crypter votre index de recherche, synchroniser avec Lightning pour Outlook et Lightning Sync, et plus encore.

Sécurité des transactions

La Sécurité des transactions inclut désormais une mesure des ressources, une nouvelle méthode de gestion des politiques de connexion, la consignation des événements et des exemples Apex améliorés. Ces modifications permettent de suivre vos politiques et de les exécuter avec plus d'efficacité.

Cryptage de la plate-forme : utilisation de votre propre clé, prise en charge de Government Cloud, accélération du cryptage en masse

L'utilisation de votre propre clé de cryptage (BYOK) vous permet de mieux contrôler la sécurité de vos données. Vous pouvez également satisfaire les normes de conformité FedRAMP, crypter votre index de recherche, synchroniser avec Lightning pour Outlook et Lightning Sync, et plus encore.

DANS CETTE SECTION :

Introduction du service Fournir votre propre clé (globalement disponible)

Le service Fournir votre propre clé (BYOK) de Shield Platform Encryption permet de générer et de gérer vos propres secrets locataires hors de Salesforce, pour plus de contrôle et de flexibilité.

Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)

Jusqu'à présent, les résultats de recherche pouvaient afficher des données en texte brut même si les champs étaient cryptés, car l'index de recherche lui-même n'était pas crypté. Il est désormais crypté. Le cryptage de l'index de recherche est automatiquement exécuté lors de l'utilisation de Shield Platform Encryption, en exploitant notre architecture de dérivation de clé basée sur HSM, nos métadonnées et nos configurations.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Shield Platform Encryption dans Trailhead

Nous proposons un tout nouveau module Shield Platform Encryption. Ce module explique comment le cryptage fournit une couche de protection supplémentaire à vos données. Exercez-vous en activant Shield Platform Encryption dans une organisation et découvrez les meilleures pratiques de déploiement intelligent du cryptage.

Amélioration de l'expérience de cryptage en masse

Lorsque vous activez le cryptage de champs ou de fichiers, leurs données sont cryptées à partir de ce point, mais les données existantes des champs ou des fichiers doivent être actualisées avec un processus de cryptage en masse que Salesforce exécute pour vous à la demande. Le processus de cryptage en masse a été accéléré.

Shield Platform Encryption approuvée par FedRAMP

Bonne nouvelle, Government Cloud ! Shield Platform Encryption est désormais conforme FedRAMP. Les agences gouvernementales peuvent désormais utiliser Shield Platform Encryption en tant que couche de sécurité supplémentaire pour gérer les données confidentielles et contrôler le cycle de vie de leurs clés de cryptage.

Prise en charge de l'outil Pardot Connect par Shield Platform Encryption

Pardot Connect peut gérer les adresses e-mail de contact cryptées si votre organisation Pardot autorise une même adresse e-mail pour plusieurs prospects.

Prise en charge de la synchronisation par Shield Platform Encryption

Vous pouvez continuer à travailler avec vos outils Lightning pour Outlook et Lightning Sync, tout en interagissant avec des données confidentielles, réglementées et privées (cryptées). Vous pouvez les gérer dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Fonctionnement des références Activités partagées avec les champs cryptés

Shield Platform Encryption prend désormais en charge le champ de référence Activités partagées. Cela permet d'incorporer le cryptage au champ Nom du contact, et d'utiliser les Activités partagées pour associer plusieurs contacts à des événements ou des tâches spécifiques. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Accès aux données cryptées avec des champs de formules personnalisés, des flux et le Générateur de processus (pilote)

Le service Shield Platform Encryption s'étend désormais aux types de champ de formule personnalisés, aux flux et au Générateur de processus. Ce programme pilote permet de nouvelles options de personnalisation de vos interactions avec les données cryptées.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Introduction du service Fournir votre propre clé (globalement disponible)

Le service Fournir votre propre clé (BYOK) de Shield Platform Encryption permet de générer et de gérer vos propres secrets locataires hors de Salesforce, pour plus de contrôle et de flexibilité.

Le service BYOK offre deux options de gestion du cycle de vie de votre clé de cryptage : utiliser l'infrastructure intégrée de gestion des clés de Salesforce ou vos propres ressources cryptographiques pour générer des secrets locataires et les partager individuellement avec Salesforce.

Lorsque vous fournissez votre propre clé, vous tirez parti des avantages intégrés au service Shield Platform Encryption en plus le contrôle inhérent à la gestion exclusive de votre secret locataire. Vous pouvez générer et stocker vos secrets locataires hors de Salesforce en utilisant vos propres bibliothèques cryptographiques, module de sécurité matériel (HSM) ou service de courtage de clé.

Nous avons établi un partenariat avec les principales sociétés tierces de courtage de clé afin de vous offrir des moyens supplémentaires pour réduire la complexité, l'administration et la gouvernance. Ces services de courtage de clé sont facultatifs.

La sécurité et la flexibilité sont au cœur du service BYOK. Vous pouvez crypter votre secret locataire avec la clé privée d'un certificat auto-signé ou d'une autorité de certification (CA). Le chargement de votre secret dans Salesforce accorde au dispositif de gestion des clés de Shield Platform Encryption l'accès à votre secret locataire. Votre secret locataire est ensuite stocké dans la base de données en toute sécurité, prêt pour la dérivation de clé. Vous pouvez révoquer l'accès de votre secret locataire à tout moment et le mettre à jour quand vous le souhaitez.

Cryptage de votre index de recherche (globalement disponible)

Jusqu'à présent, les résultats de recherche pouvaient afficher des données en texte brut même si les champs étaient cryptés, car l'index de recherche lui-même n'était pas crypté. Il est désormais crypté. Le cryptage de l'index de recherche est automatiquement exécuté lors de l'utilisation de Shield Platform Encryption, en exploitant notre architecture de dérivation de clé basée sur HSM, nos métadonnées et nos configurations.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Nous appliquons un cryptage renforcé aux types de fichier `.fdt`, `.tim` et `.tip` dans l'index de recherche spécifique à l'organisation du client, en utilisant une clé de cryptage AES 256 bits spécifique à l'organisation.

Le cryptage de l'index de recherche fournit une protection supplémentaire transparente. La politique de cryptage de votre organisation détermine l'accès à cette fonctionnalité. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de modifier les paramètres de votre organisation.

Remarque: Le cryptage de l'index de recherche n'est pas encore disponible dans Government Cloud.

Shield Platform Encryption dans Trailhead

Nous proposons un tout nouveau module Shield Platform Encryption. Ce module explique comment le cryptage fournit une couche de protection supplémentaire à vos données. Exercez-vous en activant Shield Platform Encryption dans une organisation et découvrez les meilleures pratiques de déploiement intelligent du cryptage.



Il fait partie du nouveau parcours Secure Your Apps with Salesforce Shield dédié au bouclier Salesforce Shield. Il apprend aux utilisateurs à établir la gouvernance et à appliquer les politiques de conformité dans leur organisation avec la surveillance des événements, la sécurité des transactions et Shield Platform Encryption.

Amélioration de l'expérience de cryptage en masse

Lorsque vous activez le cryptage de champs ou de fichiers, leurs données sont cryptées à partir de ce point, mais les données existantes des champs ou des fichiers doivent être actualisées avec un processus de cryptage en masse que Salesforce exécute pour vous à la demande. Le processus de cryptage en masse a été accéléré.

Le support de Salesforce peut vous aider à crypter en masse les données existantes, les champs ou les fichiers avec une clé de cryptage de données dérivée spécifique à son organisation. L'exécution de ce processus est désormais plus rapide, sans changer l'horodatage ni désactiver les déclencheurs Apex.

Shield Platform Encryption approuvée par FedRAMP

Bonne nouvelle, Government Cloud ! Shield Platform Encryption est désormais conforme FedRAMP. Les agences gouvernementales peuvent désormais utiliser Shield Platform Encryption en tant que couche de sécurité supplémentaire pour gérer les données confidentielles et contrôler le cycle de vie de leurs clés de cryptage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FedRAMP et Salesforce

Prise en charge de l'outil Pardot Connect par Shield Platform Encryption

Pardot Connect peut gérer les adresses e-mail de contact cryptées si votre organisation Pardot autorise une même adresse e-mail pour plusieurs prospects.

La possibilité d'utiliser une même adresse e-mail pour plusieurs prospects est disponible pour les clients dont l'organisation Pardot a été provisionnée après le 14 juin 2016. Seuls les clients dans l'organisation Pardot a été provisionnée après cette date peuvent utiliser Shield avec Pardot pour crypter les adresses e-mail.

Dans les organisations Pardot provisionnées avant le 14 juin 2016, le processus de synchronisation ne fonctionne pas si l'adresse e-mail du prospect est cryptée. Néanmoins, Shield Platform Encryption peut s'appliquer à un autre champ (différent de celui de l'adresse e-mail) qui peut être crypté.

Pardot ne crypte pas les données au repos au sein de l'environnement Pardot. Salesforce Shield crypte les données dans la base de données de Salesforce, qui est ensuite partagée avec Pardot.

Important: L'utilisateur connecteur de votre connecteur Salesforce dans Pardot doit disposer de l'autorisation « Afficher les données cryptées » dans Salesforce en plus de l'accès « Lire ». Si l'utilisateur connecteur ne dispose pas de cette autorisation, toutes les données sont synchronisées sous la forme d'astérisques et remplacent toutes les données Pardot.

CONSULTER ÉGALEMENT :

How can I find out if my account allows multiple prospects with the same email address?

Pardot : plus simple et plus puissant

Prise en charge de la synchronisation par Shield Platform Encryption

Vous pouvez continuer à travailler avec vos outils Lightning pour Outlook et Lightning Sync, tout en interagissant avec des données confidentielles, réglementées et privées (cryptées). Vous pouvez les gérer dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Lightning pour Outlook

Lightning pour Outlook est désormais compatible avec Shield Platform Encryption, pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas toujours afficher les enregistrements contenant des champs cryptés qui sont associés aux e-mails ou aux événements de calendrier de Lightning pour Outlook.

Lightning Sync

Lightning Sync est désormais compatible avec Shield Platform Encryption, pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Auparavant, les organisations qui utilisaient le Cryptage de la plate-forme ne pouvaient pas exécuter Lightning Sync.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Lightning pour Outlook

Aide de Salesforce : Lightning Exchange

Fonctionnement des références Activités partagées avec les champs cryptés

Shield Platform Encryption prend désormais en charge le champ de référence Activités partagées. Cela permet d'incorporer le cryptage au champ Nom du contact, et d'utiliser les Activités partagées pour associer plusieurs contacts à des événements ou des tâches spécifiques. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : Activités

Amélioration de l'association d'un contact à plusieurs comptes

Accès aux données cryptées avec des champs de formules personnalisés, des flux et le Générateur de processus (pilote)

Le service Shield Platform Encryption s'étend désormais aux types de champ de formule personnalisés, aux flux et au Générateur de processus. Ce programme pilote permet de nouvelles options de personnalisation de vos interactions avec les données cryptées.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Avec des champs de formules personnalisés, vous pouvez référencer des champs cryptés en utilisant les méthodes suivantes et obtenir vos résultats sous forme de Texte, de Date ou de Date/Heure.

- `&` (concaténer)
- `isBlank`
- `isNull`
- Relations traversantes

Vous pouvez également accéder à des données cryptées depuis la plupart des éléments dans les flux et le Générateur de processus, à l'exception du filtrage ou du tri d'enregistrements. Vous pouvez mettre à jour la valeur d'un champ crypté ou référencer un champ crypté dans une logique, mais vous ne pouvez pas référencer des enregistrements basés sur une valeur spécifique dans un champ crypté.

Remarque: La prise en charge du cryptage dans les champs de formule, les flux et Process Builder est un programme pilote disponible dans Developer Edition et dans les environnements Sandbox pour Enterprise, Edition Unlimited Edition et Performance Edition. Pour plus d'informations sur ce programme pilote, contactez votre responsable de compte Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux données cryptées dans Process Builder (pilote)

Aide de Salesforce : Générateur de processus Lightning

Référence rapide : Champs de formule

Sécurité des transactions

La Sécurité des transactions inclut désormais une mesure des ressources, une nouvelle méthode de gestion des politiques de connexion, la consignation des événements et des exemples Apex améliorés. Ces modifications permettent de suivre vos politiques et de les exécuter avec plus d'efficacité.

- Les mesures aident à stopper la monopolisation malveillante ou involontaire des ressources de la plate-forme mutualisée et partagée, en empêchant les évaluations de politique d'utiliser un volume de ressources excessif et d'impacter votre organisation. L'utilisation uniforme des ressources est mesurée dans les politiques. Une gestion trop lente des requêtes de politique d'un utilisateur entraîne un comportement d'échec et de fermeture qui bloque l'accès. L'accès de l'utilisateur à la ressource ou à l'entité est refusé.

  Voici un exemple du fonctionnement des mesures pour les politiques de connexion. Supposons que votre organisation a une politique de connexion avec une action de notification et qu'un utilisateur effectue quatre requêtes de connexion simultanées. Pour une raison quelconque, les quatre politiques de connexion ne peuvent pas être exécutées dans des délais raisonnables. Dans ce cas, la Sécurité des transactions arrête le traitement des politiques, entraînant un échec et une fermeture, et les quatre requêtes de connexion sont bloquées. Puisque les politiques d'évaluation n'ont pas abouti, aucune notification n'est envoyée.

  Remarque: Avec les mesures, vous ne pouvez pas utiliser des variables locales statiques pour vos politiques dans le code Apex.

- Désormais, les politiques de connexion utilisent les ressources informatiques avec plus d'efficacité. Elles permettent de gagner du temps et favorisent l'application des politiques appropriées à chaque connexion. Les requêtes de connexion de vos utilisateurs sont plus rarement bloquées inutilement.
- Les fichiers de consignation des événements contiennent un nouveau type d'événement Sécurité des transactions. Vous pouvez désormais consulter aisément le volume et l'utilisation des politiques. Vous pouvez également analyser les événements de Sécurité des transactions avec les outils d'analyse de Salesforce.
- Tous les exemples Apex du guide *Apex Developer Guide* utilisent les capacités de Sécurité des transactions avec plus d'efficacité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce : À propos des stratégies de sécurité des transactions

Aide de Salesforce : Stratégies Apex pour les notifications de sécurité des transactions

Apex Developer Guide : TxnSecurity Namespace

SOAP API Developer Guide : EventLogFile

Autres modifications apportées à la sécurité : connexion HTTPS, correction des risques et modifications des autorisations

Nous avons effectué d'autres modifications relatives à la sécurité, notamment l'amélioration de la sécurité de la connexion et de l'outil Contrôle d'intégrité.

HTTPS requis pour la connexion aux instances de serveur Salesforce

La connexion à une instance de serveur Salesforce, telle que `na1.salesforce.com`, nécessite désormais une connexion sécurisée HTTPS. Auparavant, le HTTPS était requis uniquement pour les connexions via `login.salesforce.com` et les URL de domaine personnalisé. Le protocole HTTPS est désormais requis pour toutes les connexions Salesforce. Remplacez HTTP par HTTPS chaque fois que vous appelez *`votreInstance`*`.salesforce.com`.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

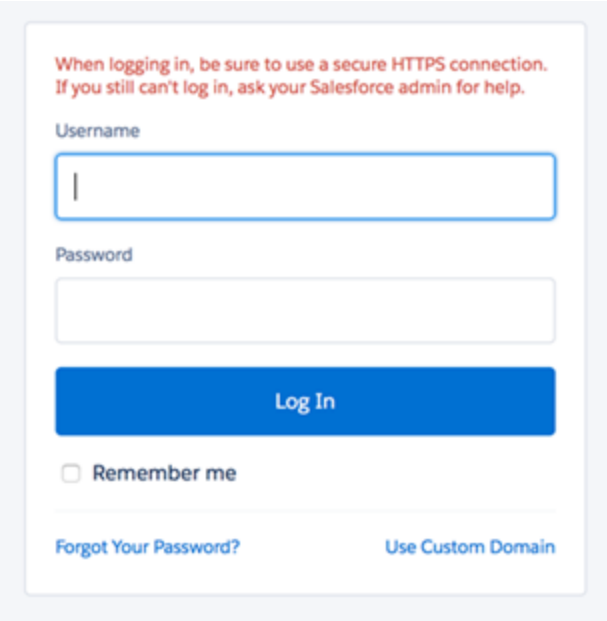
Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Si vous saisissez `http://votreInstance.salesforce.com` dans votre navigateur, il redirige vers `https://yourInstance.salesforce.com`. Cependant, vous rencontrez cette erreur si vous essayez de vous connecter sur HTTP avec une URL qui contient un nom d'utilisateur et un mot de passe dans la chaîne de requête.

Par exemple, cette URL ne fonctionne pas : `http://votreInstance.salesforce.com?un=myusername&pw=mypassword`.

Vous obtenez aussi l'erreur si vous publiez HTML vers `http://votreInstance.salesforce.com` qui transmet nom d'utilisateur et un mot de passe.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Autorisation « Afficher la configuration » requise pour les paramètres de site distant

Pour des raisons de sécurité, seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher la configuration » peuvent afficher les paramètres de site distant dans la Configuration et dans l'API. Les utilisateurs qui disposent des autorisations « Afficher la configuration » plus « Personnaliser l'application » ou « Modifier toutes les données » peuvent modifier les paramètres de site distant. Auparavant, l'autorisation utilisateur « Modifier toutes les données » suffisait pour afficher et modifier les paramètres de site distant.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exécution de cette action dans la Configuration et dans l'API	Autorisation utilisateur requise pour les administrateurs
Afficher les paramètres de site distant	Afficher la configuration

Exécution de cette action dans la Configuration et dans l'API	Autorisation utilisateur requise pour les administrateurs
Modifier les paramètres de site distant	Afficher la configuration et Personnaliser l'application OU Afficher la configuration et Modifier toutes les données

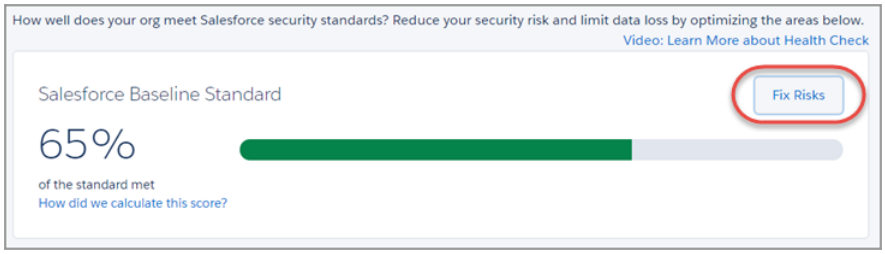
Correction instantanée des risques de sécurité à l'aide du contrôle d'intégrité

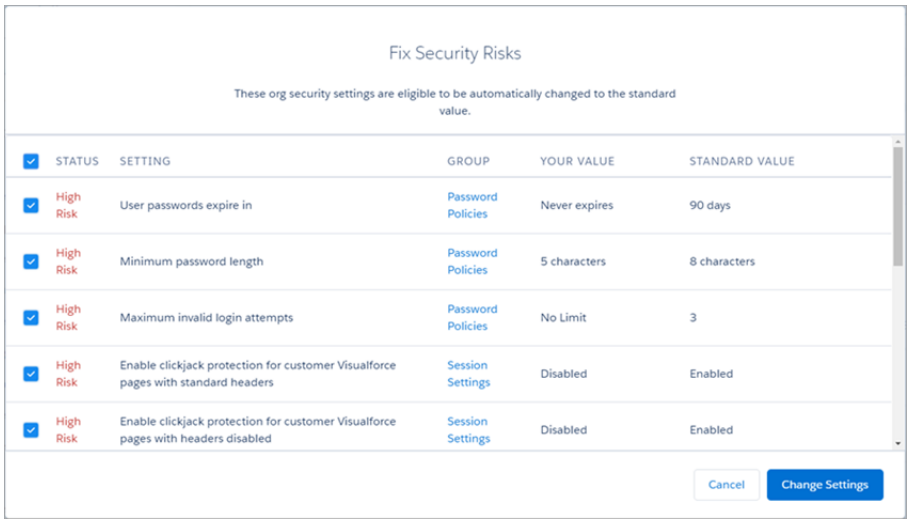
Vous en avez assez de parcourir différentes pages de configuration pour renforcer les paramètres de sécurité dans votre organisation ? Vous pouvez désormais définir les paramètres dans le Contrôle d'intégrité Alex de la fonctionnalité Corriger les risques. Utilisez Corriger les risques pour traiter les failles de sécurité de votre organisation dans les Politiques d'accès à la connexion, les Politiques de mot de passe et les Paramètres de session, sans quitter la page Contrôle d'intégrité.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Cliquez sur **Corriger les risques**, sélectionnez les paramètres que vous souhaitez changer avec les valeurs recommandées par Salesforce et observez votre score de contrôle d'intégrité augmenter !

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition





Ne vous inquiétez pas ! Si vous préférez visiter les diverses pages de Configuration pour modifier les paramètres, ils sont toujours présents. Dans Contrôle d'intégrité, cliquez sur **Modifier** en regard de chaque paramètre.

Audit de vos paramètres de gestion des clés et des certificats dans le contrôle d'intégrité

Découvrez et corrigez plus de failles de sécurité directement depuis la page Contrôle d'intégrité dans la Configuration. En plus des politiques d'accès à la connexion, des stratégies de mot de passe, des paramètres de site distant, des paramètres de session et des paramètres d'accès réseau, vous pouvez désormais identifier et corriger les risques de sécurité pour les certificats et les clés.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Dans Configuration, saisissez *Contrôle d'intégrité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Contrôle d'intégrité**.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Accès au contrôle d'intégrité de la sécurité limité par des autorisations utilisateur

Pour des raisons de sécurité, seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation spécifique peuvent afficher et modifier les informations de la page Contrôle d'intégrité dans la configuration et en utilisant l'API. Auparavant, les utilisateurs qui disposaient des autorisations « Afficher la configuration » et « Modifier toutes les données » pouvaient afficher et modifier les paramètres de Contrôle d'intégrité.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exécution de cette action dans le Contrôle d'intégrité	Autorisation utilisateur requise pour les administrateurs
Afficher	Afficher la configuration
Corriger les risques	Gérer les politiques d'accès à la connexion et Gérer les politiques de mot de passe
Accéder à SecurityHealthCheck dans l'API Tooling	Afficher la configuration
Accéder à SecurityHealthCheckRisks dans l'API Tooling	Afficher la configuration

Pour accéder au Contrôle d'intégrité dans Configuration, saisissez *Contrôle d'intégrité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Contrôle d'intégrité**.

Déploiement : déploiements rapides flexibles supplémentaires, éléments déployables supplémentaires

Vous disposez maintenant de nouvelles méthodes pour déployer des modifications dans votre organisation. Tirez parti de la période étendue pour les déploiements rapides, ajoutez des valeurs de liste de sélection à des ensembles de modifications et déployez des suites de tests Apex.

DANS CETTE SECTION :

Nouveau composant d'ensemble de modifications
Les composants disponibles pour un ensemble de modifications varient en fonction de l'édition. Ce composant est désormais disponible pour les ensembles de modifications.

Jours supplémentaires pour planifier vos déploiements rapides
La période de déploiement rapide de vos validations a été augmentée de 4 à 10 jours. Cette période supplémentaire offre plus de flexibilité pour planifier votre déploiement rapide et diminuer son impact sur votre organisation.

Déploiement de séries de tests Apex dans d'autres organisations
Les séries de tests Apex sont désormais accessibles via l'API de métadonnées, en utilisant le type ApexTestSuite. Il n'est plus nécessaire de recréer les séries de tests dans chacune de vos organisations tests. Créez à la place une seule série de tests Apex, puis déployez-la ainsi que ses classes de test dans chaque environnement test. Vous pouvez désormais vous concentrer sur des questions plus importantes, notamment si vous devez appeler votre nouvelle méthode de test `whatTheHeckIsWrongHere()` ou `pleasePleasePleaseReturnTrue()`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

API de métadonnées

Nouveau composant d'ensemble de modifications

Les composants disponibles pour un ensemble de modifications varient en fonction de l'édition. Ce composant est désormais disponible pour les ensembles de modifications.

Ensemble de valeurs globales
Un ensemble de valeurs de liste de sélection globale, qui correspond à l'ensemble de valeurs partagées que les champs de liste de sélection personnalisés peuvent utiliser. Un ensemble de valeurs globales n'est pas un champ en soi.

Éditions

Disponible avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Jours supplémentaires pour planifier vos déploiements rapides

La période de déploiement rapide de vos validations a été augmentée de 4 à 10 jours. Cette période supplémentaire offre plus de flexibilité pour planifier votre déploiement rapide et diminuer son impact sur votre organisation.

Par exemple, si vous validez des composants de métadonnées avec succès pendant les heures creuses le week-end, vous pouvez attendre le week-end suivant pour planifier un déploiement rapide de la validation. Ce changement s'applique aux ensembles de modifications, à l'API de métadonnées et aux outils basés sur l'API de métadonnées tels que l'Outil de migration Force.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide de Salesforce :Déploiements rapides

Metadata API Developer Guide :`deployRecentValidation()`

Force.com Migration Tool Guide : `<sf:deployRecentValidation>` Task

Éditions

Les ensembles de modifications sont disponibles avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

L'API de métadonnées est disponible avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Déploiement de séries de tests Apex dans d'autres organisations

Les séries de tests Apex sont désormais accessibles via l'API de métadonnées, en utilisant le type ApexTestSuite. Il n'est plus nécessaire de recréer les séries de tests dans chacune de vos organisations tests. Créez à la place une seule série de tests Apex, puis déployez-la ainsi que ses classes de test dans chaque environnement test. Vous pouvez désormais vous concentrer sur des questions plus importantes, notamment si vous devez appeler votre nouvelle méthode de test `whatTheHeckIsWrongHere()` ou `pleasePleasePleaseReturnTrue()`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Metadata API Developer Guide :ApexTestSuite

SOAP API Developer Guide : ApexTestSuite

SOAP API Developer Guide : TestSuiteMembership

Développement : création de votre propre application Salesforce

Force.com facilite le développement de nouvelles applications et intégrations pour votre organisation, ou pour revendre à d'autres organisations.

DANS CETTE SECTION :

Developer Console

Utilisez les nouvelles fonctionnalités de la Developer Console pour faciliter la gestion des codes dans votre organisation. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

AppExchange : introduction de l'expérience intégrée

L'expérience AppExchange intégrée est désormais disponible dans votre organisation Salesforce. Cette expérience intégrée permet de parcourir et de rechercher des milliers d'applications, de composants Lightning, et de consulter les listes de services directement depuis votre organisation. La connexion à la place de marché d'applications d'entreprise leader au monde n'a jamais été aussi facile grâce à des solutions sécurisées et préintégrées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Types de métadonnées personnalisées : mise à jour des champs de relation, améliorations du chargeur, gestion des métadonnées supprimées

Élaborez des applications hors pair à l'aide de types de métadonnées personnalisées qui permettent de baser vos applications sur des types de métadonnées plutôt que sur de simples données. Élargissez votre vue des enregistrements associés avec des champs de relation, accélérez les mises à jour d'enregistrements, supprimez ou restaurez aisément des champs de relation et récupérez des informations complètes sur les objets personnalisés référencés. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Code Apex

Nous avons introduit une API stub pour permettre aux développeurs avancés d'élaborer leurs propres infrastructures mocking. Nous avons également ajouté des méthodes de diagnostic pour le cache de la plate-forme, et la possibilité d'échapper les caractères spéciaux dans des champs de fusion pour les appels externes Apex qui utilisent des identifiants nommés. La page Historique des tests Apex indique désormais l'heure de début et de fin, ainsi que le nombre de méthodes échouées et en file d'attente pour l'exécution test.

Composants Lightning : actions, événements, style et sécurité

Lightning Experience et Salesforce1 reposent sur l'infrastructure de composants Lightning. Utilisez l'infrastructure pour créer des applications mobiles et des pages dans Lightning Experience, Salesforce1, Salesforce Classic et dans des communautés. Les améliorations de cette version sont axées sur la personnalisation de Lightning Experience et de Salesforce1 avec des actions personnalisées, un modèle de propagation des événements plus sophistiqué et un accès amélioré au système de conception Lightning. Cette version comprend également des modifications de la sécurité qui ont déjà été annoncées, notamment un délai dans l'application de LockerService. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Visualforce : optimisée pour Lightning Experience

Développez des applications pour personnaliser votre organisation en utilisant Visualforce. Les modifications apportées aux langues et aux fonctionnalités de Visualforce facilitent le développement d'applications. Les modifications de cette version visent essentiellement à améliorer l'intégration à Lightning Experience. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

API

Accédez à davantage de types de métadonnées et d'objets de données dans l'API version 38.0.

ISVforce : automatisation des changements et des mises à niveau de packages avec l'API

Les outils ISVforce facilitent l'élaboration, l'empaquetage et la distribution des applications et des composants Lightning. Cette version simplifie la gestion des packages avec l'automatisation du chargement et de la mise à niveau des packages en utilisant respectivement l'API Tooling et des objets standard. Vous pouvez également résoudre rapidement les problèmes des abonnés en utilisant les notifications par e-mail automatisées.

Developer Console

Utilisez les nouvelles fonctionnalités de la Developer Console pour faciliter la gestion des codes dans votre organisation. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

DANS CETTE SECTION :

Simplification du renommage et de la modification des séries de tests

Vous pouvez désormais renommer aisément des séries de tests depuis la Developer Console, en utilisant le bouton Rename Suite du Test Suite Manager. Vous pouvez également modifier une série de tests en double-cliquant sur son nom. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Simplification du renommage et de la modification des séries de tests

Vous pouvez désormais renommer aisément des séries de tests depuis la Developer Console, en utilisant le bouton Rename Suite du Test Suite Manager. Vous pouvez également modifier une série de tests en double-cliquant sur son nom. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

AppExchange : introduction de l'expérience intégrée

L'expérience AppExchange intégrée est désormais disponible dans votre organisation Salesforce. Cette expérience intégrée permet de parcourir et de rechercher des milliers d'applications, de composants Lightning, et de consulter les listes de services directement depuis votre organisation. La connexion à la place de marché d'applications d'entreprise leader au monde n'a jamais été aussi facile grâce à des solutions sécurisées et préintégrées. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

DANS CETTE SECTION :

AppExchange et votre organisation Salesforce enfin réunies
Certains éléments s'associent naturellement, par exemple Trailhead et Astro ou Dreamforce et les selfies épiques des conférences plénières. Nous introduisons une autre association parfaite : AppExchange et Salesforce. Vous pouvez désormais installer des applications, des composants et d'autres offres AppExchange sans quitter votre organisation.

AppExchange et votre organisation Salesforce enfin réunies

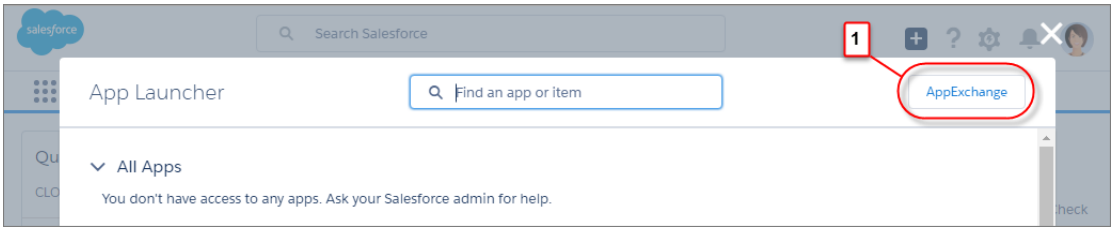
Certains éléments s'associent naturellement, par exemple Trailhead et Astro ou Dreamforce et les selfies épiques des conférences plénières. Nous introduisons une autre association parfaite : AppExchange et Salesforce. Vous pouvez désormais installer des applications, des composants et d'autres offres AppExchange sans quitter votre organisation.

Pour ouvrir l'expérience AppExchange intégrée, accédez au Lanceur d'applications, puis cliquez sur **AppExchange** (1).

Remarque: Pour accéder à l'expérience intégrée depuis le Lanceur d'applications, vous devez disposer de l'autorisation « Télécharger des packages AppExchange ».

Éditions

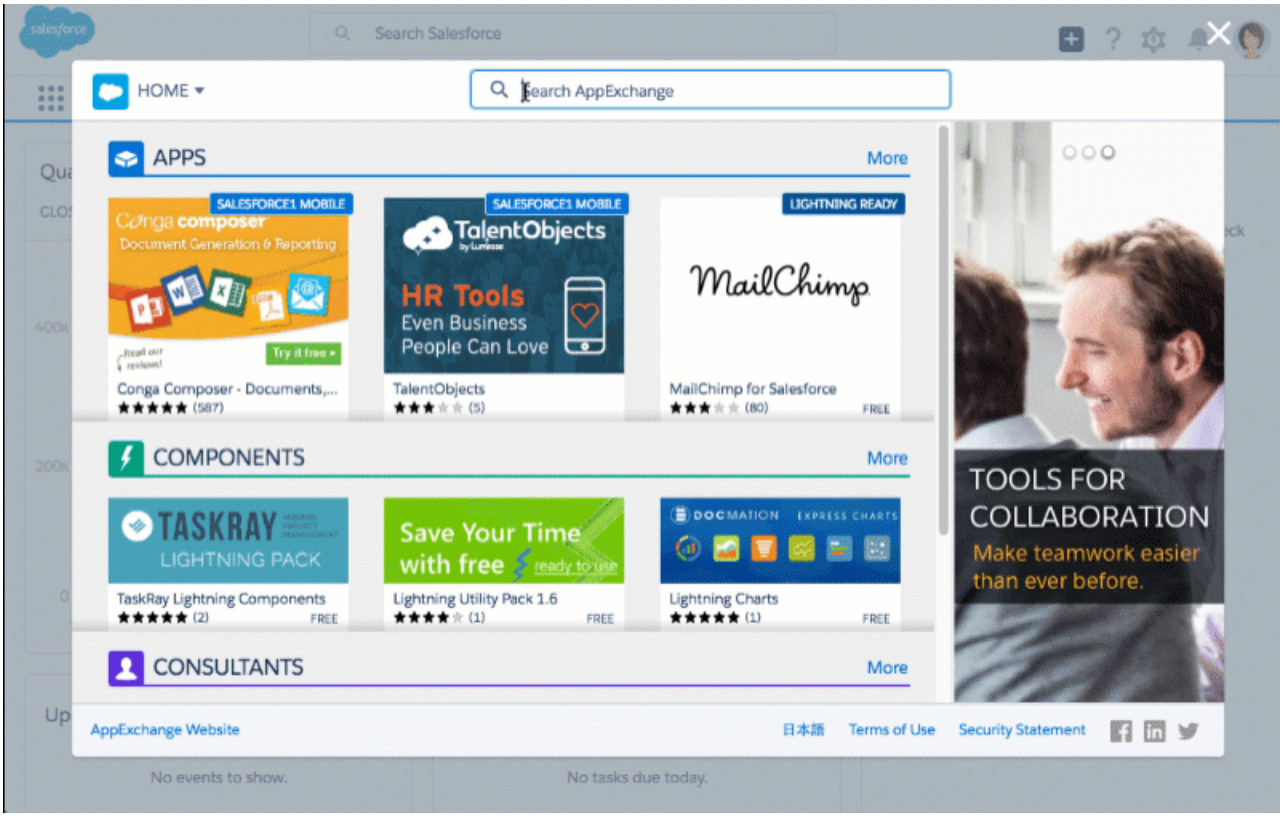
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Vous pouvez :

- Parcourir des milliers d'applications, de composants, et consulter les listes de services
- Utiliser le tri et le filtrage pour afficher uniquement les offres qui se rapportent à votre activité
- Afficher des captures d'écran et des documentations produits, les évaluations et les avis des membres de la communauté Salesforce
- Installer un package dans votre organisation dans le cadre d'une évaluation ou d'un abonnement

Dans cet exemple, nous utilisons la recherche et le filtrage pour retrouver rapidement des applications d'adoption compatibles Lightning.



Si vous élaborez des solutions personnalisées dans le Générateur d'applications Lightning ou dans le Générateur de communauté, l'expérience AppExchange intégrée facilite la recherche de composants pour votre nouveau projet. Pour ouvrir l'expérience intégrée dans le Générateur d'applications Lightning, accédez au volet Composants Lightning . Dans le Générateur de communauté, accédez l'éditeur de page. Cliquez ensuite sur **Get more on the AppExchange** pour parcourir une sélection de composants que vous pouvez immédiatement intégrer à votre conception.

Certaines fonctionnalités d'AppExchange, notamment rédiger un avis et visionner des démonstrations, ne sont pas encore disponibles dans l'expérience intégrée. Nous nous travaillons sans relâche pour ajouter ces fonctionnalités aux prochaines versions, mais pour le moment nous vous renvoyons vers le site Web AppExchange.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lightning Experience : Une expérience utilisateur moderne et intelligente

Types de métadonnées personnalisées : mise à jour des champs de relation, améliorations du chargeur, gestion des métadonnées supprimées

Élaborez des applications hors pair à l'aide de types de métadonnées personnalisées qui permettent de baser vos applications sur des types de métadonnées plutôt que sur de simples données. Élargissez votre vue des enregistrements associés avec des champs de relation, accélérez les mises à jour d'enregistrements, supprimez ou restaurez aisément des champs de relation et récupérez des informations complètes sur les objets personnalisés référencés. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

DANS CETTE SECTION :

Prise en charge complète des champs de relation de métadonnées (globalement disponibles)
Affichage des champs de relation de métadonnées dans EntityDefinition sous forme de liens dans les résultats de vue de liste
Actions supplémentaires avec le chargeur de métadonnées personnalisées
Simplification de la gestion d'un enregistrement de métadonnées personnalisées lors de la suppression de son objet référencé
Modification de l'affichage du filtrage dans les champs de relation de métadonnées
Tout n'est pas perdu : restauration des champs de relation de métadonnées supprimés

Prise en charge complète des champs de relation de métadonnées (globalement disponibles)

Les champs de relation des types de métadonnées personnalisées sont totalement pris en charge dans votre environnement de production. Utilisez des champs de relation de métadonnées pour référencer des enregistrements qui ont des types de métadonnées personnalisées différents. Ils fonctionnent comme un enregistrement de configuration d'un objet personnalisé, qui peut référencer un enregistrement d'un autre objet personnalisé contenant les données de configuration de l'application. Cependant, ce sont des types de métadonnées personnalisées. Par conséquent, ils agissent comme de véritables données de configuration d'application plutôt que des données métiers. Vous pouvez également référencer des EntityDefinitions, les objets qui fournissent l'accès basé sur la ligne aux métadonnées qui concernent des objets standard et personnalisés.

Affichage des champs de relation de métadonnées dans EntityDefinition sous forme de liens dans les résultats de vue de liste

Vous pouvez désormais naviguer aisément entre les enregistrements de métadonnées personnalisées en créant des vues de liste avec des champs de relation. Lorsque vous interrogez des enregistrements de métadonnées personnalisées avec cette vue de liste, la valeur du champ de relation est affichée sous la forme d'un lien qui pointe vers la page de gestion de l'objet ou de l'enregistrement référencé. Auparavant, lorsque le champ de relation référençait une EntityDefinition, vous deviez accéder à l'arborescence de Configuration pour rechercher les objets référencés.

Actions supplémentaires avec le chargeur de métadonnées personnalisées

Vous pouvez désormais mettre à jour les enregistrements existants d'un type de métadonnées personnalisées en utilisant le chargeur de métadonnées personnalisées. Auparavant, vous pouviez uniquement charger les nouveaux enregistrements en masse.

Simplification de la gestion d'un enregistrement de métadonnées personnalisées lors de la suppression de son objet référencé

Si vous essayez de supprimer un objet personnalisé qui est référencé par un champ de relation d'un enregistrement de métadonnées personnalisées, la Configuration renvoie une erreur appropriée. La Configuration affiche désormais des liens vers l'enregistrement de métadonnées personnalisées qui référence l'objet. Auparavant, la Configuration affichait uniquement une liste textuelle des enregistrements, et vous deviez accéder manuellement à l'arborescence de Configuration pour les supprimer ou les mettre à jour.

Modification de l'affichage du filtrage dans les champs de relation de métadonnées

Lorsque vous créez une vue pour rechercher des enregistrements de métadonnées personnalisées, vous pouvez définir un filtre dans un champ de relation de métadonnées. Cependant, la spécification de la valeur de filtrage est différente de celle de la version pilote dans deux cas.

Tout n'est pas perdu : restauration des champs de relation de métadonnées supprimés

Lorsqu'un champ de relation d'un type de métadonnées personnalisées est supprimé, il est désormais stocké jusqu'à sa suppression définitive par votre organisation ou au bout de 15 jours, selon le premier de ces événements. Jusqu'à ce stade, vous pouvez restaurer le champ. Les données du champ de relation sont également restaurées, sauf si l'objet référencé n'existe plus. Ce comportement est semblable à celui des champs personnalisés standard.

Limitations de l'interrogation des types de métadonnées personnalisées avec SOQL
Cette version inclut des mises à jour intéressantes des types de métadonnées personnalisées, mais elle présente aussi quelques limitations dans l'utilisation de SOQL pour interroger un champ de relation.

Prise en charge complète des champs de relation de métadonnées (globalement disponibles)

Les champs de relation des types de métadonnées personnalisées sont totalement pris en charge dans votre environnement de production. Utilisez des champs de relation de métadonnées pour référencer des enregistrements qui ont des types de métadonnées personnalisées différents. Ils fonctionnent comme un enregistrement de configuration d'un objet personnalisé, qui peut référencer un enregistrement d'un autre objet personnalisé contenant les données de configuration de l'application. Cependant, ce sont des types de métadonnées personnalisées. Par conséquent, ils agissent comme de véritables données de configuration d'application plutôt que des données métiers. Vous pouvez également référencer des EntityDefinitions, les objets qui fournissent l'accès basé sur la ligne aux métadonnées qui concernent des objets standard et personnalisés.

Affichage des champs de relation de métadonnées dans EntityDefinition sous forme de liens dans les résultats de vue de liste

Vous pouvez désormais naviguer aisément entre les enregistrements de métadonnées personnalisées en créant des vues de liste avec des champs de relation. Lorsque vous interrogez des enregistrements de métadonnées personnalisées avec cette vue de liste, la valeur du champ de relation est affichée sous la forme d'un lien qui pointe vers la page de gestion de l'objet ou de l'enregistrement référencé. Auparavant, lorsque le champ de relation référençait une EntityDefinition, vous deviez accéder à l'arborescence de Configuration pour rechercher les objets référencés.

Actions supplémentaires avec le chargeur de métadonnées personnalisées

Vous pouvez désormais mettre à jour les enregistrements existants d'un type de métadonnées personnalisées en utilisant le chargeur de métadonnées personnalisées. Auparavant, vous pouviez uniquement charger les nouveaux enregistrements en masse.

Le chargeur est désormais disponible dans le référentiel GitHub.

Simplification de la gestion d'un enregistrement de métadonnées personnalisées lors de la suppression de son objet référencé

Si vous essayez de supprimer un objet personnalisé qui est référencé par un champ de relation d'un enregistrement de métadonnées personnalisées, la Configuration renvoie une erreur appropriée. La Configuration affiche désormais des liens vers l'enregistrement de métadonnées personnalisées qui référence l'objet. Auparavant, la Configuration affichait uniquement une liste textuelle des enregistrements, et vous deviez accéder manuellement à l'arborescence de Configuration pour les supprimer ou les mettre à jour.

Modification de l'affichage du filtrage dans les champs de relation de métadonnées

Lorsque vous créez une vue pour rechercher des enregistrements de métadonnées personnalisées, vous pouvez définir un filtre dans un champ de relation de métadonnées. Cependant, la spécification de la valeur de filtrage est différente de celle de la version pilote dans deux cas.

Dans la version pilote, vous pouviez cliquer sur une icône de référence pour sélectionner un objet disponible. Lorsque la liste des objets disponibles était longue, la fenêtre de référence était complexe et difficile à utiliser. Par souci de cohérence et de simplicité, vous spécifiez désormais la valeur de filtrage manuellement.

Filtrer par un champ de relation EntityDefinition pour rechercher les enregistrements qui référencent un objet particulier

1. Sélectionnez le champ de relation de métadonnées de l'enfant.
2. Sélectionnez l'opérateur.
3. Pour la valeur de filtrage, saisissez le nom de l'objet référencé. Pour rechercher le nom d'un objet personnalisé, accédez à sa page de gestion de la configuration. Pour un objet standard, utilisez son nom d'API.

Filtrer par un champ de relation pour rechercher les enregistrements qui référencent un enregistrement d'un autre type de métadonnées personnalisées

1. Sélectionnez le champ de relation de métadonnées de l'enfant.
2. Sélectionnez l'opérateur.
3. Pour la valeur de filtrage, saisissez le nom du type de métadonnées personnalisées de l'enregistrement parent. Pour rechercher le nom d'un enregistrement de métadonnées personnalisées, accédez à sa page de détail.

Tout n'est pas perdu : restauration des champs de relation de métadonnées supprimés

Lorsqu'un champ de relation d'un type de métadonnées personnalisées est supprimé, il est désormais stocké jusqu'à sa suppression définitive par votre organisation ou au bout de 15 jours, selon le premier de ces événements. Jusqu'à ce stade, vous pouvez restaurer le champ. Les données du champ de relation sont également restaurées, sauf si l'objet référencé n'existe plus. Ce comportement est semblable à celui des champs personnalisés standard.

Par exemple, supposons que vous avez un enregistrement de métadonnées personnalisées avec le champ de relation `MyRelField` qui référence l'enregistrement de métadonnées personnalisées MyRecord. Vous supprimez `MyRelField` puis MyRecord. Si vous restaurez `MyRelField`, la valeur de champ de l'enregistrement qui référençait MyRecord, désormais supprimé, est NULL. Ce comportement s'applique également aux champs de relation de type EntityDefinition.

Limitations de l'interrogation des types de métadonnées personnalisées avec SOQL

Cette version inclut des mises à jour intéressantes des types de métadonnées personnalisées, mais elle présente aussi quelques limitations dans l'utilisation de SOQL pour interroger un champ de relation.

Vous ne pouvez pas utiliser la clause ORDER BY dans un champ de relation d'un type de métadonnées personnalisées.

Les comportements des requêtes SOQL et de la Configuration (ou de l'API de métadonnées) diffèrent parfois.
Si vous utilisez le langage SOQL pour interroger un type de métadonnées personnalisées, les résultats comprennent uniquement les enregistrements qui référencent les objets auxquels vous avez accès. Cependant, une requête similaire dans la Configuration ou l'utilisation de l'API de métadonnées renvoie tous les enregistrements pertinents, y compris ceux qui référencent les objets auxquels vous n'avez pas accès.

Les limitations du SOQL s'appliquent lors de l'interrogation de types de métadonnées personnalisées.
Lorsque vous exécutez une requête de liaison vers un objet EntityDefinition, elle est prise en compte dans votre limitation en requêtes SOQL de transaction Apex. Toutefois, si vous liez un autre type de métadonnées personnalisées, la requête n'est pas prise en compte dans votre limite.

Code Apex

Nous avons introduit une API stub pour permettre aux développeurs avancés d'élaborer leurs propres infrastructures mocking. Nous avons également ajouté des méthodes de diagnostic pour le cache de la plate-forme, et la possibilité d'échapper les caractères spéciaux dans des champs de fusion pour les appels externes Apex qui utilisent des identifiants nommés. La page Historique des tests Apex indique désormais l'heure de début et de fin, ainsi que le nombre de méthodes échouées et en file d'attente pour l'exécution test.

Pour des informations détaillées sur ces améliorations, reportez-vous au guide *Apex Developer Guide*.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

DANS CETTE SECTION :

Élaboration d'une infrastructure mocking avec l'API Stub Apex (pilote)

Apex fournit désormais une API stub (doublure) pour l'implémentation de votre infrastructure mocking. Vous pouvez définir le comportement des objets stub, qui sont créés à l'exécution en tant que sous-classes anonymes des classes Apex. L'API stub est composée de l'interface `System.StubProvider` et de la méthode `System.Test.createStub()`.

Surveillance du cache de la plate-forme avec des méthodes de diagnostic

Le cache de la plate-forme fournit de nouvelles méthodes pour surveiller l'utilisation du cache.

Échappement des caractères spéciaux dans des champs de fusion pour les appels externes Apex qui utilisent des identifiants nommés

Votre code peut utiliser des champs de fusion pour construire les corps des appels externes Apex à des points de terminaison définis par des identifiants nommés. Ces champs de fusion prennent désormais en charge la fonction `HTMLENCODE`. Vous pouvez ainsi échapper les caractères spéciaux, tels que les traits de soulignement (_) et les esperluettes (&), dans les champs de fusion des corps d'appels externes.

Affichage d'informations supplémentaires sur les exécutions tests Apex

La page Historique des tests Apex indique désormais les dates de début et de fin des exécutions tests. De plus, la colonne de statut a été mise à jour pour afficher le nombre de méthodes échouées et en file d'attente pour l'exécution test.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Classes, exceptions et interfaces Apex nouvelles et modifiées

Ces classes, exceptions et interfaces sont nouvelles ou ont été modifiées.

ConnectApi (Chatter dans Apex)

Créez des expériences personnalisées dans Salesforce à l'aide de Chatter dans Apex. Dans cette version, vous pouvez marquer des publications et des commentaires comme inappropriés ou spams, fournir des recommandations d'articles et de fichiers à des utilisateurs invités, et plus encore.

Élaboration d'une infrastructure mocking avec l'API Stub Apex (pilote)

Apex fournit désormais une API stub (doublure) pour l'implémentation de votre infrastructure mocking. Vous pouvez définir le comportement des objets stub, qui sont créés à l'exécution en tant que sous-classes anonymes des classes Apex. L'API stub est composée de l'interface `System.StubProvider` et de la méthode `System.Test.createStub()`.

Remarque: Nous fournissons l'API stub Apex à une sélection de clients via un programme pilote qui exige l'acceptation de conditions d'utilisation spécifiques. L'API stub Apex peut être modifiée, et elle n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles.

Une infrastructure mocking présente de nombreux avantages. Elle peut rationaliser et améliorer les opérations de test, et faciliter et accélérer la création de tests plus fiables. Vous pouvez l'utiliser pour tester des classes en les isolant, ce qui est important pour les tests

unitaires. Un autre avantage de l'élaboration de votre infrastructure mocking avec l'API stub est la génération d'objets stub à l'exécution. Puisque ces objets sont généralement dynamiques, il n'est pas nécessaire d'empaqueter et de déployer des classes de test.

Pour utiliser une version stub d'une classe Apex :

- Définissez le comportement de la classe stub en implémentant l'interface `System.StubProvider`.
- Instanciez un objet stub en utilisant la méthode `System.Test.createStub()`.
- Invoquez la méthode appropriée de l'objet stub depuis une classe de test.

Remarque: Cette fonctionnalité est destinée aux développeurs Apex avancés. Son utilisation nécessite une parfaite compréhension des tests unitaires et des infrastructures mocking. Si vous pensez qu'une infrastructure mocking fait référence à l'idée de moquerie, nous vous invitons vivement à faire quelques recherches avant de poursuivre cette lecture.

Surveillance du cache de la plate-forme avec des méthodes de diagnostic

Le cache de la plate-forme fournit de nouvelles méthodes pour surveiller l'utilisation du cache.

Les nouvelles méthodes Apex permettent de surveiller les valeurs ci-dessous pour le cache de l'organisation, le cache de la session et les partitions.

- Délai d'obtention moyen
- Taille moyenne des éléments
- Délai d'obtention maximal
- Taille maximale des éléments
- Taux d'échec des clés
- Nombre total de clés

Échappement des caractères spéciaux dans des champs de fusion pour les appels externes Apex qui utilisent des identifiants nommés

Votre code peut utiliser des champs de fusion pour construire les corps des appels externes Apex à des points de terminaison définis par des identifiants nommés. Ces champs de fusion prennent désormais en charge la fonction `HTMLENCODE`. Vous pouvez ainsi échapper les caractères spéciaux, tels que les traits de soulignement (_) et les esperluettes (&), dans les champs de fusion des corps d'appels externes.

`HTMLENCODE` est une fonction de formule existante. Les autres fonctions de formule ne sont pas prises en charge et vous ne pouvez pas utiliser `HTMLENCODE` dans les champs de fusion des en-têtes HTTP.

Exemple: L'exemple suivant échappe les caractères spéciaux dans les identifiants.

```
req.setBody('UserName:{!HTMLENCODE($Credential.Username)}')
req.setBody('Password:{!HTMLENCODE($Credential.Password)}')
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

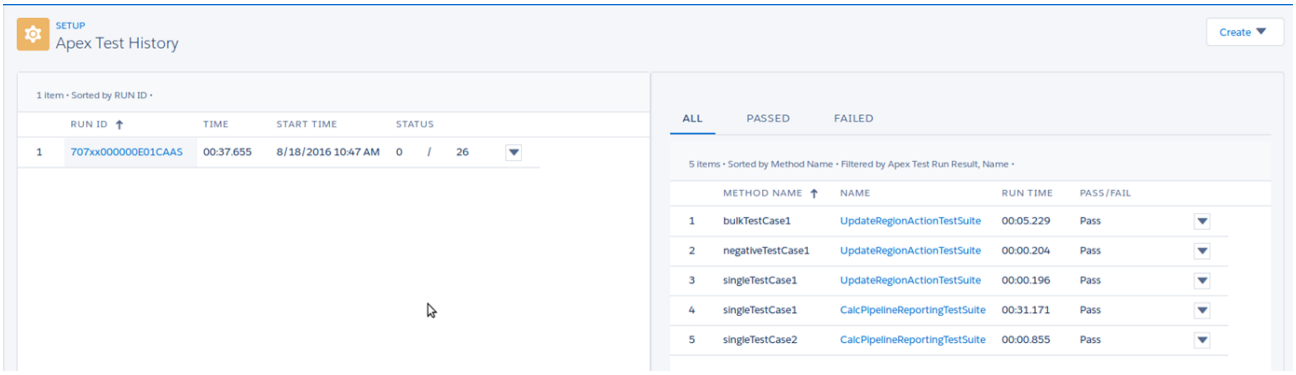
Aide de Salesforce : Identifiants nommés

Apex Developer Guide : Merge Fields for Apex Callouts That Use Named Credentials

Affichage d'informations supplémentaires sur les exécutions tests Apex

La page Historique des tests Apex indique désormais les dates de début et de fin des exécutions tests. De plus, la colonne de statut a été mise à jour pour afficher le nombre de méthodes échouées et en file d'attente pour l'exécution test.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Dans Configuration, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Historique des tests Apex** pour afficher tous les résultats des tests exécutés de votre organisation. Une fois les tests exécutés, les résultats sont conservés pendant 30 jours, sauf s'ils sont supprimés.



Classes, exceptions et interfaces Apex nouvelles et modifiées

Ces classes, exceptions et interfaces sont nouvelles ou ont été modifiées.

DANS CETTE SECTION :

Nouvelles classes Apex
Ces classes ont été introduites dans cette version.

Classes Apex modifiées
Ces classes existantes ont des méthodes ou constantes nouvelles ou modifiées.

Nouvelle exception Apex
Cette exception a été introduite dans cette version.

Nouvelle interface Apex
Cette interface a été introduite dans cette version.

Nouvelles classes Apex

Ces classes ont été introduites dans cette version.

Classes dans l'espace de noms `Auth`

Classe `JWS`

La nouvelle classe `Auth.JWS` contient des méthodes qui appliquent une signature numérique à un jeton JWT (JSON Web Token) en utilisant une structure de données JWS (JSON Web Signature). Cette classe crée le jeton du porteur JWT signé, qui peut être utilisé pour demander un jeton accès OAuth dans le flux de jeton du porteur JWT OAuth 2.0.

`clone()`

Créer une copie de l'objet JWS.

`getCompactSerialization()`
Renvoie la représentation de la sérialisation compacte du jeton JWS en tant que chaîne concaténée, avec l'en-tête JWS encodé, la charge de travail JWS encodée et les chaînes de signature JWS encodées séparées par un point ('.').

Classe `JWT`

La nouvelle classe `Auth.JWT` contient des méthodes qui génèrent l'ensemble de réclamations JSON dans un jeton JWT (JSON Web Token). La charge de travail codée en base64 qui en résulte peut être transmise en tant qu'argument pour créer une instance de la classe `Auth.JWS`.

`clone()`
Créer une copie de l'objet JWT.

`getAdditionalClaims()`
Renvoie une carte de réclamations supplémentaires dans le jeton JWT, où la chaîne clé contient le nom de la réclamation, et la valeur contient la valeur de la réclamation.

`getAud()`
Renvoie la réclamation de l'audience qui identifie les destinataires voulus du jeton JWT.

`getIss()`
Renvoie la réclamation de l'émetteur qui identifie l'émetteur du jeton JWT.

`getNbfClockSkew()`
Renvoie la réclamation Pas avant qui identifie l'heure avant laquelle le jeton JWT ne doit pas être accepté pour traitement, tout en autorisant une variation d'horloge.

`getSub()`
Renvoie la réclamation de l'objet qui identifie l'utilisateur actuel du jeton JWT.

`getValidityLength()`
Renvoie la durée de validité du jeton JWT, qui affecte la réclamation d'expiration.

`setAdditionalClaims(additionalClaims)`
Définit les réclamations supplémentaires dans le jeton JWT. Renvoyée par la méthode `getAdditionalClaims()`.

`setAud(aud)`
Définit la réclamation de l'audience dans le JWT. Renvoyée par la méthode `getAud()`.

`setIss(iss)`
Définit la réclamation de l'émetteur dans le JWT. Renvoyée par la méthode `getIss()`.

`setNbfClockSkew(nbfClockSkew)`
Définit la réclamation pas avant dans le JWT. Renvoyée par la méthode `getNbfClockSkew()`.

`setSub(sub)`
Définit la réclamation de l'objet dans le JWT. Renvoyée par la méthode `getSub()`.

`setValidityLength(validityLength)`
Définit la durée de validité du jeton JWT, qui affecte la réclamation d'expiration. Renvoyée par la méthode `getValidityLength()`.

`toJSONString()`
Génère la représentation de l'objet JSON de l'ensemble de réclamations en tant que charge de travail JWT encodée.

Classe `JWTBearerTokenExchange`

La nouvelle classe `Auth.JWTBearerTokenExchange` contient des méthodes qui POSTent le porteur du jeton JWT signé vers un point de terminaison de jeton pour demander un jeton d'accès, dans le flux de jetons du porteur JWT OAuth 2.0.

`clone()`
Crée une copie de l'objet JWTBearerTokenExchange.

`getAccessToken()`
Renvoie `access_token` dans la réponse du jeton à la requête de jeton du porteur JWT.

`getGrantType()`
Renvoie le type d'autorisation spécifié dans la requête de jeton du porteur JWT. La valeur du type d'autorisation est par défaut `urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`.

`getHttpResponse()`
Renvoie la `System.HttpResponse` complète dans la réponse du jeton à la requête de jeton du porteur JWT.

`getJWS()`
Renvoie la signature JWS spécifiée dans la requête de jeton du porteur JWT.

`getTokenEndpoint()`
Renvoie le point de terminaison du jeton vers lequel la requête de jeton du porteur JWT est POSTée.

`setGrantType(grantType)`
Définit le type d'autorisation dans la requête de jeton du porteur JWT. Renvoyée par la méthode `getGrantType()`.

`setJWS(jws)`
Définit la signature JWS dans la requête de jeton du porteur JWT. Renvoyée par la méthode `getJWS()`.

`setTokenEndpoint(tokenEndpoint)`
Définit le point de terminaison du jeton vers lequel la requête de jeton du porteur JWT est POSTée. Renvoyée par la méthode `getTokenEndpoint()`.

Classes Apex modifiées

Ces classes existantes ont des méthodes ou constantes nouvelles ou modifiées.

Classe `Cache.Org`

Nouvelles méthodes

`getAvgGetTime()`
Renvoie le temps moyen nécessaire pour obtenir une clé depuis le cache de l'organisation, en nanosecondes.

`getAvgValueSize()`
Renvoie la taille moyenne de l'élément pour les clés du cache de l'organisation, en octets.

`getMaxGetTime()`
Renvoie le temps maximum nécessaire pour obtenir une clé depuis le cache de l'organisation, en nanosecondes.

`getMaxValueSize()`
Renvoie la taille maximale de l'élément pour les clés du cache de l'organisation, en octets.

`getMissRate()`
Renvoie le taux d'échec dans le cache l'organisation.

`getNumKeys()`
Renvoie le nombre total de clés dans le cache de l'organisation.

Classe `Cache.Partition`

Nouvelles méthodes

`getAvgGetTime()`
Renvoie le temps moyen nécessaire pour obtenir une clé depuis la partition, en nanosecondes.

`getAvgValueSize()`
Renvoie la taille moyenne de l'élément pour les clés dans la partition, en octets.

`getMaxGetTime()`
Renvoie le temps maximum nécessaire pour obtenir une clé depuis la partition, en nanosecondes.

`getMaxValueSize()`
Renvoie la taille maximale de l'élément pour les clés dans la partition, en octets.

`getMissRate()`
Renvoie le taux d'échec dans la partition.

`getNumKeys()`
Renvoie le nombre total de clés dans la partition.

Classe `Cache.Session`

Nouvelles méthodes

`getAvgGetTime()`
Renvoie le temps moyen nécessaire pour obtenir une clé depuis le cache de la session, en nanosecondes.

`getAvgValueSize()`
Renvoie la taille moyenne de l'élément pour les clés du cache de la session, en octets.

`getMaxGetTime()`
Renvoie le temps maximum nécessaire pour obtenir une clé depuis le cache de la session, en nanosecondes.

`getMaxValueSize()`
Renvoie la taille maximale de l'élément pour les clés du cache de la session, en octets.

`getMissRate()`
Renvoie le taux d'échec dans le cache de la session.

`getNumKeys()`
Renvoie le nombre total de clés dans le cache de la session.

Classe `QuickAction.DescribeLayoutSection`

Nouvelles méthodes

`getLayoutSectionId()`
Renvoie l'ID de la section des détails d'enregistrement dans la présentation.

`isCollapsed()`
Indique si la section des détails d'enregistrement est réduite (`true`) ou agrandie (`false`). Si vous élaborez votre propre application, vous pouvez utiliser cette méthode pour déterminer si l'utilisateur actuel a réduit une section, et respecter cette préférence dans votre propre interface utilisateur.

Nouvelles propriétés

`collapsed`
La vue actuelle de la section des détails d'enregistrement : réduite (`true`) ou agrandie (`false`).

`layoutsectionid`
L'ID unique de la section des détails d'enregistrement dans la présentation.

Classe `QuickAction.DescribeQuickActionResult`

Nouvelles méthodes

`getLightningComponentBundleId()`
Si l'action personnalisée invoque un composant Lightning, renvoie l'ID du paquet de composants Lightning auquel le composant appartient.

`getLightningComponentBundleName()`
Si l'action personnalisée invoque un composant Lightning, renvoie le nom du paquet de composants Lightning auquel le composant appartient.

`getLightningComponentQualifiedName()`
Si l'action personnalisée invoque un composant Lightning, renvoie le nom complet du composant Lightning invoqué par l'action personnalisée.

`getShowQuickActionLcHeader()`
Renvoie une indication d'affichage de l'en-tête et du pied de page de l'action rapide du composant Lightning.

Nouvelles propriétés

`lightningcomponentbundleid`
Si l'action personnalisée invoque un composant Lightning, l'ID du paquet de composants Lightning auquel le composant appartient.

`lightningcomponentbundlename`
Si l'action personnalisée invoque un composant Lightning, le nom du paquet de composants Lightning auquel le composant appartient.

`lightningcomponentqualifiedname`
Le nom complet du composant Lightning invoqué par l'action personnalisée.

`showquickactionlcheader`
Indique si l'en-tête et du pied de page de l'action rapide du composant Lightning sont affichés. Si `false`, l'en-tête qui contient le titre de l'action rapide et le pied de page qui contient les boutons Enregistrer et Annuler ne sont pas affichés.

Classe `Schema.DescribeSobjectResult`

Nouvelle méthode

`getHasSubtypes()`
Indique si l'objet a des sous-types. L'objet Account, qui a le sous-type PersonAccount, est le seul objet qui renvoie `true`.

Nouvelle propriété

`hassubtypes`
Indique si l'objet a des sous-types. L'objet Account, qui a le sous-type PersonAccount, est le seul objet qui renvoie `true`.

Classe `System.System`

Nouvelle méthode

`movePassword(targetUserId,sourceUserId)`
Déplace le mot de passe de l'utilisateur spécifié vers un autre utilisateur. Si vous souhaitez accéder à cette méthode, contactez Salesforce.

Classe `System.Test`

Nouvelle méthode

`createStub(parentType, stubProvider)` (pilote)
Crée une version stub (doublure) d'une classe Apex que vous pouvez utiliser pour le test. Cette méthode fait partie de l'API stub Apex. Vous pouvez l'utiliser avec l'interface `System.StubProvider` pour créer une infrastructure mocking.

Nouvelle exception Apex

Cette exception a été introduite dans cette version.

Espace de noms `Auth`

`Auth.JWTBearerTokenExchange.JWTBearerTokenExchangeException`
Indique un problème avec la réponse du point de terminaison du jeton dans la classe JWTBearerTokenExchange. Cette exception se produit durant le flux de jeton du porteur JWT OAuth 2.0 lorsque la réponse HTTP :

- Ne renvoie pas de jeton d'accès.
- Ne respecte pas le format JSON.
- Renvoie un code de réponse autre qu'un code de succès 200 « OK ».

Nouvelle interface Apex

Cette interface a été introduite dans cette version.

Interface StubProvider (pilote)
`StubProvider` est une interface de rappel que vous pouvez utiliser dans l'API stub Apex pour implémenter une infrastructure mocking. Utilisez cette interface avec la méthode `Test.createStub()` pour créer des objets stub (doublures) Apex à des fins de test.

`handleMethodCall(stubbedObject, stubbedMethodName, returnType, listOfParamTypes, listOfParamNames, listOfArgs)`
Utilisez cette méthode pour définir le comportement de chaque méthode dans une classe stub (doublure).

ConnectApi (Chatter dans Apex)

Créez des expériences personnalisées dans Salesforce à l'aide de Chatter dans Apex. Dans cette version, vous pouvez marquer des publications et des commentaires comme inappropriés ou spams, fournir des recommandations d'articles et de fichiers à des utilisateurs invités, et plus encore.

De nombreuses actions de ressources de l'API REST Chatter sont exposées en tant que méthodes statiques dans des classes Apex, dans l'espace de noms `ConnectApi`. Ces méthodes utilisent d'autres classes `ConnectApi` pour entrer et renvoyer des informations. L'espace de noms `ConnectApi` est référencé sous *Chatter dans Apex*.

Dans Apex, il est possible d'accéder à certaines données Chatter en utilisant des requêtes et des objets SOQL. Cependant, les classes `ConnectApi` exposent les données de Chatter de façon beaucoup plus simple. Les données sont localisées et structurées pour l'affichage. Par exemple, au lieu de passer de nombreux appels pour accéder et assembler un fil, vous pouvez le faire avec un seul appel.

Remarque: Pour intégrer des applications mobiles, des sites Intranet et des applications Web tierces dans Chatter et des communautés, utilisez l'API REST Chatter.

DANS CETTE SECTION :

Classes Chatter dans Apex nouvelles et modifiées
Classes d'entrée Chatter dans Apex nouvelles et modifiées
Classes de sortie Chatter dans Apex nouvelles et modifiées
Énumérations Chatter dans Apex nouvelles et modifiées

Classes Chatter dans Apex nouvelles et modifiées

Modération de communauté

Ces méthodes sont dans la classe `ConnectApi.CommunityModeration`.

Marquer des publications comme inappropriées ou spams, et insérer une note

- `addFlagToFeedElement(communityId, feedElementId, type)` : ajouter un indicateur de modération du type spécifié à un élément de fil.
- `addFlagToFeedElement(communityId, feedElementId, note)` : ajouter un indicateur de modération avec une note à un élément de fil.
- `addFlagToFeedElement(communityId, feedElementId, type, note)` : ajouter un indicateur de modération du type spécifié avec une note à un élément de fil.
- `addFlagToFeedElement(communityId, feedElementId, type, visibility)` : ajouter un indicateur de modération du type spécifié et une visibilité à un élément de fil.
- `addFlagToFeedElement(communityId, feedElementId, visibility, note)` : ajoute un indicateur de modération de la visibilité spécifiée avec une note à un élément de fil.
- `addFlagToFeedElement(communityId, feedElementId, type, visibility, note)` : ajouter un indicateur de modération du type et de la visibilité spécifiés avec une note à un élément de fil.

Marquer des commentaires comme inappropriés ou spams, et insérer une note

- `addFlagToComment(communityId, commentId, type)` : ajouter un indicateur de modération du type spécifié à un commentaire.
- `addFlagToComment(communityId, commentId, note)` : ajouter un indicateur de modération avec une note à un commentaire.
- `addFlagToComment(communityId, commentId, type, note)` : ajouter un indicateur de modération du type spécifié avec une note à un commentaire.
- `addFlagToComment(communityId, commentId, type, visibility)` : ajouter un indicateur de modération du type et de la visibilité spécifiés à un commentaire.
- `addFlagToComment(communityId, commentId, visibility, note)` : ajouter un indicateur de modération de la visibilité spécifiée avec une note à un commentaire.
- `addFlagToComment(communityId, commentId, type, visibility, note)` : ajouter un indicateur de modération du type et de la visibilité spécifiés avec une note à un commentaire.

Fils Chatter

Ces méthodes sont dans la classe `ConnectApi.ChatterFeeds`.

Inclure un texte enrichi dans ce commentaire

Utilisez la méthode existante `postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)` avec les classes existantes `ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput` et `ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`.

Le texte enrichi et les images en ligne sont pris en charge dans le corps des commentaires dans les versions 35.0 et supérieures.

Inclure une image en ligne dans un commentaire

Utilisez la méthode existante `postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)` avec la classe existante `ConnectApi.InlineImageSegmentInput`.

Le texte enrichi et les images en ligne sont pris en charge dans le corps des commentaires dans les versions 35.0 et supérieures.

Mentionner un utilisateur par le nom d'utilisateur au lieu de l'ID

Utilisez la méthode existante `postFeedElement(communityId, feedElement)` avec la classe mise à jour `ConnectApi.MentionSegmentInput`.

Approuver un commentaire ou définir son statut sur révision en attente

Utilisez la nouvelle méthode `setFeedCommentStatus(communityId, commentId, status)` avec la classe existante `ConnectApi.StatusCapabilityInput`.

Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Peut approuver une publication du fil et un commentaire » peuvent définir le statut d'un élément de fil ou d'un commentaire.

Définir le statut d'une publication de fil sur révision en attente

Utilisez la méthode existante `setFeedEntityStatus(communityId, feedElementId, status)` avec la classe existante `ConnectApi.StatusCapabilityInput`.

Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Peut approuver une publication du fil et un commentaire » peuvent définir le statut d'un élément de fil ou d'un commentaire.

Rubriques gérées

Cette méthode est dans la classe `ConnectApi.ManagedTopics`.

Obtenir les rubriques gérées associées à une liste de rubriques

Utilisez la nouvelle méthode `getManagedTopics(communityId, managedTopicType, recordIds, depth)`, dans laquelle `recordIds` est une liste contenant jusqu'à 10 ID de rubrique.

Important: Dans les versions 38.0 et supérieures, `getManagedTopics(communityId, managedTopicType, recordId, depth)` n'est pas pris en charge. Utilisez à la place la nouvelle méthode.

Recommandations

Ces méthodes se trouvent dans la classe `ConnectApi.Recommendations`.

Recommandations d'articles et de fichiers disponibles pour les utilisateurs invités

Si votre communauté autorise l'accès sans connexion, les méthodes ci-dessous renvoie des recommandations d'articles et de fichiers uniquement pour des utilisateurs invités.

- `getRecommendationsForUser(communityId, userId, contextAction, contextObjectId, channel, maxResults)`
- `getRecommendationsForUser(communityId, userId, action, contextAction, contextObjectId, channel, maxResults)`
- `getRecommendationsForUser(communityId, userId, action, objectCategory, contextAction, contextObjectId, channel, maxResults)`

Classes d'entrée Chatter dans Apex nouvelles et modifiées

Fils Chatter

`ConnectApi.FeedElementCapabilitiesInput`

La nouvelle propriété `topics` est une liste de rubriques à attribuer à un élément de fil.

`ConnectApi.MentionSegmentInput`

La nouvelle propriété `username` est le nom d'utilisateur de l'utilisateur à mentionner.

`ConnectApi.TopicsCapabilityInput`
Cette nouvelle classe d'entrée est une sous-classe de `ConnectApi.FeedElementCapabilityInput`. Elle a les propriétés suivantes :

- `contextTopicName` : nom de la rubrique parente de la communauté à laquelle l'élément de fil appartient.
- `Topics` : liste de rubriques à attribuer à l'élément de fil.

Rubriques

`ConnectApi.TopicsCapabilityInput`
Cette nouvelle classe d'entrée inclut les propriétés suivantes :

- `contextTopicName` : nom de la rubrique parente de la communauté à laquelle l'élément de fil appartient.
- `Topics` : liste de rubriques à attribuer à l'élément de fil.

Classes de sortie Chatter dans Apex nouvelles et modifiées

Fils Chatter

`ConnectApi.CommentCapabilities`
La nouvelle propriété `status` indique si un commentaire a un statut qui détermine sa visibilité.

`ConnectApi.CommentPage`
La propriété `total` indique le nombre total de commentaires publiés.

`ConnectApi.RelatedQuestion`
La nouvelle propriété `interactions` indique le nombre de vues, de mentions J'aime ou de commentaires pour une question associée.

`ConnectApi.SocialAccount`
La nouvelle propriété `externalSocialAccountId` indique l'ID du compte social externe, si disponible.

`ConnectApi.SocialPostCapability`
Ce corps de réponse a les nouvelles propriétés suivantes :

- `messageType` : le type de message de la publication sociale. Les valeurs sont :
  - `Comment`
  - `Direct`
  - `Post`
  - `PrivateMessage`
  - `Reply`
  - `Retweet`
  - `Tweet`
- `recipientId` : l'ID du destinataire de la publication sociale.

Knowledge

`ConnectApi.ArticleSummary`
La nouvelle propriété `viewCount` indique le nombre de vues d'un article knowledge.

Messages

`ConnectApi.EmailMessageCapability`
La nouvelle propriété `totalAttachments` indique le nombre total de pièces jointes dans un e-mail.

Énumérations Chatter dans Apex nouvelles et modifiées

Pour consulter des informations complètes sur ces énumérations, reportez-vous à ConnectApi Enums dans le guide *Apex Developer Guide*.

`ConnectApi.CommunityFlagType`
Cette nouvelle énumération spécifie le type d'indicateur de modération.

- `FlagAsInappropriate` : signalez un contenu inapproprié.
- `FlagAsSpam` : signalez un spam.

`ConnectApi.FeedSortOrder`
La nouvelle valeur `Relevance` spécifie un fil trié par le contenu le plus pertinent. Cet ordre de tri est disponible uniquement pour les questions avec des rubriques dans une hiérarchie de navigation, dans les communautés avec le modèle Customer Service (Napili).

`ConnectApi.SocialPostMessageType`
Cette nouvelle énumération spécifie le type de message de la publication sociale.

- `Comment`
- `Direct`
- `Post`
- `PrivateMessage`
- `Reply`
- `Retweet`
- `Tweet`

Composants Lightning : actions, événements, style et sécurité

Lightning Experience et Salesforce1 reposent sur l'infrastructure de composants Lightning. Utilisez l'infrastructure pour créer des applications mobiles et des pages dans Lightning Experience, Salesforce1, Salesforce Classic et dans des communautés. Les améliorations de cette version sont axées sur la personnalisation de Lightning Experience et de Salesforce1 avec des actions personnalisées, un modèle de propagation des événements plus sophistiqué et un accès amélioré au système de conception Lightning. Cette version comprend également des modifications de la sécurité qui ont déjà été annoncées, notamment un délai dans l'application de LockerService. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Utilisez les composants prêts à l'emploi ou élaborez vos propres composants avec JavaScript, HTML, CSS, Apex ou n'importe quel code Web.

La place de marché des composants AppExchange permet d'installer des composants créés par des partenaires de Salesforce ou de publier vos propres composants.

Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Lightning Components Developer Guide*.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Créer des composants Lightning en utilisant l'interface utilisateur dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition ou dans une sandbox.

DANS CETTE SECTION :

Activation des composants Lightning pour des actions personnalisées

Ajoutez l'interface `force:lightningQuickAction` ou `force:lightningQuickActionWithoutHeader` à un composant Lightning pour permettre de l'utiliser en tant qu'action personnalisée dans Lightning Experience ou dans Salesforce1. Vous pouvez utiliser des composants qui implémentent l'une de ces interfaces en tant qu'actions *spécifiques à un objet* aussi bien dans Lightning Experience que dans Salesforce1. Vous pouvez les utiliser en tant qu'actions *globales* uniquement dans Salesforce1.

Application du contrôle des violations d'accès

L'application du contrôle d'accès était une mise à jour critique dans la version Summer '16. Elle est désormais appliquée. L'amélioration de l'application de contrôle d'accès pour les ressources Lightning permet aux auteurs de composants de mieux contrôler leur utilisation.

Report de la mise à jour critique LockerService

LockerService est une nouvelle architecture de sécurité puissante pour les composants Lightning qui était une mise à jour critique pour Summer '16. L'activation automatique de cette mise à jour critique était planifiée dans Winter '17. La date d'activation automatique a été reportée à la version Spring '17.

Capture des événements avant qu'ils se déclenchent et disparaissent

L'infrastructure Lightning Component prend charge une nouvelle phase de capture pour les événements de composant et d'application. Auparavant, l'infrastructure prenait en charge uniquement la phase de déclenchement des événements de composant. Désormais, l'infrastructure prend également en charge la phase de déclenchement des événements d'application. Ces phases sont similaires aux modèles de traitement DOM. Elles permettent aux composants intéressés d'interagir avec un événement et éventuellement de contrôler le comportement des gestionnaires suivants.

Traitement des événements propagés dans des composants conteneurs

Certains composants contiennent d'autres composants, mais n'en sont pas propriétaires. Ces composants sont appelés composants conteneurs. Vous pouvez désormais traiter les événements capturés ou propagés dans des composants conteneurs. Cette fonctionnalité ouvre la voie aux composants de wrapper qui fournissent le comportement de traitement des événements autour de leur contenu dynamique. Ils autorisent de nouveaux modèles de conception, de composition et de réutilisation des composants.

Utilisation du système de conception Lightning dans les applications Lightning

Utilisez le système de conception Lightning dans vos applications Lightning en étendant `force:slds` ou en utilisant une ressource statique. Le système de conception Lightning de Salesforce (SLDS) offre une présentation cohérente avec Lightning Experience. Utilisez les styles du système pour doter vos applications personnalisées d'une interface utilisateur cohérente avec Salesforce, sans inverser la conception de nos styles.

Création d'une présentation cohérente avec le système de conception Lightning dans les composants Lightning Out et Lightning pour Visualforce

Le système de conception Lightning est désormais automatiquement ajouté à vos composants Lightning Out et Lightning pour les applications Visualforce. Le système de conception Lightning fournit une présentation cohérente avec Lightning Experience.

Limitation de vos composants Lightning personnalisés à des objets spécifiques

Si vous avez un paquet de composants Lightning personnalisé conçu pour être utilisé dans les pages Lightning, ajoutez le nouvel ensemble de balises `<sfdc:object>` au fichier .design pour limiter le composant à certains objets uniquement.

Nouveaux composants Lightning

Les composants permettent d'accélérer la création d'applications. Utilisez-les dans vos applications Lightning ou dans Salesforce1.

Nouveaux événements Lightning

Les événements ajoutent une couche d'interaction à vos composants.

Activation des composants Lightning pour des actions personnalisées

Ajoutez l'interface `force:lightningQuickAction` ou `force:lightningQuickActionWithoutHeader` à un composant Lightning pour permettre de l'utiliser en tant qu'action personnalisée dans Lightning Experience ou dans Salesforce1. Vous pouvez utiliser des composants qui implémentent l'une de ces interfaces en tant qu'actions *spécifiques à un objet* aussi bien dans Lightning Experience que dans Salesforce1. Vous pouvez les utiliser en tant qu'actions *globales* uniquement dans Salesforce1.

Lorsqu'ils sont utilisés en tant qu'actions, les composants qui implémentent l'interface `force:lightningQuickAction` affichent un panneau avec des contrôles d'action standard, tels que le bouton **Annuler**. Ces composants peuvent également afficher et implémenter leurs propres contrôles, mais doivent être préparés pour les événements avec les contrôles standard.

Les composants qui implémentent l'interface `force:lightningQuickActionWithoutHeader` sont affichés dans un panneau sans contrôle supplémentaire et doivent fournir une interface utilisateur complète pour l'action.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lancement d'un composant Lightning depuis une action

Lightning Components Developer Guide : Configure Components for Custom Actions

Application du contrôle des violations d'accès

L'application du contrôle d'accès était une mise à jour critique dans la version Summer '16. Elle est désormais appliquée. L'amélioration de l'application de contrôle d'accès pour les ressources Lightning permet aux auteurs de composants de mieux contrôler leur utilisation.

Vous pouvez contrôler l'accès aux ressources Lightning via l'attribut système `access` dans les balises suivantes :

- `<aura:application>`
- `<aura:attribute>`
- `<aura:component>`
- `<aura:event>`
- `<aura:interface>`
- `<aura:method>`

La valeur par défaut de ces ressources Lightning est `access="public"`, qui rend les ressources disponibles uniquement au sein d'un même espace de noms.

Cet exemple de composant a un accès global.

```
<aura:component access="global">
    ...
</aura:component>
```

Violations d'accès

Si votre code accède à une ressource, par exemple un composant ou un attribut qui ne contient pas d'attribut système `access` autorisant l'accès, le code n'est pas exécuté ou renvoie `undefined`. Si vous avez activé le mode de débogage, vous affichez également un message d'erreur dans la console de votre navigateur.

Anatomie d'un message d'erreur de contrôle d'accès

Voici un exemple de message d'erreur de contrôle d'accès concernant une violation d'accès.

```
Access Check Failed ! ComponentService.getDef():'markup://c:targetComponent' is not
visible to 'markup://c:sourceComponent'.
```

Un message d'erreur comprend quatre parties :

1. Le contexte (qui tente d'accéder à la ressource). Dans notre exemple, il correspond à `markup://c:sourceComponent`.
2. La cible (la ressource accédée). Dans notre exemple, elle correspond à `markup://c:targetComponent`.
3. Le type d'échec. Dans notre exemple, il correspond à `not visible`.
4. Le code qui a déclenché l'échec. Il correspond généralement à une méthode de classe. Dans notre exemple, il correspond à `ComponentService.getDef()`, qui signifie que la définition cible (le composant) n'était pas accessible. Une définition décrit les métadonnées d'une ressource, par exemple un composant.

Correction des erreurs de vérification d'accès

Vous pouvez corriger toutes les erreurs de vérification d'accès en utilisant une ou plusieurs des techniques ci-dessous.

- Ajoutez les attributs système `access` appropriés aux ressources qui vous appartiennent.
- Retirez de votre code les références aux ressources non disponibles. Dans l'exemple précédent, `markup://c:targetComponent` n'a pas de valeur d'accès qui autorise l'accès à `markup://c:sourceComponent`.
- Assurez-vous qu'un attribut auquel vous accédez existe en examinant sa définition `<aura:attribute>`. Vérifiez que le `name` est correctement orthographié avec la case appropriée.

  L'accès à un attribut non défini ou à un attribut hors de l'étendue, par exemple un attribut privé, déclenche le même message de violation d'accès. Le contexte d'accès ne sait pas si l'attribut est non défini ou inaccessible.

Pour plus d'informations sur l'attribut système `access`, reportez-vous au guide *Lightning Components Developer Guide*.

Report de la mise à jour critique LockerService

LockerService est une nouvelle architecture de sécurité puissante pour les composants Lightning qui était une mise à jour critique pour Summer '16. L'activation automatique de cette mise à jour critique était planifiée dans Winter '17. La date d'activation automatique a été reportée à la version Spring '17.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes de publication de Summer '16 : Amélioration de la sécurité avec LockerService (mise à jour critique)

Mises à jour critiques : modifications de LockerService, protection contre le détournement de clics renforcée pour les pages Visualforce

Capture des événements avant qu'ils se déclenchent et disparaissent

L'infrastructure Lightning Component prend charge une nouvelle phase de capture pour les événements de composant et d'application. Auparavant, l'infrastructure prenait en charge uniquement la phase de déclenchement des événements de composant. Désormais, l'infrastructure prend également en charge la phase de déclenchement des événements d'application. Ces phases sont similaires aux modèles de traitement DOM. Elles permettent aux composants intéressés d'interagir avec un événement et éventuellement de contrôler le comportement des gestionnaires suivants.

Le composant qui déclenche un événement est appelé composant source. L'infrastructure permet de traiter l'événement en différentes phases. Ces phases offrent la souplesse nécessaire pour traiter correctement l'événement pour votre application.

Ces phases sont les suivantes :

Capturer
L'événement est capturé et propagé depuis la racine de l'application jusqu'au composant source. L'événement peut être traité par un composant dans la hiérarchie de contenance qui reçoit l'événement capturé.

Les gestionnaires d'événements sont invoqués dans l'ordre, depuis la racine de l'application jusqu'au composant source qui a déclenché l'événement.

Tout gestionnaire enregistré dans cette phase peut arrêter la propagation de l'événement. À ce stade, aucun autre gestionnaire n'est appelé dans cette phase ou la phase de propagation.

Propagation
Le composant qui a déclenché l'événement peut le gérer. L'événement est ensuite propagé depuis le composant source vers la racine de l'application. L'événement peut être traité par un composant dans la hiérarchie de contenance qui reçoit l'événement propagé.

Les gestionnaires d'événements sont invoqués dans l'ordre, depuis le composant source qui a déclenché l'événement jusqu'à la racine de l'application.

Tout gestionnaire enregistré dans cette phase peut arrêter la propagation de l'événement. À ce stade, aucun autre gestionnaire n'est appelé dans cette phase.

Voici la séquence de propagation de l'événement du composant.

1. **Événement déclenché** : un événement de composant est déclenché.
2. **Phase de capture** : l'infrastructure exécute la phase de capture depuis la racine de l'application vers le composant source jusqu'à ce que tous les composants soient traversés. N'importe quel événement de traitement peut arrêter la propagation en appelant `stopPropagation()` dans l'événement.
3. **Phase de propagation** : l'infrastructure exécute la phase de propagation depuis la source du composant vers la racine de l'application jusqu'à ce que tous les composants soient traversés ou que `stopPropagation()` soit appelé.

Remarque: Les événements d'application ont une phase par défaut séparée, qui est exécutée après la phase de propagation. La phase par défaut préserve le comportement de traitement d'origine de l'infrastructure pour les événements d'application.

La balise `<aura:handler>` a un nouvel attribut `phase` pour définir la phase de traitement de l'événement. Si vous ne définissez pas de valeur `phase`, la phase par défaut est `bubble` pour les événements de composant, et `default` pour les événements d'application. Voici un exemple de gestionnaire de la phase de capture d'un événement d'application.

```
<aura:handler event="c:appEvent" action="{!c.handleCapturedEvent}"
    phase="capture" />
```

Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Lightning Components Developer Guide*.

Traitement des événements propagés dans des composants conteneurs

Certains composants contiennent d'autres composants, mais n'en sont pas propriétaires. Ces composants sont appelés composants conteneurs. Vous pouvez désormais traiter les événements capturés ou propagés dans des composants conteneurs. Cette fonctionnalité ouvre la voie aux composants de wrapper qui fournissent le comportement de traitement des événements autour de leur contenu dynamique. Ils autorisent de nouveaux modèles de conception, de composition et de réutilisation des composants.

Règles de propagation d'événement par défaut

Par défaut, chaque parent d'une hiérarchie de contenance peut traiter un événement durant les phases de capture et de propagation. À la place, l'événement se propage à chaque propriétaire dans la hiérarchie de contenance.

Le propriétaire d'un composant est le composant responsable de sa création. Pour les composants créés par déclaration, le propriétaire est le composant le plus extérieur contenant le balisage qui référence le composant déclencheur de l'événement. Pour les composants créés par programmation, le composant propriétaire est le composant qui a invoqué `$A.createComponent` pour le créer.

La même règle s'applique à la phase de capture, bien que la direction de la propagation de l'événement (vers le bas) est l'opposé de la phase de propagation (vers le haut).

Vous ne suivez pas ? Voici un exemple qui illustre la phase de propagation :

`c:owner` contient `c:container`, qui contient lui-même `c:eventSource`.

```
<!--c:owner-->
<aura:component>
    <c:container>
        <c:eventSource />
    </c:container>
</aura:component>
```

Si `c:eventSource` déclenche un événement, il peut traiter l'événement lui-même. L'événement se propage ensuite à la hiérarchie de contenance.

`c:container` contient `c:eventSource`, mais n'est pas le propriétaire, car il ne correspond pas au composant le plus externe dans le balisage et ne peut pas gérer l'événement propagé.

`c:owner` est le propriétaire, car son balisage contient `c:container`. `c:owner` peut traiter l'événement.

Propagation à tous les composants conteneurs

Le comportement par défaut n'autorise pas le traitement d'un événement par chaque parent dans la hiérarchie de contenance. Certains composants contiennent d'autres composants, mais n'en sont pas propriétaires. Ces composants sont appelés composants conteneurs. Dans l'exemple, `c:container` est un composant conteneur, car il n'est pas propriétaire de `c:eventSource`. Par défaut, `c:container` ne peut pas traiter les événements déclenchés par `c:eventSource`.

Un composant conteneur a un attribut de facette de type `Aura.Component[]`, tel que l'attribut par défaut `body`. Le composant conteneur inclut ces composants dans sa définition en utilisant une expression, telle que `{!v.body}`. Le composant conteneur n'est pas le propriétaire des composants restitués avec cette expression.

Pour autoriser un composant conteneur à traiter l'événement, ajoutez `includeFacets="true"` à la balise `<aura:handler>` du composant conteneur. Par exemple, si vous ajoutez `includeFacets="true"` au gestionnaire dans le composant conteneur, `c:container`, il peut traiter l'événement de composant propagé depuis `c:eventSource`.

```
<aura:handler name="bubblingEvent" event="c:compEvent" action="{!c.handleBubbling}"
    includeFacets="true" />
```

Utilisation du système de conception Lightning dans les applications Lightning

Utilisez le système de conception Lightning dans vos applications Lightning en étendant `force:slds` ou en utilisant une ressource statique. Le système de conception Lightning de Salesforce (SLDS) offre une présentation cohérente avec Lightning Experience. Utilisez les styles du système pour doter vos applications personnalisées d'une interface utilisateur cohérente avec Salesforce, sans inverser la conception de nos styles.

Si votre application étend `force:slds`, elle bénéficie automatiquement des styles et des jetons de conception du système Lightning. Cette méthode est la plus simple pour que votre application reste à jour et cohérente avec les améliorations du système de conception Lightning.

Pour étendre `force:slds` :

```
<aura:application extends="force:slds">
    <!-- customize your application here -->
</aura:application>
```

Utilisation d'une ressource statique

Lorsque vous étendez `force:slds`, la version des styles SLDS est automatiquement mise à jour lorsque le CSS change. Si vous souhaitez utiliser une version SLDS spécifique, téléchargez-la et ajoutez-la à votre organisation en tant que ressource statique.

Remarque: Nous recommandons plutôt d'étendre `force:slds` afin de recevoir automatiquement les tout derniers styles SLDS. Si vous conservez une version SLDS spécifique, vous risquez de rencontrer des conflits avec les dernières versions dans Lightning Experience ou de subir le coût de téléchargements CSS dupliqués.

Pour télécharger la dernière version du système de conception Lightning :

1. Accédez à la page de téléchargement de Salesforce Lightning Design System. Sous la section **Design System Zip**, cliquez sur le lien de téléchargement de la dernière version.

   Remarque: Ne décompressez pas l'archive et ne laissez pas votre navigateur la décompresser automatiquement.

2. Dans Configuration, saisissez *`Ressources statiques`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ressources statiques**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le `Nom` de la ressource.

   Nous recommandons de nommer la ressource statique de l'archive Lightning Design System en utilisant le format de nommage SLDS*###*, où *###* correspond au numéro de version de Lightning Design System (par exemple, *`SLDS203`*). Cela permet de conserver plusieurs versions du système de conception Lightning installé, et de gérer l'utilisation des versions dans vos composants.

5. En regard de la zone de texte `Fichier`, cliquez sur **Parcourir** pour accéder au fichier zip Lightning Design System que vous venez de télécharger.
6. Définissez le `Contrôle du cache` sur *`Public`*, si cette option est affichée.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour utiliser la version statique du système de conception Lightning dans un composant, insérez-la en utilisant `<ltng:require/>`. Par exemple :

```
<aura:component>
    <ltng:require
       styles="{!$Resource.SLDS203 + '/assets/styles/lightning-design-system-ltng.css'}"/>
</aura:component>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une présentation cohérente avec le système de conception Lightning dans les composants Lightning Out et Lightning pour Visualforce

Création d'une présentation cohérente avec le système de conception Lightning dans les composants Lightning Out et Lightning pour Visualforce

Le système de conception Lightning est désormais automatiquement ajouté à vos composants Lightning Out et Lightning pour les applications Visualforce. Le système de conception Lightning fournit une présentation cohérente avec Lightning Experience.

Les références de ce système de conception sont ajoutées à toute page qui utilise Lightning Out lors de l'extension de l'application de dépendance Lightning depuis `ltng:outApp`. Ainsi, les styles et les ressources du système de conception Lightning sont disponibles tels que vos composants Lightning les « attendent », même s'ils sont utilisés hors de Lightning Experience et Salesforce1. Vos composants peuvent ainsi dépendre des styles du système de conception Lightning lorsqu'ils sont disponibles à l'emplacement où ils sont déployés.

Dans les versions précédentes, le système de conception Lightning n'était pas inclus. Il était par conséquent difficile de créer des composants avec une présentation et un comportement cohérents dans les différents contextes où ils étaient utilisés.

Si vous ne souhaitez pas inclure automatiquement les ressources du système de conception Lightning en utilisant Lightning Out, étendez votre application de dépendance depuis `ltng:outAppUnstyled`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation du système de conception Lightning dans les applications Lightning
- *Lightning Components Developer Guide* : Lightning Out Dependencies
- *Lightning Components Developer Guide* : Using the Salesforce Lightning Design System in Apps

Limitation de vos composants Lightning personnalisés à des objets spécifiques

Si vous avez un paquet de composants Lightning personnalisé conçu pour être utilisé dans les pages Lightning, ajoutez le nouvel ensemble de balises `<sfdc:object>` au fichier .design pour limiter le composant à certains objets uniquement.

Exemple: Par exemple, voici une ressource de conception ajoutée à paquet avec un composant « Hello World ».

```
<design:component label="Hello World">
    <design:attribute name="subject" label="Subject" description="Name of the person
you want to greet" />
    <design:attribute name="greeting" label="Greeting" />
</design:component>
```

Voici la même ressource de conception limitée à deux objets.

```
<design:component label="Hello World">
    <design:attribute name="subject" label="Subject" description="Name of the person
you want to greet" />
    <design:attribute name="greeting" label="Greeting" />
    <sfdc:objects>
        <sfdc:object>Custom__c</sfdc:object>
        <sfdc:object>Opportunity</sfdc:object>
    </sfdc:objects>
</design:component>
```

Composants Lightning : Autres modifications

Nous avons apporté des modifications supplémentaires aux composants Lightning.

Amélioration des références `$Label`

Les étiquettes personnalisées référencées dans vos composants Lightning en utilisant le fournisseur de valeur globale `$Label`, sont automatiquement résolues pour les dépendances de package. Un membre non-Lightning d'un package n'est plus nécessaire pour référencer l'étiquette à inclure dans le package. De plus, vous pouvez désormais référencer des étiquettes personnalisées incluses dans des packages gérés.

Informations supplémentaires dans les messages d'erreur des composants Lightning

Nous avons amélioré la génération et l'affichage des erreurs d'enregistrement. Si vous rencontrez des erreurs en enregistrant ou en déployant un paquet de composants (ou un `AuraDefinitionBundle` en utilisant l'API), des messages d'erreur plus complets peuvent faciliter la résolution des problèmes.

Nouveaux composants Lightning

Les composants permettent d'accélérer la création d'applications. Utilisez-les dans vos applications Lightning ou dans Salesforce1.

Nouveaux composants

Le composant ci-dessous est nouveau.

forceCommunity:navigationMenuBase
Un composant de base du composant Menu de navigation dans une communauté, qui charge les données de menu et gère la navigation. Permet de créer un composant de navigation personnalisé pour le modèle de communauté Customer Service (Napili). La présentation du menu est contrôlée par le composant personnalisé qui l'étend.

Nouvelles interfaces

Les interfaces ci-dessous sont nouvelles.

forceCommunity:profileMenuInterface
Permet de créer un composant de menu de profil personnalisé pour le modèle de communauté Customer Service (Napili). Implémentez cette interface si vous souhaitez remplacer le composant standard Profile Header du modèle. Lorsque vous avez un composant de menu de profil personnalisé, les administrateurs peuvent le sélectionner dans le Générateur de communauté, dans **Paramètres** > **Thème**.

forceCommunity:searchInterface
Permet de créer un composant de recherche personnalisé pour le modèle de communauté Customer Service (Napili). Implémentez cette interface si vous souhaitez remplacer le composant standard Search & Post Publisher du modèle. Lorsque vous avez créé un composant de recherche personnalisé, les administrateurs peuvent le sélectionner dans le Générateur de communauté, dans **Paramètres** > **Thème**.

forceCommunity:themeLayout
Permet de créer une présentation de thème personnalisée pour transformer la structure générale des pages dans le modèle communauté Customer Service (Napili). Implémentez cette interface si vous souhaitez remplacer la présentation du thème standard du modèle. Lorsque vous avez créé un composant de présentation de thème personnalisée, les administrateurs peuvent le sélectionner dans le Générateur de communauté, dans **Paramètres** > **Thème**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation rapide de la marque avec les présentations de thème personnalisées

Nouveaux événements Lightning

Les événements ajoutent une couche d'interaction à vos composants.

Nouveaux événements

Les événements ci-dessous sont nouveaux.

forceCommunity:analyticsInteraction
Suit les événements de page déclenchés par des composants personnalisés et envoie les données brutes à Google Analytics. Assurez-vous que Google Analytics est activée dans le Générateur de communauté et que la page est publiée. Pris en charge uniquement dans les communautés basées sur un modèle.

forceCommunity:routeChange
Déclenché lorsque l'URL de la page change. Les composants Lightning personnalisés peuvent écouter cet événement et le gérer correctement, par exemple pour à des fins d'analyse ou d'optimisation du moteur de recherche (SEO). Pris en charge uniquement dans les communautés basées sur un modèle.

Visualforce : optimisée pour Lightning Experience

Développez des applications pour personnaliser votre organisation en utilisant Visualforce. Les modifications apportées aux langues et aux fonctionnalités de Visualforce facilitent le développement d'applications. Les modifications de cette version visent essentiellement à améliorer l'intégration à Lightning Experience. Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience, dans Salesforce Classic et dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités affectées par ces améliorations, reportez-vous au guide *Visualforce Developer's Guide*.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Utilisation de pages Visualforce dans Service Console avec la protection contre le détournement de clics activée
Vous pouvez désormais incorporer des pages Visualforce personnalisées dans Service Console, même lorsque la protection contre le détournement de clics est activée pour les pages Visualforce. Auparavant, lorsque vous souhaitiez utiliser des pages Visualforce dans Service Console, vous deviez désactiver la protection contre le détournement de clics pour toutes les pages Visualforce.

Améliorations de la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce sans en-tête
Dans cette version, nous avons amélioré la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce dans lesquelles l'en-tête est désactivé par le paramètre `showHeader="false"` de la balise `<apex:page>`.

Protection contre le détournement de clics pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce sans en-tête de page (mise à jour critique)
Cette mise à jour critique étend la protection contre le détournement de clics compatible pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce qui définissent `showHeader="false"` dans les pages configurées pour utiliser les versions d'API antérieures à 27.0.

Utilisation de pages Visualforce dans Service Console avec la protection contre le détournement de clics activée

Vous pouvez désormais incorporer des pages Visualforce personnalisées dans Service Console, même lorsque la protection contre le détournement de clics est activée pour les pages Visualforce. Auparavant, lorsque vous souhaitiez utiliser des pages Visualforce dans Service Console, vous deviez désactiver la protection contre le détournement de clics pour toutes les pages Visualforce.

Les clients qui ont désactivé la protection contre le détournement de clics en raison de problèmes avec Visualforce dans Service Console, y compris Salesforce Health Cloud, peuvent et doivent désormais activer cette protection pour leurs pages Visualforce.

L'amélioration a été apportée en modifiant l'en-tête HTTP X-Frame-Options de « SAMEORIGIN » à « ALLOW-FROM », et en répertoriant les hôtes spécifiques à partir desquels les requêtes de votre organisation sont servies. Cette modification permet d'utiliser des pages Visualforce dans Service Console, même si Visualforce est servie à partir d'un serveur autre que Service Console.

Cette modification devrait être transparente dans des conditions normales. Cependant, si votre infrastructure réseau inclut certains types de serveur proxy, le plus souvent un CASB (cloud access security broker) tel que CipherCloud, et si ces serveurs proxy ne sont pas configurés correctement, ils peuvent commencer à bloquer l'accès aux pages Visualforce dans Service Console.

Ce problème survient uniquement dans les cas suivants :

- Vous activez la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce
- Vous incorporez des pages Visualforce dans Service Console
- Vous avez un serveur proxy mal configuré qui altère certaines URL (pas toutes) pour les requêtes à Salesforce

Dans ce cas, une solution provisoire consiste à désactiver la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce. Cette protection a probablement déjà été désactivée, car jusqu'à cette version, elle empêchait l'utilisation de Visualforce dans Service Console.

Configurez ensuite votre infrastructure réseau pour réécrire correctement toutes les URL, y compris celles de l'en-tête HTTP X-Frame-Options.

Une fois votre infrastructure réseau correctement configurée, vous pouvez réactiver la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce.

Améliorations de la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce sans en-tête

Dans cette version, nous avons amélioré la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce dans lesquelles l'en-tête est désactivé par le paramètre `showHeader="false"` de la balise `<apex:page>`.

Dans certains cas, même si vous avez activé le paramètre **Activer la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce des clients avec des en-têtes désactivés**, un bogue peut empêcher le fonctionnement normal de la protection contre le détournement de clics.

Nous avons corrigé le bogue, mais certaines pages peuvent s'appuyer sur l'ancien comportement. Pour préserver la compatibilité de ces pages, cette modification fait l'objet d'une version. Pour bénéficier du correctif, vous devez mettre à jour les pages vers l'API 38.0 ou supérieure. Tant que cette mise à jour n'a pas été effectuée, les pages dans lesquelles `showHeader` est défini sur `false` sont moins protégées contre le détournement de clics.

Les pages les plus exposées sont celles qui ajoutent elles-mêmes un bloc statique `<head>`, mais n'utilisent pas les attributs `applyHtmlTag` et `applyBodyTag` de la balise `<apex:page>` pour prendre le contrôle de la structure HTML de la page. Si vous ajoutez un élément statique `<head>` à la page, nous recommandons de prendre le contrôle et d'ajouter vous-même les éléments statiques `<html>` et `<body>`. Le cas échéant, pensez à définir les attributs `applyHtmlTag` et `applyBodyTag` de la page sur false !

Protection contre le détournement de clics pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce sans en-tête de page (mise à jour critique)

Cette mise à jour critique étend la protection contre le détournement de clics compatible pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce qui définissent `showHeader="false"` dans les pages configurées pour utiliser les versions d'API antérieures à 27.0.

Plusieurs paramètres de sécurité ajoutent la protection contre le détournement de clics aux pages Visualforce. Deux de ces paramètres sont affectés par cette mise à jour critique. Le paramètre « Activer la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce

des clients avec des en-têtes désactivés », accessible dans **Sécurité** > **Paramètres de session**, dans la Configuration, active la protection contre le détournement de clics dans les pages Visualforce de votre organisation dans lesquelles l'attribut `showHeader` est défini sur false. Le paramètre « Niveau de protection contre le détournement de clics », accessible dans **Développer** > **Sites**, dans la Configuration, active la protection contre le détournement de clics pour les pages Visualforce affichées dans Force.com Sites.

Les navigateurs modernes sont protégés contre les attaques par détournement de clics en définissant l'en-tête HTTP X-Frame-Options. Les navigateurs hérités, notamment les anciennes versions d'Internet Explorer, ne respectent pas cet en-tête. Pour activer la protection contre le détournement de clics pour ces anciens navigateurs, un balisage HTML et un code JavaScript sont ajoutés à la page elle-même.

Cependant, lorsqu'elles étaient restituées sans l'en-tête de page Salesforce standard (en définissant l'attribut `showHeader` de la page sur false), les pages Visualforce définies sur l'API version 26.0 ou antérieure ne contenaient pas le balisage HTML et le code JavaScript nécessaires pour incorporer les scripts de protection contre le détournement de clics dans les navigateurs hérités. La protection contre le détournement de clics des navigateurs hérités était omise, même lorsque l'organisation ou le site était configuré pour inclure cette protection.

Lorsque cette mise à jour est activée, Visualforce s'assure que, lorsque nécessaire, le balisage et le code attendus sont ajoutés à la page, quel que soit le paramètre d'API de la page. Cette mise à jour permet à toutes les pages Visualforce de respecter les paramètres de protection contre le détournement de clics de l'organisation ou du site.

Cette mise à jour critique est sans effet sur les pages qui définissent l'attribut `contentType` de la page sur n'importe quelle valeur autre que « text/html » ou « text/xhtml ».

Test de cette mise à jour critique

Nous recommandons de tester cette mise à jour dans une organisation sandbox ou Developer Edition, pour vérifier le comportement de vos pages Visualforce, avant de l'activer dans votre organisation de production. Si vous travaillez dans votre organisation de production, testez pendant les heures creuses.

Pour activer cette mise à jour critique :

1. Dans Configuration, saisissez *`Mises à jour critiques`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mises à jour critiques**.
2. Cliquez sur **Activer** en regard de « Protection contre le détournement de clics pour les navigateurs hérités dans les page Visualforce sans en-tête de page ».
3. Testez les pages Visualforce que vous avez définies pour l'API version 26.0 ou antérieure, et dans lesquelles l'attribut `showHeader` est défini sur false.

Les pages les plus exposées sont celles qui ajoutent elles-mêmes un bloc statique `<head>`, mais n'utilisent pas les attributs `applyHtmlTag` et `applyBodyTag` de la balise `<apex:page>` pour prendre le contrôle de la structure HTML de la page. Si vous ajoutez un élément statique `<head>` à la page, nous recommandons de prendre le contrôle et d'ajouter vous-même les éléments statiques `<html>` et `<body>`. Le cas échéant, pensez à définir les attributs `applyHtmlTag` et `applyBodyTag` de la page sur false !

API

Accédez à davantage de types de métadonnées et d'objets de données dans l'API version 38.0.

Éditions

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** Edition

DANS CETTE SECTION :

Plus d'appels d'API et moins de problèmes lors du calcul des limitations en API

Nous avons simplifié notre calcul des limitations en requêtes d'API et accordé à chacun un plus grand nombre d'appels par période de 24 heures. Pour Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Professional Edition avec l'accès API activé, l'ancien calcul était basé sur le nombre et types de vos licences, avec au minimum 15 000 appels garantis par période de 24 heures. Nous avons annulé le minimum et accordé 15 000 appels supplémentaires. Pour les organisations Developer Edition et sandbox, le calcul reste inchangé.

Objets nouveaux et modifiés

Accédez à davantage de données grâce à ces objets standard nouveaux et modifiés.

SOQL

Salesforce Object Query Language (SOQL) inclut un accès en lecture aux noms dans les clés étrangères.

SOSL

Salesforce Object Search Language (SOSL) inclut une prise en charge étendue de la clause WITH SNIPPET.

API REST

L'API REST inclut des ressources modifiées et une ressource pilote pour passer plusieurs appels à la fois.

API SOAP

L'API SOAP inclut des appels nouveaux, modifiés et dépréciés.

API REST Chatter

Intégrez des applications mobiles, des sites intranet et des applications Web tierces à Salesforce en utilisant l'API REST Chatter.Dans cette version, vous pouvez marquer des publications et des commentaires comme inappropriés ou spams, inclure un texte enrichi et des images en ligne dans vos commentaires, vous abonner à des notifications de rubrique, et plus encore.

API REST Rapports et tableaux de bord

Les améliorations de l'API REST Reports and Dashboards comprennent de nouvelles ressources qui décrivent les notifications d'analyse, et l'accès à des nouvelles propriétés de rapport et de tableau de bord.

API de transfert en masse

Les limitations de l'API de transfert en masse ont augmenté.

Messaging

Messaging inclut une fonctionnalité pilote, Platform Events.

API Tooling

L'API Tooling inclut des ressources, des objets et des appels nouveaux et modifiés.

API de métadonnées

L'API des métadonnées comprend des types et des champs nouveaux et modifiés.

API Open CTI

Open CTI est désormais disponible dans Lightning Experience. Les nouvelles méthodes Open CTI permettent de personnaliser et d'intégrer Salesforce à des systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI).

Plus d'appels d'API et moins de problèmes lors du calcul des limitations en API

Nous avons simplifié notre calcul des limitations en requêtes d'API et accordé à chacun un plus grand nombre d'appels par période de 24 heures. Pour Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Professional Edition avec l'accès API activé, l'ancien calcul était basé sur le nombre et types de vos licences, avec au minimum 15 000 appels garantis par période de 24 heures. Nous avons annulé le minimum et accordé 15 000 appels supplémentaires. Pour les organisations Developer Edition et sandbox, le calcul reste inchangé.

L'application des mises à jour du nouveau calcul peut ne pas être immédiate. Si votre organisation utilise l'ancien calcul après la mise à niveau vers Winter '17, contactez votre responsable de compte pour basculer vers le nouveau calcul.

Objets nouveaux et modifiés

Accédez à davantage de données grâce à ces objets standard nouveaux et modifiés.

DANS CETTE SECTION :

Nouveaux objets
Les objets ci-dessous sont nouveaux.

Objets modifiés
Les objets ci-dessous ont changé.

Nouveaux objets

Les objets ci-dessous sont nouveaux.

`AssignedResource`
Représente une ressource de service qui est attribuée à un rendez-vous de service. Les ressources attribuées sont affichées dans la liste associée Ressources attribuées dans les rendez-vous de service.

`CampaignInfluence`
Représente l'association entre une campagne et une opportunité dans Influence de la campagne personnalisable.

`CampaignInfluenceModel`
Cet objet en lecture seule représente un modèle d'influence de campagne dans Influence de la campagne personnalisable. Utilisez des modèles d'influence de campagne pour regrouper les enregistrements `CampaignInfluence` créés par l'ensemble spécifique de déclencheurs et de workflows que vous définissez.

`ContentAsset`
Représente un fichier Salesforce qui a été converti en fichier de ressource dans une application personnalisée dans Lightning Experience. Active Salesforce Files à utiliser pour la configuration de l'organisation. Les fichiers de ressources peuvent être empaquetés et référencés par d'autres composants.

`MetadataPackage`
Représente un package géré ou non géré qui a été développé dans l'organisation à laquelle vous êtes connecté(e).

`MetadataPackageVersion`
Représente une version d'un package (géré ou non géré) qui a été chargé depuis l'organisation à laquelle vous êtes connecté(e).

`OperatingHours`
Représente les heures auxquelles un territoire de service, une ressource de service ou un compte sont disponibles pour le travail d'assistance sur site.

`OperatingHoursFeed`
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'un enregistrement d'heures de fonctionnement.

`OperatingHoursHistory`
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis dans un enregistrement d'heures de fonctionnement.

`PackagePushError`
Représente une erreur rencontrée durant une requête automatique. Le nombre d'enregistrements PackagePushError créés dépend du nombre de tâches automatiques dans la requête qui a abouti à une erreur.

PackagePushJob
Représente une tâche automatique individuelle pour la mise à niveau d'un package dans une organisation depuis une version vers une autre. Plusieurs tâches automatiques peuvent être créées pour une requête automatique. Par exemple, si vous mettez à niveau cinq organisations dans le cadre d'une requête automatique, vous avez un enregistrement PackagePushRequest et cinq enregistrements PackagePushJob.

PackagePushRequest
Représente une tâche automatique de mise à niveau d'un package dans une ou de nombreuses organisations depuis une version vers une autre. L'objet représente l'enregistrement principal.

PackageSubscriber
Représente une installation d'un package dans une organisation. Cet objet contient les informations d'installation des packages gérés et non gérés développés dans l'organisation à laquelle vous êtes connecté(e).

ResourceAbsence
Représente la durée pendant laquelle une ressource de service n'est pas disponible pour le travail.

ResourceAbsenceFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'une absence de ressource.

ResourceAbsenceHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'une absence de ressource.

ServiceAppointment
Représente un rendez-vous pour la réalisation d'un travail d'assistance sur site pour un client.

ServiceAppointmentFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'un rendez-vous de service.

ServiceAppointmentHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'un rendez-vous de service.

ServiceAppointmentOwnerSharingRule
Représente les règles de partage d'un rendez-vous de service avec des utilisateurs autres que le propriétaire.

ServiceAppointmentShare
Représente une entrée de partage dans un rendez-vous de service.

ServiceResource
Représente un technicien de service ou répartiteur dans l'assistance sur site.

ServiceResourceCapacity
Représente le nombre maximal d'heures planifiées ou le nombre de rendez-vous de service qu'une ressource de service basée sur la capacité peut réaliser sur une période spécifique.

ServiceResourceCapacityFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'une capacité de ressource de service.

ServiceResourceCapacityHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'un enregistrement de capacité de ressource de service.

ServiceResourceFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'une ressource de service.

ServiceResourceHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'une ressource de service.

ServiceResourceOwnerSharingRule
Représente les règles de partage d'une ressource de service avec des utilisateurs autres que le propriétaire.

ServiceResourceShare
Représente une entrée de partage dans une ressource de service.

ServiceResourceSkill
Représente une compétence d'une ressource de service.

ServiceResourceSkillFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'une compétence de ressource de service.

ServiceResourceSkillHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'une compétence de ressource de service.

ServiceTerritory
Représente une région dans laquelle le travail d'assistance sur site peut être réalisé.

ServiceTerritoryFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'un territoire de service.

ServiceTerritoryHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'un territoire de service.

ServiceTerritoryMember
Représente une ressource de service qui peut travailler dans le territoire de service.

ServiceTerritoryMemberFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'un membre du territoire de service.

ServiceTerritoryMemberHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'un membre du territoire de service.

SkillRequirement
Représente une compétence requise pour réaliser une tâche particulière. Des exigences en compétences peuvent être ajoutées à des types de travail, des ordres d'exécution et des éléments de ligne d'ordre d'exécution.

SkillRequirementFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'une exigence de compétences.

SkillRequirementHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'une exigence de compétence.

TimeSlot
Représente une période pendant un jour spécifié de la semaine pendant lequel le travail d'assistance sur site peut être réalisé. Les heures de fonctionnement comprennent un ou plusieurs créneaux horaires.

TimeSlotHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'un créneau horaire.

WorkType
Représente un type de travail à exécuter. Les types de travail sont des modèles qui peuvent être appliqués à des ordres d'exécution ou à des éléments de ligne d'ordre d'exécution.

WorkTypeFeed
Représente un élément de fil unique dans la page de détail d'enregistrement d'un type de travail.

WorkTypeHistory
Représente l'historique des modifications apportées aux champs suivis d'un type de travail.

Objets modifiés

Les objets ci-dessous ont changé.

Objets modifiés

Account

Dans les éditions Developer, Professional, Enterprise, Unlimited et Performance, désormais Salesforce ajoute ou met à jour automatiquement les champs de géolocalisation lorsque vous créez ou mettez à jour des enregistrements Account. Pour utiliser cette fonctionnalité, votre administrateur doit activer les règles de mise à jour de géolocalisation pour Account.

Pour toutes les autres éditions, définissez les valeurs de latitude et de longitude en utilisant SOQL, Workbench, l'API SOAP ou REST, ou un service de géocodage. Vous pouvez ensuite utiliser des champs d'adresse en tant que valeurs localisables. Pour accéder à des services de géocodage, recherchez dans AppExchange.

De plus, l'objet Compte inclut un nouveau champ, `OperatingHoursId`. Ce champ répertorie les heures de fonctionnement associées au compte. Il est disponible uniquement si Field Service Lightning est activé.

ApexTestRunResult

L'objet ApexTestRunResult inclut trois nouveaux champs :

- `MethodsCompleted` : le nombre total de méthodes terminées durant l'exécution test. Cette valeur est mise à jour après l'exécution de chaque classe.
- `MethodsEnqueued` : le nombre total de méthodes mises en file d'attente pour l'exécution test. Cette valeur est initialisée avant l'exécution du test.
- `MethodsFailed` : le nombre total de méthodes qui ont échoué durant cette exécution test. Cette valeur est mise à jour après l'exécution de chaque classe.

Case

L'objet Case inclut quatre nouveaux champs :

- `ContactEmail` : l'adresse e-mail du Contact. L'étiquette est `Contact Email`.
- `ContactFax` : le numéro de télécopie du Contact. L'étiquette est `Contact Fax`.
- `ContactMobile` : le numéro de téléphone mobile du Contact. L'étiquette est `Contact Mobile`.
- `ContactPhone` : le numéro de téléphone du Contact. L'étiquette est `Contact Phone`.

Contact

Dans les éditions Developer, Professional, Enterprise, Unlimited et Performance, désormais Salesforce ajoute ou met à jour automatiquement les champs de géolocalisation lorsque vous créez ou mettez à jour des enregistrements Contact. Pour utiliser cette fonctionnalité, votre administrateur doit activer les règles de mise à jour de géolocalisation pour Contact.

Pour toutes les autres éditions, définissez les valeurs de latitude et de longitude en utilisant SOQL, Workbench, l'API SOAP ou REST, ou un service de géocodage. Vous pouvez ensuite utiliser des champs d'adresse en tant que valeurs localisables. Pour accéder à des services de géocodage, recherchez dans AppExchange.

ContentDocument

Le champ `ContentAssetId` a été ajouté. Ce champ pointe vers la ressource du fichier, s'il s'agit d'un fichier de ressources. Pour la plupart des fichiers, la valeur de ce champ est `null`.

ContentVersion

Le champ `IsAssetEnabled` a été ajouté. Lorsqu'un administrateur crée un enregistrement ContentVersion, ce champ spécifie si une ressource est automatiquement créée à partir du fichier ContentDocument associé si aucune ressource n'existe.

EmailMessage

L'objet EmailMessage inclut un nouveau champ :

`ContentDocumentIds` : un groupe de chaînes d'ID de documents de contenu, tels que des fichiers et des pièces jointes, associés à un e-mail. Chaque ID est lié à un enregistrement `ContentDocumentLink`, qui représente la relation entre un e-mail et un enregistrement de document de contenu.

Entitlement

L'objet Entitlement inclut un nouveau champ de référence, `SvcApptBookingWindows`, avec l'étiquette `Heures de fonctionnement` dans l'interface utilisateur. Le champ répertorie les heures de fonctionnement de l'autorisation. Il est disponible uniquement si Field Service Lightning est activé.

ForecastingItem

L'objet ForecastingItem inclut les nouveaux champs suivants :

- `AmountWithoutOwnerAdjustment` : le montant des prévisions, tel que le propriétaire des prévisions l'affiche, sans ses propres ajustements. Correspond à la somme des opportunités du subordonné, comprenant les ajustements effectués par son responsable ou par le subordonné lui-même, plus le cumul des propres opportunités du responsable. *Il ne comprend pas les ajustements effectués par le propriétaire des prévisions.*
- `QuantityWithoutOwnerAdjustment` : la quantité des prévisions, telle que le propriétaire des prévisions l'affiche, sans ses propres ajustements. Correspond à la somme des opportunités du subordonné, comprenant les ajustements effectués par son responsable ou par le subordonné lui-même, plus le cumul des propres opportunités du responsable. *Il ne comprend pas les ajustements effectués par le propriétaire des prévisions.*

Lead

Dans les éditions Developer, Professional, Enterprise, Unlimited et Performance, désormais Salesforce ajoute ou met à jour automatiquement les champs de géolocalisation lorsque vous créez ou mettez à jour des enregistrements Lead. Pour utiliser cette fonctionnalité, votre administrateur doit activer les règles de mise à jour de géolocalisation pour Lead.

Pour toutes les autres éditions, définissez les valeurs de latitude et de longitude en utilisant SOQL, Workbench, l'API SOAP ou REST, ou un service de géocodage. Vous pouvez ensuite utiliser des champs d'adresse en tant que valeurs localisables. Pour accéder à des services de géocodage, recherchez dans AppExchange.

LiveChatDeployment

L'objet LiveChatDeployment inclut deux nouveaux champs :

- `ConnectionTimeoutDuration` : indique le délai en secondes avant l'expiration du chat.
- `ConnectionWarningDuration` : indique le délai en secondes avant l'affichage de l'avertissement d'expiration pour l'agent.

OpportunityLineItemSchedule

Lors de la création de l'enregistrement OpportunityLineItem pour un produit avec une planification déjà établie, un enregistrement OpportunityLineItemSchedule est également créé.

PlatformAction

L'objet PlatformAction inclut deux nouveaux champs :

- `IsMassAction` : indique si l'action peut être exécutée sur plusieurs enregistrements.
- `RelatedListRecordId` : représente l'ID d'un enregistrement dans la liste associée d'un objet.

De plus, le champ de liste de sélection `ActionListContext` inclut une nouvelle valeur, `Assistant`.

PermissionSet

L'objet PermissionSet inclut deux nouveaux champs :

- `LicenseId` : l'ID de PermissionSet ou UserLicense associé à cet ensemble d'autorisations. Utilisez ce champ au lieu de `UserLicenseId`, qui est déprécié et disponible uniquement jusqu'à l'API version 37.0.
- `PermissionsShowCompanyNameAsUserBadge` : lorsqu'il est activé, le nom de société de l'utilisateur (si disponible) est affiché à la place du rôle de communauté.

PermissionSet et Profile

Les objets PermissionSet et Profile ont une nouvelle autorisation utilisateur :

- `PermissionsSendThroughGmail` : autorise les utilisateurs à envoyer leurs e-mails via le service de messagerie externe configuré pour l'organisation, tel que Gmail ou Office 365.

PermissionSetLicense

L'objet PermissionSetLicense inclut un nouveau champ :

- `MaximumPermissionsShowCompanyNamesAsUserBadge` : lorsqu'il est activé, le nom de société de l'utilisateur (si disponible) est affiché à la place du rôle de communauté.

Profile

Désormais, les autorisations des champ d'autorisations d'objet, et l'accès à l'objet configuration peuvent être mis à jour pour des profils personnalisés existants. Les autorisations de champ et l'accès à l'objet configuration peuvent être mis à jour pour des profils standard existants. Auparavant, vous deviez effectuer ces mises à niveau via l'API de métadonnées ou l'interface utilisateur. Par exemple, vous pouvez utiliser Data Loader pour mettre à jour en masse les autorisations au niveau du champ de plusieurs profils. Alternativement, si vous êtes développeur, vous pouvez créer une classe Apex pour mettre à jour les profils et référencer la classe dans un flux d'approbation.

L'objet Profile a un nouveau champ :

- `PermissionsShowCompanyNameAsUserBadge` : lorsqu'il est activé, le nom de société de l'utilisateur (si disponible) est affiché à la place du rôle de communauté.

QuoteDocument

L'objet QuoteDocument a un nouveau champ `Template`. Ce champ est réservé à un usage ultérieur.

Skill

L'objet Skill inclut deux nouveaux champs :

- `Description` : une description de la compétence.
- `LastViewedDate` : la date de dernière visualisation de la compétence.

De plus, le champ `MasterLabel` inclut une nouvelle propriété : `idLookup`.

TwoFactorMethodsInfo

L'objet TwoFactorMethodsInfo inclut un nouveau champ :

`HasU2F` : indique si l'utilisateur a enregistré une clé de sécurité U2F en tant que méthode de vérification de l'identité.

User

L'objet User inclut trois nouveaux champs :

- `MediumBannerPhotoURL` : l'URL de la photo de bannière de profil utilisateur de taille moyenne.
- `SmallBannerPhotoURL` : l'URL de la photo de bannière de profil utilisateur de petite taille.
- `UserPreferencesHideBiggerPhotoCallout` : permet aux utilisateurs de masquer le texte de la légende sous la photo de profil de grande taille.

VerificationHistory

Les champs suivants ont de nouvelles valeurs de liste de sélection associées à l'inscription et à la connexion Lightning Login.

- Champ `Activity` :
  - EnableLL : l'utilisateur a tenté de s'inscrire dans Lightning Login.
- Champ `Policy` :
  - `EnableLightningLogin` : vérification de l'identité requise pour les utilisateurs qui s'inscrivent dans Lightning Login. Cette vérification est déclenchée lorsque l'utilisateur tente de s'inscrire. Les utilisateurs sont éligibles pour s'inscrire s'ils disposent de l'autorisation utilisateur « Lightning Login User » et si l'organisation a activé « Autoriser Lightning Login » dans les paramètres de la session.

  - `LightningLogin` : la vérification de l'entité requise pour les utilisateurs qui se connectent via Lightning Login. La vérification est déclenchée lorsque l'utilisateur inscrit tente de se connecter. Les utilisateurs sont éligibles pour se connecter s'ils disposent de l'autorisation utilisateur « Lightning Login User », s'ils se sont inscrits avec succès dans Lightning Login et si l'organisation a activé « Autoriser Lightning Login » dans les paramètres de la session.

- Champ `VerificationMethod` :
  - `EnableLL` : Salesforce Authenticator a envoyé une notification à l'appareil mobile de l'utilisateur pour qu'il s'inscrive dans Lightning Login.
  - `LL` : Salesforce Authenticator a envoyé une notification à l'appareil mobile de l'utilisateur pour qu'il s'inscrive via Lightning Login.

WorkOrder

L'objet WorkOrder inclut cinq nouveaux champs :

- `Duration` : la durée estimée requise pour réaliser l'ordre d'exécution. Les rendez-vous de service de l'ordre d'exécution héritent de cette valeur.
- `DurationType` : l'unité de durée, minutes ou heures. Les rendez-vous de service de l'ordre d'exécution héritent de cette valeur.
- `ServiceTerritoryId` : le territoire de service dans lequel l'ordre d'exécution est réalisé.
- `StatusCategory` : la catégorie à laquelle la valeur du champ `Status` appartient. Le champ `StatusCategory` contient les cinq mêmes valeurs que le champ `Status` ainsi qu'une valeur `None`.
- `WorkTypeId` : le type de travail associé à l'ordre d'exécution. Si un type de travail est sélectionné, l'ordre d'exécution hérite des exigences de compétence du type de travail, ainsi que de `Duration` et de `DurationType`.

De plus, le champ de liste de sélection `Status` inclut une nouvelle valeur, `On Hold`, et les valeurs `Assigned` et `Scheduled` ont été retirées.

Pour WorkOrder, le comportement des champs composés de géolocalisation a également changé.

Dans les éditions Developer, Professional, Enterprise, Unlimited et Performance, désormais Salesforce ajoute ou met à jour automatiquement les champs de géolocalisation lorsque vous créez ou mettez à jour des enregistrements WorkOrder. Pour utiliser cette fonctionnalité, votre administrateur doit activer les règles de mise à jour de géolocalisation pour WorkOrder.

Pour toutes les autres éditions, définissez les valeurs de latitude et de longitude en utilisant SOQL, Workbench, l'API SOAP ou REST, ou un service de géocodage. Vous pouvez ensuite utiliser des champs d'adresse en tant que valeurs localisables. Pour accéder à des services de géocodage, recherchez dans AppExchange.

WorkOrderLineItem

L'objet WorkOrderLineItem inclut 16 nouveaux champs :

- `Address` : l'adresse à laquelle l'élément de ligne est réalisé.
- `City` : la ville dans l'adresse de l'élément de ligne.
- `Country` : le pays dans l'adresse de l'élément de ligne.
- `Duration` : la durée estimée requise pour réaliser l'élément de ligne.
- `DurationType` : l'unité de durée, minutes ou heures.
- `GeocodeAccuracy` : le degré de précision des coordonnées géographiques d'un site par rapport à son adresse physique.
- `IsClosed` : indique si l'élément de ligne est fermé. La modification du statut de l'élément de ligne en `Closed` entraîne la sélection de cette case à cocher dans l'interface utilisateur.
- `Latitude` : utilisé avec `Longitude` pour spécifier la géolocalisation précise de l'adresse à laquelle l'élément de ligne est réalisé.

- `Longitude` : utilisé avec `Latitude` pour spécifier la géolocalisation précise de l'adresse à laquelle l'élément de ligne est réalisé.
- `PostalCode`: le code postal dans l'adresse de l'élément de ligne.
- `ServiceTerritoryId` : le territoire de service dans lequel l'élément de ligne est réalisé.
- `State` : le pays dans l'adresse de l'élément de ligne.
- `StatusCategory` : une catégorie correspondant au statut de l'élément de ligne.
- `Street` : la rue dans l'adresse de l'élément de ligne.
- `Subject` : une phrase courte décrivant l'élément de ligne.
- `WorkTypeId` : le type de travail associé à l'élément de ligne. Lorsqu'un type de travail est sélectionné, l'élément de ligne hérite automatiquement de `Duration`, de `Duration Type` et des compétences requises du type de travail.

De plus :

- Le champ de liste de sélection `Status` inclut une nouvelle valeur, `On Hold`.
- Le champ `CurrencyIsoCode` ne peut plus être mis à jour, créé ni annulé.
- Le champ `Product2Id` ne peut plus être mis à jour ni créé.
- Le champ `PricebookEntryId` peut désormais être mis à jour.

SOQL

Salesforce Object Query Language (SOQL) inclut un accès en lecture aux noms dans les clés étrangères.

Accès aux noms dans les clés étrangères

Vous pouvez désormais accéder en lecture seule aux champs de nom dans les clés étrangères, même si vous n'avez pas accès à l'objet référencé. Auparavant, la valeur des noms récupérés avec une notation pointée était nulle si vous n'aviez pas accès à l'objet.

Dans l'exemple ci-dessous, `Parent.Name` renvoie désormais la valeur correcte, quel que soit l'accès à l'objet parent.

```
SELECT Name, Parent.Name FROM Account
```

De la même façon, lorsque vous filtrez en utilisant les noms d'objets auxquels vous n'avez pas accès, toutes les lignes qui remplissent les critères sont renvoyées.

SOSL

Salesforce Object Search Language (SOSL) inclut une prise en charge étendue de la clause WITH SNIPPET.

Prise en charge étendue de WITH SNIPPET

Les extraits et la surbrillance sont désormais pris en charge pour Case, CaseComment, FeedItem, FeedComment, Idea et IdeaComment. De plus, les termes en surbrillance sont désormais balisés avec `<mark>` au lieu de `<em>`.

Voici un exemple de requête pour des publications dans le fil, dans laquelle les résultats contiennent des extraits et une surbrillance.

```
FIND {San Francisco} IN ALL FIELDS RETURNING FeedItem, FeedComment WITH SNIPPET
(target_length=120)
```

Voici le terme de l'exemple en surbrillance dans la réponse.

```
"snippet.text" : "The <mark>SF</mark> Bay Area, commonly known as the Bay Area, is a
populated region that"
```

API REST

L'API REST inclut des ressources modifiées et une ressource pilote pour passer plusieurs appels à la fois.

DANS CETTE SECTION :

Accès à des catégories de données et à des articles avec l'API REST

Les nouvelles API REST Knowledge Support permettent aux utilisateurs autorisés et invités à récupérer les catégories de données visibles de l'utilisateur et les articles associés.

Plusieurs requêtes à la fois avec la ressource Composite (pilote)

Supposons que vous écrivez une application mobile. Pour limiter le nombre d'allers-retours entre votre client et Salesforce, vous souhaitez passer plusieurs requêtes d'API REST dans un seul appel. Vous envisagez la ressource Batch, mais Batch ne permet pas de transmettre des informations entre des sous-requêtes. Manque de chance ? Plus maintenant ! La ressource Composite permet de passer plusieurs requêtes dans un seul appel et de référencer les résultats d'une sous-requête dans les sous-requêtes ultérieures.

Nouvelles ressources : Flux et interviews de flux (pilote)

Avez-vous déjà songé à élaborer votre propre expérience d'exécution pour Visual Workflow ? C'est désormais possible. Nous fournissons deux ressources qui décrivent les flux et trois ressources qui décrivent et manipulent les interviews. Si vous êtes un client pilote existant, rien n'a changé depuis la dernière version.

Ressource modifiée : Recherche paramétrée

Les extraits et la surbrillance sont désormais pris en charge pour Case, CaseComment, FeedItem, FeedComment, Idea et IdeaComment.

Ressource modifiée : Enregistrements suggérés dans la recherche

Vous pouvez désormais spécifier jusqu'à 10 types d'objet dans une seule requête d'enregistrement suggéré. Désormais, la ressource prend également en charge KnowledgeArticleVersion. Enfin, si vous souhaitez afficher des erreurs lorsque la liste d'objets de la requête comprend des objets non pris en charge, le nouveau paramètre `ignoreUnsupportedSObjects` vous laisse décider.

Ressource modifiée : Articles suggérés SObject

Les suggestions d'articles sont désormais prises en charge pour les ordres d'exécution et les éléments de ligne d'ordre d'exécution.

Accès à des catégories de données et à des articles avec l'API REST

Les nouvelles API REST Knowledge Support permettent aux utilisateurs autorisés et invités à récupérer les catégories de données visibles de l'utilisateur et les articles associés.

Les ressources suivantes sont disponibles avec l'API REST.

Remarque: Les liens peuvent être obsolètes ou non disponibles pendant l'aperçu de la version.

- Groupe de catégories de données
- Détails de catégories de ressources
- Liste des articles

- Détails des articles

CONSULTER ÉGALEMENT :

Force.com REST API Developer Guide (peut être obsolète ou non disponible pendant l'aperçu de la version)

Plusieurs requêtes à la fois avec la ressource Composite (pilote)

Supposons que vous écrivez une application mobile. Pour limiter le nombre d'allers-retours entre votre client et Salesforce, vous souhaitez passer plusieurs requêtes d'API REST dans un seul appel. Vous envisagez la ressource Batch, mais Batch ne permet pas de transmettre des informations entre des sous-requêtes. Manque de chance ? Plus maintenant ! La ressource Composite permet de passer plusieurs requêtes dans un seul appel et de référencer les résultats d'une sous-requête dans les sous-requêtes ultérieures.

Remarque: Nous fournissons la ressource Composite à une sélection de clients via un programme pilote qui exige l'acceptation de conditions d'utilisation spécifiques. Pour participer à ce programme, contactez Salesforce. Les programmes pilotes peuvent changer à tout moment. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que votre demande soit acceptée. La ressource Composite n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions pour la ressource Composite dans IdeaExchange.

Composite

```
/vXX.X/composite
```

Nouvelles ressources : Flux et interviews de flux (pilote)

Avez-vous déjà songé à élaborer votre propre expérience d'exécution pour Visual Workflow ? C'est désormais possible. Nous fournissons deux ressources qui décrivent les flux et trois ressources qui décrivent et manipulent les interviews. Si vous êtes un client pilote existant, rien n'a changé depuis la dernière version.

Remarque: Nous fournissons l'API REST Flow Runtime à une sélection de clients via un programme pilote qui exige l'acceptation de conditions d'utilisation spécifiques. Pour participer à ce programme, contactez Salesforce. Les programmes pilotes peuvent changer à tout moment. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que votre demande soit acceptée. L'API REST Flow Runtime n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions pour l'API REST Flow Runtime dans IdeaExchange.

Flux

Répertorie les définitions des flux actifs dans votre organisation.

```
/vXX.X/process/flows
```

Flux spécifique

Répertorie des informations résumées sur un flux spécifique.

```
/vXX.X/process/flows/FlowName
```

Interviews interrompues

Répertorie les interviews interrompues que l'utilisateur actif peut reprendre.

```
/vXX.X/process/interviews
```

Nouvelle interview

Démarre une interview de flux.

```
/vXX.X/process/interviews/FlowName
```

Interview spécifique

Continue, interrompt ou termine une interview en cours, ou reprend une interview interrompue..

```
/vXX.X/process/interviews/FlowName/guid
```

Ressource modifiée : Recherche paramétrée

Les extraits et la surbrillance sont désormais pris en charge pour Case, CaseComment, FeedItem, FeedComment, Idea et IdeaComment.

Par exemple, `q=tourism&sobject=Case&snippet=500`.

Ressource modifiée : Enregistrements suggérés dans la recherche

Vous pouvez désormais spécifier jusqu'à 10 types d'objet dans une seule requête d'enregistrement suggéré. Désormais, la ressource prend également en charge KnowledgeArticleVersion. Enfin, si vous souhaitez afficher des erreurs lorsque la liste d'objets de la requête comprend des objets non pris en charge, le nouveau paramètre `ignoreUnsupportedSObjects` vous laisse décider.

Voici un exemple d'une requête qui spécifie plusieurs types d'objet.

```
search/suggestions?q=Acme&sobject=Lead,Account,Opportunity
```

Ressource modifiée : Articles suggérés SObject

Les suggestions d'articles sont désormais prises en charge pour les ordres d'exécution et les éléments de ligne d'ordre d'exécution.

API SOAP

L'API SOAP inclut des appels nouveaux, modifiés et dépréciés.

Appels, nouveaux, modifiés et dépréciés

Nouveaux appels

`findDuplicates()`

Exécute des recherches basées sur une règle d'enregistrements dupliqués. L'entrée est un tableau de sObject, chacun spécifiant les valeurs de recherche et le type d'objet qui fournit les règles de duplication. La sortie identifie les doublons détectés pour chaque objet qui fournit les règles de duplication. `findDuplicates()` applique la règle aux valeurs pour effectuer la recherche. La sortie identifie les doublons détectés pour chaque sObject.

Appels modifiés

`describeFlexiPages()` et DescribeFlexiPageResult

Le champ `type` a été ajouté à DescribeComponentInstanceProperty. Si cette valeur de champ est `null`, les valeurs ComponentInstanceProperty s'appliquent au composant Lightning. Si cette valeur de champ est `decorator`, les valeurs ComponentInstanceProperty s'appliquent au *décorateur* du composant Lightning.

Le décorateur du composant est une enveloppe qui entoure un composant Lightning. Le décorateur peut appliquer des capacités supplémentaires au composant lors de sa restitution sur une page spécifique dans Lightning Experience. Par exemple, vous pouvez configurer un décorateur autour d'un composant dans la barre utilitaire de Lightning Experience afin de définir la hauteur ou la largeur du composant à son ouverture. `UtilityBar` est le seul type de page qui prend en charge les décorateurs de composant.

`describeLayout()` et DescribeLayoutResult

Le champ `fieldApiName` a été ajouté à RelatedListColumn. Il représente la syntaxe SOQL du champ en relation avec le sObject principal de la liste associée. Contrairement à `name`, il ne renvoie pas de valeur sous le format `toLabel()`.

`describeQuickAction()` et DescribeQuickActionResult

Les champs ci-dessous ont été ajoutés.

- `lightningComponentBundleId` : l'ID du paquet de composants Lightning appelé par l'action rapide du composant Lightning.
- `lightningComponentBundleName` : le nom du paquet de composants Lightning appelé par l'action rapide du composant Lightning.

Le champ type prend désormais en charge la valeur `LightningComponent`, qui représente une action de composant Lightning.

Appel bientôt déprécié

L'appel `describeFlexiPages()` sera déprécié dans Spring '17, API version 39.0. Vous pourrez toutefois accéder aux FlexiPages via les API de métadonnées et Tooling.

API REST Chatter

Intégrez des applications mobiles, des sites intranet et des applications Web tierces à Salesforce en utilisant l'API REST Chatter.Dans cette version, vous pouvez marquer des publications et des commentaires comme inappropriés ou spams, inclure un texte enrichi et des images en ligne dans vos commentaires, vous abonner à des notifications de rubrique, et plus encore.

Remarque: Pour créer des expériences Chatter et de communautés personnalisées dans Salesforce, utilisez ConnectApi (Chatter dans Apex).

DANS CETTE SECTION :

Ressources nouvelles et modifiées de l'API REST Chatter

Corps de requête de l'API REST Chatter nouveaux et modifiés

Corps de réponse de l'API REST Chatter nouveaux et modifiés

Ressources nouvelles et modifiées de l'API REST Chatter

Modération des communautés

Marquer des publications comme inappropriées ou spams, et ajouter une note facultative

Soumettez une requête POST à la ressource existante `/connect/communities/`***`communityId`***`/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/moderation` avec le nouveau paramètre `type` défini sur `FlagAsInappropriate` ou `FlagAsSpam`. Vous pouvez également inclure une note avec l'indicateur en utilisant le nouveau paramètre `note`.

Marquer des commentaires comme inappropriés ou spams, et ajouter une note facultative

Soumettez une requête POST à la ressource existante `/connect/communities/`***`communityId`***`/chatter/comments/`***`commentId`***`/moderation-flags` avec le

nouveau paramètre `type` défini sur `FlagAsInappropriate` ou `FlagAsSpam`. Vous pouvez également inclure une note avec l'indicateur en utilisant le nouveau paramètre `note`.

Marquer des fichiers comme inappropriés ou spams, et ajouter une note facultative

Soumettez une requête POST à la ressource existante `/connect/communities/`***`communityId`***`/files/`***`fileId`***`/moderation-flags` avec le nouveau paramètre `type` défini sur `FlagAsInappropriate` ou `FlagAsSpam`. Vous pouvez également inclure une note avec l'indicateur en utilisant le nouveau paramètre `note`.

Fils Chatter

Inclure un texte enrichi dans ce commentaire

Soumettez une requête POST à la ressource existante `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/comments/items` avec les corps de requête existants Message Segment Input: Markup Begin et Message Segment Input: Markup End.

Le texte enrichi et les images en ligne sont pris en charge dans le corps des commentaires dans les versions 35.0 et supérieures.

Inclure une image en ligne dans un commentaire

Soumettez une requête POST à la ressource existante `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/comments/items` avec les corps de requête existants Message Segment Input: Inline Image.

Le texte enrichi et les images en ligne sont pris en charge dans le corps des commentaires dans les versions 35.0 et supérieures.

Mentionner un utilisateur par le nom d'utilisateur au lieu de l'ID utilisateur

Soumettez une requête POST à la ressource existante `/chatter/feed-elements` avec le corps de requête mis à jour Message Segment Input: Mention.

Accéder à la capacité de statut d'un commentaire

Soumettez une requête GET à la nouvelle ressource `/chatter/comments/`***`commentId`***`/capabilities/status`.

Approuver un commentaire ou définir son statut sur révision en attente

Soumettez une requête PATCH à la nouvelle ressource `/chatter/comments/`***`commentId`***`/capabilities/status` avec le paramètre existant Status Capability Input.

Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Peut approuver une publication du fil et un commentaire » peuvent définir le statut d'un élément de fil ou d'un commentaire.

Définir le statut d'une publication de fil sur révision en attente

Soumettez une requête PATCH à la ressource existante `/chatter/feed-elements` avec le paramètre existant Status Capability Input.

Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Peut approuver une publication du fil et un commentaire » peuvent définir le statut d'un élément de fil ou d'un commentaire.

Fichiers

Créer un fichier de ressource

Soumettez une requête POST à la nouvelle ressource `/connect/files/`***`fileId`***`/asset` sans corps de requête.

Obtenir des informations sur un afficher de ressource

Soumettez une requête GET à la nouvelle ressource `/connect/file-assets/`***`assetId`***.

Files Connect

Obtenir les informations du référentiel Files Connect pour un fichier de référentiel

Soumettez une requête GET à la nouvelle ressource `/connect/content-hub/items/`***`repositoryItemId`***`/repository`.

Rubriques gérées

Obtenir les rubriques gérées associées à une liste de rubriques

Soumettez une requête GET à la ressource existante `/connect/communities/`***`communityId`***`/managed-topics` avec le nouveau paramètre `recordIds`, où `recordIds` est une liste qui peut inclure jusqu'à 10 ID de rubrique.

Rubriques

Les utilisateurs suivent une entrée, par exemple une rubrique, et choisissent de recevoir ou non les notifications de la rubrique qu'ils suivent. S'ils choisissent de recevoir les notifications, ils reçoivent un e-mail lorsque la rubrique est ajoutée à une publication à laquelle ils ont accès.

Obtenir les informations sur la fréquence à laquelle un utilisateur reçoit les notifications d'abonnement

Soumettez une requête GET à la nouvelle ressource `/chatter/subscriptions/notification/`***`entityId`***`/members/`***`userId`***.

Dans les versions 38.0 et supérieures, *`entityId`* doit être un ID de rubrique.

Abonner un utilisateur à la réception des notifications d'abonnement

Soumettez une requête POST à la nouvelle ressource `/chatter/subscriptions/notification/`***`entityId`***`/members/`***`userId`*** avec le nouveau paramètre Notification Member Input ou `notificationFrequency`.

Dans les versions 38.0 et supérieures, *`entityId`* doit être un ID de rubrique.

Désabonner un utilisateur de la réception des notifications d'abonnement

Soumettez une requête DELETE à la nouvelle ressource `/chatter/subscriptions/notification/`***`entityId`***`/members/`***`userId`***.

Dans les versions 38.0 et supérieures, *`entityId`* doit être un ID de rubrique.

Corps de requête de l'API REST Chatter nouveaux et modifiés

Modération des communautés

Entrée d'indicateur de modération

Ce nouveau corps de requête a les nouvelles propriétés suivantes :

- `Note` : une note sur l'indicateur qui peut inclure jusqu'à 4000 caractères.
- `Type` : spécifie le type de l'indicateur de modération.
  - `FlagAsInappropriate` : signalez un contenu inapproprié.
  - `FlagAsSpam` : signalez un spam.

Fils Chatter

Feed Element Capabilities Input

La nouvelle propriété `topics` est la liste de rubriques à attribuer à un élément de fil.

Message Segment Input: Mention
La nouvelle propriété `username` est le nom d'utilisateur de l'utilisateur à mentionner.

Topics Capability Input
Ce nouveau corps de requête a les propriétés suivantes :

- `contextTopicName` : nom de la rubrique parente de la communauté à laquelle l'élément de fil appartient.
- `Topics` : liste de rubriques à attribuer à l'élément de fil.

Rubriques

Topics Capability Input
Ce nouveau corps de requête a les propriétés suivantes :

- `contextTopicName` : nom de la rubrique parente de la communauté à laquelle l'élément de fil appartient.
- `Topics` : liste de rubriques à attribuer à l'élément de fil.

Notification Member Input
Ce nouveau corps de requête a une propriété, `notificationFrequency`, qui indique la fréquence à laquelle les utilisateurs reçoivent les e-mails des rubriques qu'ils suivent.

Corps de réponse de l'API REST Chatter nouveaux et modifiés

Fils Chatter

Comment Capabilities
La nouvelle propriété `status` indique si un commentaire a un statut qui détermine sa visibilité.

Comment Page
La propriété `total` indique le nombre total de commentaires publiés.

Related Question
La nouvelle propriété `interactions` indique le nombre de vues, de mentions J'aime ou de commentaires pour une question associée.

Social Account
La nouvelle propriété `externalSocialAccountId` indique l'ID du compte social externe, si disponible.

Social Post Capability
Ce corps de réponse a les nouvelles propriétés suivantes :

- `messageType` : le type de message de la publication sociale. Les valeurs sont :
  - `Comment`
  - `Direct`
  - `Post`
  - `PrivateMessage`
  - `Reply`
  - `Retweet`
  - `Tweet`
- `recipientId` : l'ID du destinataire de la publication sociale.

Fichiers

Asset File

Ce nouveau corps de réponse a les propriétés suivantes :

- `baseAssetUrl` : l'URL de téléchargement de base de la ressource.
- `Id` : l'ID de la ressource.
- `masterLabel` : l'étiquette principale de la ressource.
- `name` : le nom unique de la ressource.
- `namespacePrefix` : le préfixe de l'espace de noms du package qui contient la ressource.
- `Type` : le type de la ressource.

File Details

La nouvelle propriété `fileAsset` est un fichier de ressource.

Files Connect

Repository Folder Detail

Ce nouveau corps de réponse a les propriétés suivantes :

- `createdBy` : le nom d'utilisateur qui a créé le dossier.
- `createdDate` : la date de création du dossier.
- `description` : la description du dossier.
- `externalFolderUrl` : l'URL de l'API REST Chatter de ce dossier dans le système externe.
- `folderItemsUrl` : l'URL de l'API REST Chatter qui répertorie les fichiers et les dossiers de ce dossier.
- `id` : l'ID du dossier.
- `itemTypeUrl` : l'URL de l'API REST Chatter vers les informations sur le type d'élément.
- `modifiedBy` : le nom de l'utilisateur qui a modifié le dossier en dernier.
- `modifiedDate` : la date de dernière modification du dossier.
- `motif` : le motif du dossier.
- `name` : le nom du dossier.
- `path` : le chemin absolu du dossier dans le système externe.
- `repository` : le référentiel externe du dossier.
- `type` : le type de l'enregistrement, `folder`.
- `url` : l'URL de l'API REST Chatter de ce dossier.

Knowledge

Article Summary

La nouvelle propriété `viewCount` indique le nombre de vues d'un article knowledge.

Messages

Email Message Capability

La nouvelle propriété `totalAttachments` indique le nombre total de pièces jointes dans un e-mail.

Rubriques

Notification Member

Ce nouveau corps de réponse a les propriétés suivantes :

- `notificationFrequency` : spécifie la fréquence à laquelle un utilisateur reçoit l'e-mail.Dans les versions 38.0 et supérieures, `EachPost` est la seule valeur valide.
- `url` : l'URL du membre de la notification.

API REST Rapports et tableaux de bord

Les améliorations de l'API REST Reports and Dashboards comprennent de nouvelles ressources qui décrivent les notifications d'analyse, et l'accès à des nouvelles propriétés de rapport et de tableau de bord.

Nouvelles ressources : Notifications d'analyse, liste de notifications d'analyse, limitation des notifications d'analyse

L'API REST Reports and Dashboards inclut de nouvelles ressources qui décrivent les notifications d'analyse, telles que les abonnements à des rapports et les notifications Wave.

URI de ressource	Méthodes HTTP prises en charge	Description
Liste des notifications d'analyse `de notification d'analyse>`	GET	Renvoie la liste des récentes notifications (GET).
	POST	Crée une notification d'analyse (POST).
Notifications d'analyse `de notification d'analyse>`	PUT	Enregistre les modifications de la notification telles que spécifiées dans le corps de requête (PUT).
	DELETE	Supprime une notification. Les notifications supprimées ne se peuvent pas être récupérées (DELETE).
Limitations des notifications d'analyse `de notification d'analyse>`	`GET`	Vérifiez le nombre de notifications d'analyse supplémentaires que vous pouvez créer. Ce nombre n'est pas limité à l'échelle de l'organisation. Elle est néanmoins limitée par utilisateur.

Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Reports and Dashboards REST API Developer Guide*.

Ressources modifiées : `reportMetadata` et Dashboard Results

L'API REST Reports and Dashboards inclut de nouvelles propriétés pour décrire les filtres de hiérarchie de rôles, les couleurs des valeurs de liste de sélection et les photos Chatter.

Rapports

L'objet `reportMetadata` contient de nouvelles propriétés.

Propriété	Type	Description
`supportsRoleHierarchy`	Booléen	Indique si le rapport permet aux utilisateurs de filtrer par hiérarchie de rôles dans Lightning Experience (true) ou non (false).
`userOrHierarchyFilterId`	Chaîne	ID d'utilisateur ou de rôle unique de l'utilisateur ou du rôle utilisé par un filtre de hiérarchie de rôles.

Tableaux de bord

La ressource Dashboard Results contient de nouvelles propriétés.

Propriété	Type	Description
`picklistColors`	Chaîne	La couleur au format hexadécimal utilisée pour représenter une valeur de liste de sélection.
`chatterPhotoUrl`	Chaîne	URL qui pointe vers la photo Chatter d'un utilisateur.

Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Reports and Dashboards REST API Developer Guide*.

API de transfert en masse

Les limitations de l'API de transfert en masse ont augmenté.

Traitement de deux fois plus d'enregistrements avec l'API de transfert en masse

Savez-vous ce qui est mieux que charger 5000 lots par jour avec l'API de transfert en masse ? Si vous avez répondu « pouvoir charger 10 000 lots par jour », vous avez deviné ! La limitation quotidienne en lots a été augmentée à 10 000 lots pour toutes les organisations.

Messaging

Messaging inclut une fonctionnalité pilote, Platform Events.

Livraison d'événements personnalisés avec la fonctionnalité Platform Events (bêta)

Utilisez des événements de plate-forme pour livrer des notifications personnalisées, sécurisées et évolutives, dans Salesforce ou depuis des sources externes. Définissez des champs pour personnaliser votre événement de plate-forme. Votre événement de plate-forme personnalisé détermine les données d'événement que la plate-forme Force.com peut produire ou consommer.Cette fonctionnalité est disponible dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic. Vous pouvez définir des événements de plate-forme uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Cette version contient une version bêta de Platform Events, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Pour plus d'informations sur l'activation de cette fonctionnalité dans votre organisation, contactez Salesforce. Platform Events n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité globale sur une période spécifique ou à terme. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions pour Platform Events dans la communauté Success.

En utilisant des événements de plate-forme, les utilisateurs peuvent envoyer des données d'événements personnalisées via Apex ou une API. Les abonnés peuvent recevoir des notifications personnalisées de Salesforce ou un système externe, et répondre avec des actions en utilisant Apex ou des clients CometD. Par exemple, une imprimante peut émettre un appel d'API pour publier un événement lorsque le niveau d'encre est faible. L'événement d'imprimante personnalisé peut inclure des champs personnalisés qui indiquent le modèle d'imprimante, le numéro de série et le niveau d'entre. L'événement est traité dans Salesforce par un déclencheur Apex qui passe commande pour une nouvelle cartouche.

Les événements de plate-forme simplifient le processus de communication des modifications et de réponse sans écrire une logique complexe. Les éditeurs et les abonnés communiquent entre eux à travers des événements. Plusieurs abonnés peuvent écouter le même événement et déclencher des actions différentes.

Définition de votre événement de plate-forme

Définissez votre événement de plate-forme dans la page Platform Events de l'interface utilisateur de Salesforce. Dans configuration, saisissez *`Platform Events`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Platform Events**.

Les événements de plate-forme sont des sObjects, similaires à des objets personnalisés, mais avec quelques limitations. Les notifications d'événement sont des instances d'événements de plate-forme. Contrairement aux sObjects, vous ne pouvez pas mettre à jour des notifications d'événement. Vous ne pouvez pas non plus les afficher dans l'interface utilisateur. Lorsque vous supprimez des définitions d'événement de plate-forme, leur suppression est définitive.

Publication et abonnements à des événements de plate-forme

Après avoir défini votre événement de plate-forme, vous pouvez publier des notifications d'événement et vous abonner à des événements à l'aide d'Apex ou d'une API.

Dans Apex, vous publiez des notifications d'événement en insérant des enregistrements d'événement dans la méthode statique `EventBus.publish`. Pour recevoir des notifications publiées, écrivez un déclencheur `after insert` dans votre objet événement. Dans le déclencheur, vous pouvez inspecter chaque notification d'événement et exécuter une logique métier. Il n'est pas nécessaire de créer un canal, car Salesforce crée un canal pour chaque événement de plate-forme défini.

En utilisant une API, vous publiez des événements en créant des enregistrements de votre événement de la même façon que vous insérez des sObjects. Pour créer des événements de plate-forme, vous pouvez utiliser n'importe quelle API Salesforce, telle que l'API SOAP, l'API REST ou l'API de transfert en masse. Contrairement à Apex, il n'existe aucun appel supplémentaire pour publier l'événement.

Abonnez-vous à des événements avec des clients CometD ou en écrivant des déclencheurs Apex`after insert` dans votre objet événement.

Exemple: **Publication d'un événement avec Apex**

Dans Apex, utilisez la méthode `EventBus.publish` pour publier un ou plusieurs événements. Le nom d'API de l'événement correspond au nom de l'événement complété par le suffixe `__e`. Dans cet exemple, le nom de l'événement est `Low Ink`, et le nom d'API de l'événement utilisé dans Apex est `Low_Ink__e`. Cet exemple crée deux événements `Low_Ink__e` et les insère en utilisant la méthode `EventBus.publish`.

```
List<Low_Ink__e> inkEvents = new List<Low_Ink__e>();
inkEvents.add(new Low_Ink__e(Printer_Model__c='XZO-5', Serial_Number__c='12345',
Ink_Percentage__c=0.2));
inkEvents.add(new Low_Ink__e(Printer_Model__c='MN-123', Serial_Number__c='10013',
Ink_Percentage__c=0.15));

// Call method to publish events
List<Database.SaveResult> results = EventBus.publish(inkEvents);
```

Exemple: **Abonnement à un événement avec Apex**

Cet exemple est un déclencheur dans l'événement `Low_Ink__e`. Le déclencheur est activé lors de la réception des notifications de niveau d'encre faible. Le déclencheur itère sur chaque événement et, en fonction du modèle de l'imprimante, crée une requête. Pour terminer, le déclencheur insère toutes les requêtes générées.

```
trigger LowInkTrigger on Low_Ink__e (after insert) {
    // Trigger for catching Low_Ink events.
    // Iterate through each notification.

    // List to hold all cases to be created.
    List<Case> cases = new List<Case>();
    for (Low_Ink__e event : Trigger.New) {
        System.debug('Printer model: ' + event.Printer_Model__c);
        if (event.Printer_Model__c == 'MN-123') {
            // Create Case to order new printer cartridge.
            Case cs = new Case();
            cs.Priority = 'Medium';
            cs.Subject = 'Order new ink cartridge for SN ' + event.Serial_Number__c;
            cases.add(cs);
        }
    }

    // Insert all cases corresponding to events received.
    insert cases;
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Platform Events (bêta)

API Tooling

L'API Tooling inclut des ressources, des objets et des appels nouveaux et modifiés.

Le guide Force.com Tooling API Developer's Guide contient toutes les informations relatives à l'API Tooling.

DANS CETTE SECTION :

Objets nouveaux et modifiés de l'API Tooling
L'API Tooling inclut des objets nouveaux et modifiés. Le champ `ManageableState` a été exposé dans des objets supplémentaires.

Appels et réponses modifiés de l'API Tooling
L'API Tooling inclut des appels SOAP et des ressources REST modifiés.

Objets nouveaux et modifiés de l'API Tooling

L'API Tooling inclut des objets nouveaux et modifiés. Le champ `ManageableState` a été exposé dans des objets supplémentaires.

Nouveaux objets

CleanDataService
Représente un service de données qui ajoute et met à jour des données dans des enregistrements existants d'une organisation.

CleanRule
Représente une règle de mise à jour qui contrôle comment un service de données ajoute et met à jour des données dans des enregistrements existants d'une organisation.

Document
Représente un fichier qu'un utilisateur a chargé. Contrairement aux enregistrements Attachment, les documents ne sont pas joints à un objet parent.

EmbeddedServiceConfig
Représente un noeud de configuration pour la création d'un déploiement snap-in.

EmbeddedServiceLiveAgent
Représente un noeud de configuration pour la création d'un déploiement Live Agent snap-in.

FieldMapping
Représente un mappage entre des champs d'un objet dans l'organisation et les champs d'un service de données. Un service de données utilise deux mappages de champs distincts : l'un contrôle comment le service de données mappe les enregistrements d'un objet, et l'autre contrôle comment le service de données ajoute ou met à jour les données dans un enregistrement existant.

FieldMappingField
Représente un champ dans un objet de l'organisation qui est mappé avec un champ dans un service de données.

FieldMappingRow
Représente un champ dans un enregistrement de service de données qui est mappé avec un champ dans un enregistrement d'objet de l'organisation.

Group
Représente un ensemble d'enregistrements Utilisateur. Les groupes contiennent des utilisateurs individuels, d'autres groupes ou les utilisateurs d'un rôle ou territoire spécifiques. De plus, les groupes peuvent inclure tous les utilisateurs sous un rôle ou territoire particulier dans la hiérarchie.

MetadataPackage
Représente un package géré ou non géré qui a été développé dans l'organisation à laquelle vous êtes connecté(e).

MetadataPackageVersion
Représente une version d'un package (géré ou non géré) qui a été chargé depuis l'organisation à laquelle vous êtes connecté(e).

PackageUploadRequest
Représente la requête de chargement d'un package pour l'installation éventuelle dans les organisations abonnées.

Objets modifiés

ApexTestRunResult

Les champs ci-dessous ont été ajoutés.

`MethodsCompleted`
Le nombre total de méthodes terminées durant l'exécution test. Cette valeur est mise à jour après l'exécution de chaque classe.

`MethodsEnqueued`
Le nombre total de méthodes mises en file d'attente pour l'exécution test. Cette valeur est initialisée avant l'exécution du test.

`MethodsFailed`
Le nombre total de méthodes qui ont échoué durant cette exécution test. Cette valeur est mise à jour après l'exécution de chaque classe.

ApexTestSuite

Des suites de tests Apex peuvent être déployées entre les organisations. L'objet ApexTestSuite est désormais disponible dans l'espace de noms `mns`, dans l'API Tooling versions 38.0 et supérieures. ApexTestSuite est également disponible dans l'espace de noms `ens`, dans l'API Tooling versions 36.0 et supérieures.

FlexiPage

Le champ `Type` prend désormais en charge les valeurs suivantes :

- `availableforMailAppAppPage`, qui représente le volet d'application de messagerie utilisé pour remplacer la présentation par défaut de Lightning pour Outlook.
- `UtilityBar`, qui représente une page Lightning utilisée en tant que barre utilitaire dans les applications Lightning Experience.

QuickActionDefinition

Le champ `Type` prend désormais en charge la valeur `LightningComponent`, qui représente une action de composant Lightning.

SecurityHealthCheckRisks

Les champs ci-dessous ont été ajoutés.

`OrgValueRaw`
La valeur du paramètre de sécurité de l'organisation, telle qu'elle est stockée dans la base de données, habituellement sans unité de mesure ni texte supplémentaire.

`StandardValueRaw`
La valeur standard recommandée par Salesforce pour le paramètre de sécurité, telle qu'elle est stockée dans la base de données, habituellement sans unité de mesure ni texte supplémentaire.

Champ ManageableState exposé dans des objets supplémentaires

Le champ `ManageableState` indique l'état géré du composant spécifié contenu dans un package. Le champ `ManageableState` a été exposé dans plusieurs objets supplémentaires dans l'API version 38.0.

- ApexClass
- ApexComponent
- ApexPage
- AuraDefinition
- AuraDefinitionBundle
- CompactLayout
- Flexipage
- FlowDefinition

- OpportunitySplitType
- QuickActionDefinition
- RemoteProxy
- TransactionSecurityPolicy

Appels et réponses modifiés de l'API Tooling

L'API Tooling inclut des appels SOAP et des ressources REST modifiés.

Appels SOAP modifiés

`runTestsAsynchronous()`

Dans l'API versions 38.0 et supérieures, l'appel `runTestsAsynchronous()` prend deux nouveaux paramètres obligatoires : `classNames` et `suiteNames`. Les paramètres `classids`, `suiteids`, `classNames` et `suiteNames` doivent tous être spécifiés. Pour fournir les valeurs d'une partie de ces paramètres seulement, spécifiez les autres avec `null`.

Cet exemple montre un appel à une classe qui appelle le point de terminaison `runTestsAsynchronous`.

```
conn.runTestsAsynchronous(classids, suiteids, maxFailedTests, testLevel.value, classNames,
 suiteNames)
```

Ressources REST modifiées

`/completions?type=`

Dans l'API versions 38.0 et supérieures, vous pouvez utiliser le paramètre `?type=`**`visualforce`** avec la ressource `/completions` pour récupérer les complètements de code disponibles pour le balisage Visualforce.

`/runTestsAsynchronous/`

Dans l'API versions 38.0 et supérieures, deux nouveaux paramètres sont disponibles pour les appels à la ressource `/runTestsAsynchronous/` : `classNames` et `suiteNames`.

Si vous fournissez une valeur `testLevel` de `RunLocalTests` ou `RunAllTestsInOrg`, ne spécifiez pas de classe ou de suite. Si vous ne fournissez pas de valeur `testLevel`, ou si vous définissez `testLevel` sur `RunSpecifiedTests` :

- Vous pouvez envoyer n'importe quelle combinaison de `classNames`, `classids`, `suiteNames` et `suiteids`.
- Un paramètre au moins parmi ces quatre est requis.

API de métadonnées

L'API des métadonnées comprend des types et des champs nouveaux et modifiés.

Nouveaux types de métadonnées

ApexTestSuite

Représente une suite de classes de test Apex à inclure dans l'exécution test.

CampaignInfluenceModel

Représente un modèle d'influence de campagne utilisé par Influence de la campagne personnalisable. Vous ne pouvez pas configurer l'influence de la campagne personnalisable via l'API de métadonnées, mais vous pouvez ajouter un modèle d'influence de campagne.

ContentAsset

Représente les métadonnées de création d'un fichier de ressources. Active un fichier Salesforce à utiliser pour la configuration de l'organisation. Les fichiers de ressources peuvent être empaquetés et référencés par d'autres composants.

CommunityTemplateDefinition
Représente la définition d'un modèle de communauté.

CommunityThemeDefinition
Représente la définition d'un thème de communauté.

CleanDataService
Représente un service de données qui ajoute et met à jour des données dans des objets standard.

DuplicateRule
Représente une règle qui spécifie la méthode de détection des enregistrements dupliqués dans un objet.

GlobalValueSet
Représente les métadonnées d'un ensemble de valeurs de liste de sélection globale, qui correspond à l'ensemble de valeurs partagées que les champs de liste de sélection personnalisés peuvent utiliser. Un ensemble de valeurs globales n'est pas un champ en soi (par contre, les champs de liste de sélection personnalisés qui sont basés sur une liste de sélection globale sont de type ValueSet).

GlobalValueSetTranslation
Contient les détails d'une traduction d'ensemble de valeurs globales. Des ensembles de valeurs globales sont des listes de valeurs qui peuvent être partagées par plusieurs champs de listes de sélection personnalisés, éventuellement entre plusieurs objets.

StandardValueSet
Représente l'ensemble de valeurs d'un champ de liste de sélection standard. Ce type étend le type de métadonnées Metadata et hérite de son champ `fullName`.

StandardValueSetTranslation
Contient les détails d'une traduction de liste de sélection standard. Il renvoie un ensemble de valeurs standard traduites.

Types et champs de métadonnées mis à jour

Les types de métadonnées ci-dessous ont été modifiés ou comprennent des champs ajoutés ou modifiés.

Certificate
Les champs ci-dessous ont été ajoutés.

`encryptedWithPlatformEncryption`
Indique si ce certificat est crypté avec le Cryptage de la plate-forme.

`privateKeyExportable`
Indique si la clé privée de ce certificat peut être exportée. Si `privateKeyExportable` n'est pas spécifié lors de la création d'un certificat, sa valeur par défaut est `true`.

CustomApplication
Les champs ci-dessous ont été ajoutés.

`actionOverrides`
Représente un remplacement d'action pour une application. Utilisez-le pour créer, mettre à jour, modifier ou supprimer des remplacements d'action.

`marque`
Le thème couleur et le logo utilisés pour l'application.

`enableListViewHover`
Indique si les survols de vue de liste sont activés pour une application Salesforce console. S'il est défini sur `true`, un résumé des informations de l'enregistrement est affiché dans une liste réactive lorsque l'utilisateur survole le nom de l'enregistrement. Pour des requêtes, survolez le champ objet.

`enableListViewReskin`
Indique si les applications Salesforce console utilisent des vues de liste réactives au lieu de vues de liste Salesforce Classic.

`formFactors`
Indique des facteurs de forme avec lesquels l'application est prise en charge.

`navType`
Ne peut pas être mis à jour. Indique le type de navigation utilisé par l'application.

`utilityBar`
Le nom du développeur de la UtilityBar associée à cette application.

Les champs suivants ont été retirés et remplacés par le champ `brand`.

- `footerColor`
- `headerColor`
- `logo`

CustomField

Le champ ci-dessous a été ajouté.

`valueSet`
Représente l'ensemble de valeurs qui forme une liste de sélection dans un champ personnalisé.

Le champ suivant a été retiré.

`globalPicklist`

CustomObject

Le champ `enableReports` prend désormais en charge les objets externes.

FlexiPage

Le champ `type` prend désormais en charge les valeurs suivantes :

- La valeur `AvailableforMailAppAppPage`, qui représente le volet d'application de messagerie utilisé pour remplacer la présentation par défaut de Lightning pour Outlook.
- `CommObjectPage`, qui représente une page Lightning utilisée pour remplacer une page d'objet dans Lightning Experience, telle qu'elle a été créée dans le Générateur de communauté, dans les Communautés.
- `CommQuickActionCreatePage`, qui représente une page Lightning utilisée pour remplacer une page créer un enregistrement dans Lightning Experience, telle qu'elle a été créée dans le Générateur de communauté, dans les Communautés.
- `CommRecordPage`, qui représente une page Lightning utilisée pour remplacer une page d'enregistrement dans Lightning Experience, telle qu'elle a été créée dans le Générateur de communauté, dans les Communautés.
- `CommRelatedListPage`, qui représente une page Lightning utilisée pour remplacer une page de liste associée dans Lightning Experience, telle qu'elle a été créée dans le Générateur de communauté, dans les Communautés.
- `CommSearchResultPage`, qui représente une page Lightning utilisée pour remplacer une page de résultats de recherche dans Lightning Experience, telle qu'elle a été créée dans le Générateur de communauté, dans les Communautés.
- `CommThemeLayoutPage`, qui représente une page Lightning utilisée pour remplacer une page de présentation de thème dans Lightning Experience, telle qu'elle a été créée dans le Générateur de communauté, dans les Communautés.
- La valeur `UtilityBar`, qui représente une page Lightning utilisée en tant que barre utilitaire dans les applications Lightning Experience.

Ce nouveau champ été ajouté au sous-type ComponentInstanceProperty.

`type`
Si cette valeur de champ est `null`, les valeurs ComponentInstanceProperty s'appliquent au composant Lightning. Si cette valeur de champ est `decorator`, les valeurs ComponentInstanceProperty s'appliquent au *décorateur* du composant Lightning.

Le décorateur du composant est une enveloppe qui entoure un composant Lightning. Le décorateur peut appliquer des capacités supplémentaires au composant lors de sa restitution sur une page spécifique dans Lightning Experience. Par exemple, vous

pouvez configurer un décorateur autour d'un composant dans la barre utilitaire de Lightning Experience afin de définir la hauteur ou la largeur du composant à son ouverture. `UtilityBar` est le seul type de page qui prend en charge les décorateurs de composant.

Flux

Le champ `processType` prend désormais en charge la valeur `InvocableProcess`, qui représente un processus qui peut être invoqué par un autre processus.

GlobalValueSetTranslation

Le champ `valueTranslation` représente le nom traduit d'une valeur dans un ensemble de valeurs globales traduites.

LiveChatDeployment

Les champs ci-dessous ont été ajoutés.

`connectionTimeoutDuration`
Indique le délai en secondes avant l'expiration du chat.

`connectionWarningDuration`
Indique le délai en secondes avant l'affichage de l'avertissement d'expiration pour l'agent.

Network

Le champ ci-dessous a été ajouté.

`enableSiteAsContainer`
Détermine si la communauté utilise des pages Site.com à la place d'onglets.

QuickAction

Le champ `type` prend désormais en charge la valeur `LightningComponent`, qui représente une action de composant Lightning.

Ce nouveau champ a été ajouté.

`lightningComponent`
Si l'action personnalisée invoque un composant Lightning, ce champ représente le nom complet du composant. Sinon, ce champ est `null`.

Report

Le nouveau champ `numSubscriptions` indique si un utilisateur s'est abonné au rapport dans Lightning Experience (1) ou non (0).

ReportType

Le champ `baseObject` prend désormais en charge les objets externes.

Skill

Le nouveau champ `description` permet d'ajouter une description à une compétence.

Translations

Le champ `globalPicklists` a été retiré et remplacé par `customValue`, qui représente une valeur dans un ensemble de valeurs globales ou un champ de liste de sélection personnalisé. Dans l'API versions 38.0 et supérieures, les traductions sont réalisées via GlobalValueSetTranslation et StandardValueSetTranslation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Simplification de l'API de métadonnées pour les listes de sélection

Déploiement : déploiements rapides flexibles supplémentaires, éléments déployables supplémentaires

API Open CTI

Open CTI est désormais disponible dans Lightning Experience. Les nouvelles méthodes Open CTI permettent de personnaliser et d'intégrer Salesforce à des systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI).

Le parcours vers Lightning Experience nous a donné la possibilité de moderniser l'API Open CTI. Nous avons créé une nouvelle API Open CTI spécifique à Lightning Experience et plus conviviale. L'API utilise des objets JSON en tant que paramètres, au lieu de paramètres individuels, renvoie des messages d'erreur plus faciles à comprendre et s'adapte à la plate-forme Lightning.

Pour plus informations sur Open CTI pour Lightning Experience, reportez-vous à Vos appels dans Lightning Experience avec Open CTI et au guide *Open CTI Developer's Guide*.

ISVforce : automatisation des changements et des mises à niveau de packages avec l'API

Les outils ISVforce facilitent l'élaboration, l'empaquetage et la distribution des applications et des composants Lightning. Cette version simplifie la gestion des packages avec l'automatisation du chargement et de la mise à niveau des packages en utilisant respectivement l'API Tooling et des objets standard. Vous pouvez également résoudre rapidement les problèmes des abonnés en utilisant les notifications par e-mail automatisées.

Éditions

Disponible avec : **Developer** Edition

DANS CETTE SECTION :

Suivi des erreurs de package des abonnés avec les notifications par e-mail

Vous pouvez désormais envoyer une notification à une adresse e-mail dans votre organisation si votre abonné échoue en tentant d'installer, de mettre à niveau ou de désinstaller une application d'un package. Utilisez des notifications pour résoudre proactivement les problèmes que les abonnés rencontrent avec des packages gérés et non gérés, pour leur offrir un support, et leur permettre d'installer et de mettre à niveau vos applications.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Automatisation des mises à niveau automatiques de packages gérés avec l'API

Nous introduisons l'automatisation de la mise à niveau automatique, qui comprend six nouveaux objets standard. Soumettez des requêtes SOQL pour rechercher des abonnés avec les packages actifs, planifier des mises à niveau automatiques pour les abonnés, surveiller le statut des mises à niveau et répertorier les erreurs.

Chargement de packages gérés et non gérés avec l'API Tooling

Vous pouvez désormais automatiser le chargement de packages pour des abonnés en utilisant l'objet PackageUploadRequest dans l'API Tooling. Après avoir créé une requête de chargement, vous pouvez soumettre des requêtes SOQL afin de surveiller le statut de chargement et de faciliter la création d'une URL d'installation.

Suivi des erreurs de package des abonnés avec les notifications par e-mail

Vous pouvez désormais envoyer une notification à une adresse e-mail dans votre organisation si votre abonné échoue en tentant d'installer, de mettre à niveau ou de désinstaller une application d'un package. Utilisez des notifications pour résoudre proactivement les problèmes que les abonnés rencontrent avec des packages gérés et non gérés, pour leur offrir un support, et leur permettre d'installer et de mettre à niveau vos applications.Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Pour activer cette fonctionnalité, contactez votre représentant Salesforce.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible pour les partenaires Salesforce éligibles. Pour plus d'informations sur le Programme partenaire, y compris les exigences d'éligibilité, visitez www.salesforce.com/partners.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Guide ISVforce

Automatisation des mises à niveau automatiques de packages gérés avec l'API

Nous introduisons l'automatisation de la mise à niveau automatique, qui comprend six nouveaux objets standard. Soumettez des requêtes SOQL pour rechercher des abonnés avec les packages actifs, planifier des mises à niveau automatiques pour les abonnés, surveiller le statut des mises à niveau et répertorier les erreurs.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible pour les partenaires Salesforce éligibles. Pour plus d'informations sur le Programme partenaire, y compris les exigences d'éligibilité, visitez www.salesforce.com/partners.

En tant que fournisseur d'applications, vous pouvez utiliser l'API afin d'automatiser les mises à niveau de packages pour vos clients. Vous pouvez par exemple créer un formulaire Web pour les clients, qui indiquent s'ils souhaitent mettre à niveau vers une nouvelle version de package d'application. Un clic sur le bouton du formulaire peut déclencher un code qui planifie une mise à niveau automatique pour ces clients.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Nouveaux objets

Guide ISVforce

Chargement de packages gérés et non gérés avec l'API Tooling

Vous pouvez désormais automatiser le chargement de packages pour des abonnés en utilisant l'objet PackageUploadRequest dans l'API Tooling. Après avoir créé une requête de chargement, vous pouvez soumettre des requêtes SOQL afin de surveiller le statut de chargement et de faciliter la création d'une URL d'installation.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible pour les partenaires Salesforce éligibles. Pour plus d'informations sur le Programme partenaire, y compris les exigences d'éligibilité, visitez www.salesforce.com/partners.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Guide ISVforce

Marketing : outils hors pair pour favoriser l'engagement de vos clients

Marketing Cloud la première plate-forme qui offre des parcours clients 1:1. Elle permet d'élaborer une vue d'ensemble des données de vos clients à partir de n'importe quelle source, de planifier et d'optimiser des parcours clients uniques en fonction de vos objectifs commerciaux. Diffusez des contenus personnalisés dans chaque canal et chaque appareil, au moment opportun, et mesurez l'impact de chaque interaction sur votre activité afin d'optimiser votre approche en temps réel et d'augmenter vos résultats.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Marketing Cloud Overview
- Marketing Cloud : Notes de publication de juillet 2016
- Marketing Cloud : Notes de publication de mai 2016
- Marketing Cloud : Notes de publication antérieures
- Salesforce Marketing Cloud Facebook Page

Mises à jour critiques : modifications de LockerService, protection contre le détournement de clics renforcée pour les pages Visualforce

La mise à jour critique LockerService de la dernière version a été reportée. En outre, cette version inclut une mise à jour critique qui étend la protection contre le détournement de clics compatible pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce qui masquent l'en-tête de page.

Pour garantir une transition sans heurt, chaque mise à jour critique inclut une période d'adoption, qui se termine à la date d'activation automatique affichée sur la page Mises à jour critiques, dans Configuration. Durant cette période, vous pouvez activer et désactiver manuellement la mise à jour autant que nécessaire, afin d'évaluer son impact sur votre organisation et de modifier les personnalisations affectées. Une fois la période d'adoption passée, la mise à jour est automatiquement activée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Réponse aux mises à jour critiques.

Protection contre le détournement de clics pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce sans en-tête de page (mise à jour critique)

Cette mise à jour critique étend la protection contre le détournement de clics compatible pour les navigateurs hérités dans les pages Visualforce qui définissent `showHeader="false"` dans les pages configurées pour utiliser les versions d'API antérieures à 27.0.

Report de la mise à jour critique LockerService

LockerService est une nouvelle architecture de sécurité puissante pour les composants Lightning qui était une mise à jour critique pour Summer '16. L'activation automatique de cette mise à jour critique était planifiée dans Winter '17. La date d'activation automatique a été reportée à la version Spring '17.

Report de la mise à jour critique LockerService pour les communautés

LockerService est une nouvelle architecture de sécurité puissante pour les composants Lightning qui était une mise à jour critique pour les communautés dans Summer '16. L'activation automatique de cette mise à jour critique était planifiée dans Winter '17. La date d'activation automatique a été reportée à la version Spring '17.

Autres produits Salesforce

desk.com

Desk.com est une application de support client tout-en-un pour les petites entreprises et les équipes en pleine croissance.

Pour plus d'informations sur les nouvelles fonctionnalités, visitez le blog Desk.com Product Updates Blog.

Heroku

Heroku est une plate-forme applicative basée sur le Cloud pour la construction et le déploiement d'applications Web.

Pour plus d'informations sur les nouvelles fonctionnalités, visitez le page Heroku Changelog.

INDEX

A

ajout d'un devis 92
Application navigateur mobile Salesforce1 311

C

Compte
    Informations sur les sociétés 127
    Mise à jour 127
    Société 127

D

D&B
    Informations 127
devis
    add 92
Dun & Bradstreet 127
duplication
    fusionner les pistes 84

F

Fil de requête 219

G

Gestion des autorisations 228

K

Kit de développement Service Cloud Lightning Snap-ins 232

L

Lightning Experience
    configuration requise 40
    navigateurs pris en charge 40
    prise en charge des navigateurs 40

M

Mise à jour
    Compte 127
    Configuration 127
Mise à jour *(suite)*
    Configurer 127
    Informations sur les sociétés 127
    Lightning 127
    Règles 127
    Société 127

N

Navigateurs
    configuration requise 39–41
    paramètres 39–41
    recommandations 39–41
    support limité 39–41
    versions prises en charge 39–41

O

Omni-Channel 205, 207–209
Open CTI 183
opportunité 92

P

piste
    fusionner 84
Prise en charge de Salesforce1 sur BlackBerry 311

R

Rapports
    Filtres de date relative 132
Réponses Chatter 227

S

Salesforce Authenticator 305
Salesforce Knowledge 203–204
Salesforce Service Cloud 182
Salesforce1 305–306, 309, 312–321, 325, 327–329, 332–333
Service SDK 232

T

Tableaux de bord 131, 135