



Notas da versão Salesforce Winter '17

Salesforce, Winter '17

O Lightning ataca novamente



A versão em Inglês deste documento tem precedência sobre a versão traduzida.

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce é uma marca registrada da salesforce.com, inc., assim como outros nomes e marcas. Outras marcas que aparecem neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

CONTEÚDO

Notas da versão Salesforce Winter '17	1
Como usar as notas de versão	3
Como e quando os recursos ficam disponíveis?	5
Navegadores suportados	38
Melhorias gerais	43
Lightning Experience	59
Vendas	73
Data.com	122
Análítico	124
Contratos de	176
Comunidades	226
Chatter	275
Arquivos	290
Celular	295
Financial Services Cloud	326
Health Cloud	327
Personalização	331
Segurança e identidade	362
Implantação	380
Desenvolvimento	381
Marketing	439
Atualizações críticas	439
Outros produtos da Salesforce	439
Índice	441

Notas da versão Salesforce Winter '17

Na versão Winter '17, muitos dos seus recursos favoritos estão ainda mais fáceis de usar. O Lightning Experience tem uma nova barra de navegação e muitos recursos de vendas, serviços e análise essenciais. Você tem mais opções para gerenciar comunidades do cliente e do parceiro, administrar seus negócios por telefone e manter seus dados e usuários protegidos. Sem mencionar os diversos novos recursos de desenvolvimento de aplicativo e personalização, incluindo os aplicativos Lightning personalizados.

NESTA SEÇÃO:

[Como usar as notas de versão](#)

As notas de versão oferecem descrições gerais sucintas sobre os aprimoramentos e os novos recursos do Salesforce. Elas também incluem informações de configuração, dicas de implementação para ajudá-lo a começar e práticas recomendadas para assegurar o seu sucesso contínuo.

[Como e quando os recursos ficam disponíveis?](#)

Alguns recursos do Winter '17 afetarão todos os usuários imediatamente após a ativação da versão. Considere a possibilidade de comunicar essas alterações com antecedência aos usuários para que eles estejam preparados. Outros recursos requerem ação direta de um administrador para que os usuários possam se beneficiar da nova funcionalidade.

[Navegadores suportados](#)

Os navegadores compatíveis com o Salesforce variam, dependendo de você estar utilizando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience.

[Salesforce em geral: Aplicativos personalizados, navegação eficiente e ajuda no nível de campo](#)

A versão Winter '17 oferece mais motivos para adorar o Lightning Experience. Crie aplicativos personalizados, navegue com mais eficiência e conduza seus usuários com ajuda no nível de campo.

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

O Lightning Experience é uma interface completamente reformulada. Melhor ainda, ele é desenvolvido com base na nossa plataforma de interface de usuário, para que a experiência possa se expandir e evoluir de acordo com as suas necessidades. Verifique os novos recursos e considerações desta versão.

[Vendas: Venda de modo mais inteligente e rápido no Lightning Experience](#)

O Lightning Experience fica cada vez melhor. Agora, você pode ajudar as equipes de marketing e vendas a obter mais valor para sua empresa com recursos de produtividade novos e aprimorados, como Voice e Email avançado. Veja notícias em mais registros para manter os representantes informados. Melhore a qualidade dos dados com uma avaliação de dados. Além disso, adicionamos suporte ao Lightning para alguns velhos favoritos, como contratos, cotações e Influência de campanha.

[Data.com: Configuração da regra de atualização e informações sobre a empresa para contas](#)

Agora, mais recursos importantes do Data.com estão disponíveis no Lightning Experience: Configuração de regra de atualização e, para clientes do Data.com Clean, uma regra que adiciona informações importantes sobre a empresa aos dados da conta.

[Análítica: Aprimoramentos do Lightning, Tendências no Wave, Designer de painéis do Wave e muito mais](#)

Aprimore as decisões com percepções de relatórios e painéis e o Wave Analytics. Os relatórios e painéis do Lightning Experience oferecem melhor acesso, assinaturas de relatórios, mais opções de filtragem e aprimoramentos nos gráficos. O Wave Analytics eleva o nível com tendências no Wave, aplicativos pré-desenvolvidos, Designer de painéis do Wave, uma ferramenta de gerenciador de dados, notificações e um aplicativo Android.

[Serviço: grandes mudanças na CTI, mais recursos para serviço de campo](#)

Se você usa a CTI (integração de telefonia de computador), preste atenção! Estamos encerrando a CTI de desktop na versão Spring '17, assim, você tem apenas mais uma versão para migrar para a CTI aberta. (O lado positivo é que a CTI aberta agora funciona no Lightning Experience.) Domine o gerenciamento das suas operações de serviço de campo com uma variedade de novos recursos do Field Service Lightning. E o Instagram une-se ao Twitter e ao Facebook na dinâmica arena do Atendimento ao cliente social.

[Comunidades: Serviço de campo em comunidades, empacotamento de modelo, moderação de comentário e muito mais](#)

Mundo, preste atenção! Vem aí uma experiência de Comunidades aprimorada ainda mais robusta, flexível e extensível. O serviço de campo em Comunidades permite que os clientes agendem compromissos de dentro de uma comunidade de forma fácil. Com o empacotamento de modelo, os parceiros de consultoria e ISVs podem rapidamente exportar modelos e páginas personalizadas e distribuí-las aos clientes. E a moderação de comentários oferece controle sobre todo o feed aos gerentes de comunidade. Temos muito mais recursos que economizam tempo para mostrar, então vá em frente!

[Chatter: Novo assistente de grupo, relatórios de grupo personalizados, vídeos no local](#)

Os feeds de grupo são atualizados automaticamente, o conteúdo rich nos feeds oferece suporte a imagens em linha e marcação de código e agora os vídeos são reproduzidos no contexto. Além disso, os relatórios personalizados para grupos e várias melhorias na aparência tornam a sua experiência com o Chatter mais rica!

[Arquivos: Anexe vários arquivos a publicações, trabalhe de forma mais inteligente com o Files Connect, carregue arquivos de ativos para aplicativos personalizados](#)

Anexe até 10 arquivos a publicações no feed do Chatter no Lightning Experience. Facilite a sua vida com uma configuração mais simples e conteúdo mais relevante no Files Connect. Use o Salesforce Files como ícone ao empacotar aplicativos Lightning personalizados.

[Móvel: Faça mais enquanto estiver em trânsito](#)

A mobilidade nos mantém conectados em praticamente qualquer lugar, o que significa que podemos ser produtivos independentemente de onde estivermos. Assim, trabalhamos duro para adicionar novas maneiras de promover produtividade fora do escritório. O aplicativo Salesforce1 móvel está turbinado com mais inteligência, mais ações e mais opções para compartilhar informações com colegas. O Salesforce Authenticator torna ainda mais fácil manter-se seguro e protegido com notificações sobre atividades automatizadas e uma nova opção para fazer back-up (e restaurar) de contas conectadas.

[Financial Services Cloud: Páginas do Lightning e personalização](#)

As inovações do Lightning não param Agora, o Financial Services Cloud oferece também uma nova Página do Lightning para personalizar clientes e famílias.

[Health Cloud: Modelos de plano de atendimento e mais](#)

Estamos trabalhando para facilitar aos coordenados de atendimento realizar ainda mais, além de aumentar o engajamento dos pacientes.

[Personalização: Configuração melhorada para o Lightning Experience, páginas do Lightning mais flexíveis e relatórios para objetos externos](#)

Essa versão está cheia de presentinhos do tipo apontar e clicar para o administrador. Localize coisas na Configuração do Lightning Experience usando a pesquisa global. Exerça um controle mais granular sobre as páginas do Lightning e os valores de lista de opções. E, se a sua empresa utilizar objetos externos, execute relatórios sobre todos os seus dados, independentemente de onde eles estejam armazenados.

[Segurança e identidade: Logins mais rápidos, respostas baseadas em política, traga sua própria chave de criptografia](#)

Proteja sua organização e seus usuários com uma experiência de login ainda mais segura e conveniente, chaves de segurança U2F para autenticação de dois fatores e manipulação de login mais segura. No Lightning Experience, vá para aplicativos Salesforce, aplicativos personalizados e aplicativos conectados de uma visualização do Iniciador de aplicativos. Políticas de segurança de transações permitem que você responda rapidamente a situações de segurança específicas. É possível gerar suas próprias chaves de criptografia e você pode armazenar tokens OAuth e campos de senha maiores.

[Implantação: Implantações rápidas mais flexíveis, mais itens implantáveis](#)

Agora existem novas formas de implantar alterações na sua organização. Aproveite a janela de tempo maior para implantações rápidas, adicione valores de lista de opções a conjuntos de alterações e implante pacotes de testes do Apex.

[Desenvolvimento: Crie o seu próprio aplicativo Salesforce](#)

O Force.com ajuda a desenvolver novos aplicativos e integrações para a sua organização ou para revender a outras organizações.

[Marketing: ferramentas para engajar seus clientes como nunca](#)

O Marketing Cloud é a principal plataforma para atrair clientes com uma experiência de cliente impecável. Com ele, você cria uma exibição única dos dados de alavancagem de clientes, provenientes de qualquer fonte, para planejar e otimizar experiências de cliente exclusivas com base em seus objetivos comerciais. Entregue conteúdo personalizado em qualquer canal e dispositivo no momento mais adequado e meça o impacto de cada interação sobre seus negócios para poder otimizar sua abordagem em tempo real e entregar resultados melhores.

[Atualizações críticas: Alterações em LockerService, mais proteção contra clickjack para páginas do Visualforce](#)

A atualização crítica do LockerService em relação à última versão foi adiada. Além disso, essa versão inclui uma atualização crítica que estende a proteção contra clickjack compatível com navegador legado para páginas do Visualforce que ocultam o cabeçalho da página.

[Outros produtos da Salesforce](#)

Como usar as notas de versão

As notas de versão oferecem descrições gerais sucintas sobre os aprimoramentos e os novos recursos do Salesforce. Elas também incluem informações de configuração, dicas de implementação para ajudá-lo a começar e práticas recomendadas para assegurar o seu sucesso contínuo.

- Você pode optar entre versões em [PDF](#) e em [HTML](#).
 - Por padrão, as configurações do seu navegador determinam o idioma usado nas notas de versão em HTML. Para alterar o idioma, role até o fim da página, clique em **Alterar idioma** e selecione um idioma.
 - Essas notas de versão descrevem recursos novos e modificados, não problemas conhecidos. Para obter informações sobre problemas conhecidos, consulte o [site Problemas conhecidos do Salesforce](#).
-  **Nota:** Até a nova versão do Salesforce estar disponível em sua organização de produção, os links das notas de versão para a Ajuda do Salesforce, os guias de implementação, os guias para desenvolvedores e outros itens de documentação não funcionarão ou apontarão para materiais da versão anterior do Salesforce. Parte de nossa documentação possui versões de pré-visualização disponíveis várias semanas antes do lançamento do Salesforce. Para acessar as versões de pré-visualização em [Desenvolvedores do Salesforce](#), selecione Visualizar na lista suspensa Versão da documentação.

NESTA SEÇÃO:

[Use filtros para se concentrar nas notícias mais importantes](#)

Os filtros restringem a lista de notas de versão no lado direito da tela, não o conteúdo à esquerda.

[Saiba o que está no Salesforce Lightning Experience e o que está no Salesforce Classic](#)

Todos estão animados com o Salesforce Lightning Experience e com tudo que ele oferece. Mas também entendemos que muitas organizações continuarão usando o Salesforce Classic exclusivamente durante algumas versões ou em combinação com o Lightning Experience à medida que ele evolui.

[Outros recursos](#)

Além destas notas de versão, fornecemos outros recursos para prepará-lo rapidamente.

[Seu feedback é importante](#)

Sabemos que nossa documentação é muito importante para o sucesso da sua empresa. Queremos saber o que funciona e o que não funciona para você.

Use filtros para se concentrar nas notícias mais importantes

Os filtros restringem a lista de notas de versão no lado direito da tela, não o conteúdo à esquerda.

Edição

As melhorias de recursos que estarão disponíveis para você dependem da sua edição. Filtre as notas da versão para mostrar somente as melhorias disponíveis na sua edição.

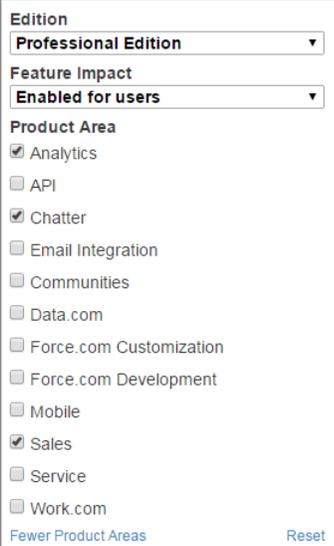
Impacto do recurso

Alguns recursos exigem que você os ative ou configure para que os usuários possam ter os benefícios. Como administrador, filtre as notas da versão para focar ou ocultar somente esses recursos. Ou talvez você queira ver apenas os recursos que são ativados automaticamente para os seus usuários.

Área de produtos

Veja somente os produtos que a sua organização usa. Se a sua organização trabalha com vendas, mas não com suporte, configure as notas de versão para que somente as notícias relacionadas a vendas apareçam.

Para restringir a lista de notas de versão, clique em **Mostrar filtros**, no lado direito da tela.



The screenshot shows a filter panel with the following sections:

- Edition:** A dropdown menu currently set to "Professional Edition".
- Feature Impact:** A dropdown menu currently set to "Enabled for users".
- Product Area:** A list of checkboxes for various product areas:
 - Analytics
 - API
 - Chatter
 - Email Integration
 - Communities
 - Data.com
 - Force.com Customization
 - Force.com Development
 - Mobile
 - Sales
 - Service
 - Work.com

At the bottom of the panel, there are two links: "Fewer Product Areas" on the left and "Reset" on the right.

Depois de selecionar os filtros, você poderá compartilhar sua lista de notas de versão com qualquer pessoa. Copie o URL depois de selecionar os filtros e distribua esse URL como desejar.

Saiba o que está no SalesforceLightning Experience e o que está no Salesforce Classic

Todos estão animados com o SalesforceLightning Experience e com tudo que ele oferece. Mas também entendemos que muitas organizações continuarão usando o Salesforce Classic exclusivamente durante algumas versões ou em combinação com o Lightning Experience à medida que ele evolui.

Uma chave para o sucesso durante esse período de transição é entender o que está disponível em uma, em ambas ou em todas as experiências do Salesforce. Para guiá-lo, adicionamos informações sobre a experiência nestas notas de versão, no nível mais alto ao qual essas informações se aplicam: para nuvens inteiras ou para recursos individuais dentro de nuvens. Vamos ver três exemplos.

- Comunidades e *todos* seus recursos estão disponíveis atualmente *apenas* no Salesforce Classic; portanto, informamos isso na tabela "Edições" de Comunidades. Ela indica "Disponível em: Salesforce Classic".
- Feed de caso, um recurso do Service Cloud, está disponível em *ambas as experiências de desktop*. Portanto, sua descrição indica "Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic".
- Área de trabalho de oportunidade, um novo recurso do Sales Cloud, está disponível *somente* no Lightning Experience; portanto, sua descrição indica "Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience".

Se um recurso *chave* também estiver disponível no Salesforce1, nosso aplicativo móvel, mencionaremos isso na descrição do recurso. Mas você também pode verificar a seção Móvel para obter uma lista completa do que há de novo no Salesforce1.

Outros recursos

Além destas notas de versão, fornecemos outros recursos para prepará-lo rapidamente.

- [Comunidade de preparação para a versão e adoção de recursos](#). Associe-se a uma comunidade de especialistas do Salesforce.

Seu feedback é importante

Sabemos que nossa documentação é muito importante para o sucesso da sua empresa. Queremos saber o que funciona e o que não funciona para você.

- **Formulários de feedback:** Enquanto você trabalha com a nossa documentação — seja na Ajuda do Salesforce, nas notas de versão ou nos guias para desenvolvedores em Desenvolvedores do Salesforce — procure o formulário de feedback e dê um voto positivo ou negativo. Adicione comentários, se for o caso.
- **Twitter:** Seguindo @salesforcedocs no Twitter, você receberá avisos sempre que publicarmos uma nova documentação ou fizermos atualizações significativas na documentação existente. Siga-nos no Twitter em @salesforcedocs.

Como e quando os recursos ficam disponíveis?

Alguns recursos do Winter '17 afetarão todos os usuários imediatamente após a ativação da versão. Considere a possibilidade de comunicar essas alterações com antecedência aos usuários para que eles estejam preparados. Outros recursos requerem ação direta de um administrador para que os usuários possam se beneficiar da nova funcionalidade.

Navegadores suportados

Os navegadores compatíveis com o Salesforce variam, dependendo de você estar utilizando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Navegadores compatíveis com o Lightning Experience	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic	✓			

Melhorias gerais

A versão Winter '17 oferece mais motivos para adorar o Lightning Experience. Crie aplicativos personalizados, navegue com mais eficiência e conduza seus usuários com ajuda no nível de campo.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Pesquisar				
Obtenha correção ortográfica para objetos personalizados	✓			
Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos	✓			
Encontre o registro certo com aprimoramentos de pesquisa de conta pessoal	✓			
Criptografe seu índice de pesquisa (disponível ao público em geral)			✓	
Encontre o artigo do Knowledge certo com fragmentos	✓			
Obtenha uma visualização melhor com resultados globais instantâneos	✓			
Vá direto aos principais resultados sempre que pesquisar	✓			
Olhe para a esquerda para limitar os resultados da pesquisa	✓			
Crie aplicativos personalizados no Lightning Experience e navegue com mais eficiência		✓		
Obtenha ajuda no nível de campo no Lightning Experience	✓	✓		
Crie vários registros com mais rapidez no Lightning Experience	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
A guia Detalhes do registro nunca é esquecida no Lightning Experience	✓			
Mensagens pop-up mais claras e úteis para registros	✓			
Solucione erros de registro de modo fácil e rápido no Lightning Experience	✓			
Veja títulos de caixa de diálogo mais específicos ao criar registros	✓			
Preparar, apontar, relançar: um novo visual para o Iniciador de aplicativos			✓	

Lightning Experience

O Lightning Experience é uma interface completamente reformulada. Melhor ainda, ele é desenvolvido com base na nossa plataforma de interface de usuário, para que a experiência possa se expandir e evoluir de acordo com as suas necessidades. Verifique os novos recursos e considerações desta versão.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Recursos do Lightning Experience nesta versão			✓	
O que não está disponível nos novos recursos do Lightning Experience versão Winter '17			✓	

Vendas

O Lightning Experience fica cada vez melhor. Agora, você pode ajudar as equipes de marketing e vendas a obter mais valor para sua empresa com recursos de produtividade novos e aprimorados, como Voice e Email avançado. Veja notícias em mais registros para manter os representantes informados. Melhore a qualidade dos dados com uma avaliação de dados. Além disso, adicionamos suporte ao Lightning para alguns velhos favoritos, como contratos, cotações e Influência de campanha.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Principais recursos de vendas				

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Contas				
Contas recebem upgrade automático (Lançamento atrasado)	✓			
Obtenha a imagem completa com logotipos da conta (disponível ao público em geral)	✓			
Dê uma espiada nos principais líderes da empresa	✓			
Contatos				
Relacionar um contato para diversas contas fica ainda melhor			✓	
As notícias chegaram para os contatos	✓			
Solicitações de Stay-in-Touch serão encerradas na versão Summer '17	✓			
Leads				
Identifique e mescle leads duplicados no Lightning Experience	✓			
Lidere o fechamento de negócios com notícias para leads	✓			
Campanhas				
Dê crédito para oportunidades a várias campanhas com influência de campanha personalizável (disponível ao público em geral)			✓	
Configurar influência de campanha personalizável			✓	
Contratos				
	✓			
Oportunidades				
Adicionar produtos com agendas no Lightning Experience	✓			
A ativação do caminho de vendas acaba de ficar mais fácil	✓			
Adicione cotações a oportunidades no Lightning Experience			✓	
Notícias				

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Insights de conta agora se chamam Notícias	✓			
Comece a espalhar as notícias no Chatter	✓			
Ofereça feedback sobre itens de notícias com menos cliques	✓			
Avaliação de dados				
Solicitar uma avaliação de dados da conta no Lightning Experience			✓	
Quando a sua avaliação de dados ficar pronta, você receberá um email		✓		
Recursos de produtividade				
Início				
Execute ações no Assistente	✓			
Descartar recomendações sem utilidade	✓			
Lightning Voice				
Acesse o Voice pela barra de utilitários			✓	
Faça chamadas com seu teclado ou o teclado virtual	✓			
Acesse facilmente o histórico de chamada	✓			
Processar chamadas perdidas com notificações e encaminhamento de chamada	✓			
Email				
Responda e encaminhe emails diretamente do Salesforce	✓			
Os limites organizacionais diários para enviar emails com a API aumentaram		✓		
Atividades				
Filtrar a linha de tempo da atividade		✓		
Personalize calendários com cores diferentes		✓		
Veja uma visualização mensal dos eventos do calendário		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
O Programador em nuvem está sendo encerrado			✓	
Modos de exibição de listas				
Otimize cliques e tempo ao editar em linha (beta)	✓			
Adicione rapidamente vários membros a uma campanha	✓			
Assuma propriedade de vários leads de uma só vez	✓			
Kanban				
Esteja pronto para atualizar os campos necessários na visualização Kanban	✓			
Modifique os registros na visualização Kanban	✓			
Lightning para Gmail (beta)				
Sincronizar compromissos do Google Calendar™ com o Salesforce (beta)			✓	
Integração com Microsoft®				
Lightning para Outlook				
O Lightning para Outlook e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos		✓		
Dê o seu toque pessoal ao Lightning para Outlook (beta)			✓	
Lightning Sync				
Professional Edition: Sincronizando-se com ele		✓		
O Lightning Sync e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos		✓		
Conecte o Microsoft® Exchange ao Salesforce com segurança e facilidade			✓	
Relacione automaticamente eventos do calendário dos representantes com os contatos ou leads do Salesforce mais relevantes			✓	

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Salesforce para Outlook				
Faça upgrade para evitar interrupções de serviço com o Salesforce para Outlook			✓	
Diga olá a eventos recorrentes no painel lateral do Salesforce	✓			
Encerramento do suporte para Microsoft® Outlook® 2007 e Microsoft Exchange 2007			✓	
Outras alterações na integração com Microsoft®				
Verificar seu protocolo de segurança para evitar interrupções de serviço			✓	
Complemento Microsoft® Excel para Connect for Office: Não terá mais suporte a partir de março de 2017			✓	
Complemento Microsoft® Word para Connect for Office e mala direta padrão: Não terá mais suporte a partir de março de 2017			✓	
Pardot				
Novo estilo do Pardot: Aparência aprimorada da UI	✓			
Salvamento de email simplificado: experiência de salvar e editar email aprimorada	✓			
Publicação social aprimorada: ferramentas de mídia social aprimoradas	✓			
Engagement Studio: crie jornadas de compra personalizadas			✓	
Categorias de pontuação: rastreie o engajamento de clientes em potencial em vários níveis	✓			
Outras alterações no Sales Cloud				
Alterações ao console de vendas	✓			
O assistente Importar minhas contas e contatos foi encerrado	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Preenchimento automático de conta com suporte para mais empresas	✓			
Campos de nome em linhas visíveis nos tipos de relatórios personalizados	✓			
Oportunidades: Campo de probabilidade editável no Lightning Experience	✓			

Data.com

Agora, mais recursos importantes do Data.com estão disponíveis no Lightning Experience: Configuração de regra de atualização e, para clientes do Data.com Clean, uma regra que adiciona informações importantes sobre a empresa aos dados da conta.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Configurar regras de atualização no Lightning Experience			✓	
Adicione informações importantes a registros de conta automaticamente			✓	

Análítico

Aprimore as decisões com percepções de relatórios e painéis e o Wave Analytics. Os relatórios e painéis do Lightning Experience oferecem melhor acesso, assinaturas de relatórios, mais opções de filtragem e aprimoramentos nos gráficos. O Wave Analytics eleva o nível com tendências no Wave, aplicativos pré-desenvolvidos, Designer de painéis do Wave, uma ferramenta de gerenciador de dados, notificações e um aplicativo Android.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Relatórios e painéis				
Projete seu painel com atalhos de teclado, use um leitor de tela	✓			
Filtre relatórios por hierarquia de papéis no Lightning Experience	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Filtre relatórios por datas relativas no Lightning Experience	✓			
Mantenha os filtros ao detalhar em um relatório usando um painel no Lightning Experience	✓			
Melhorias de gráfico no Lightning Experience: Gráficos de tabela, medidor, barra, dispersão, linha e combinado	✓			
Amplie seus horizontes: inclua dados externos em relatórios			✓	
Wave Analytics				
Rastrear seus negócios ao longo do tempo com a Tendência no Wave			✓	
Acelere a analítica com aplicativos Wave pré-construídos				
Simplifique o Sales Cloud Analytics com a versão atualizada do Sales Wave	✓			
O Service Wave fornece os dados certos na hora certa para que você tome decisões de serviço inteligentes	✓			
Obtenha rapidamente percepções inteligentes sobre as atividades da sua organização com o Event Monitoring Wave	✓			
Elimine os palpites na atualização de aplicativos Wave pré-construídos para uma nova versão			✓	
Wave: Explore, visualize e projete com facilidade				
Além da tabela comparativa	✓			
Mais gráficos para você	✓			
Designer de painéis do Wave (disponível ao público em geral): Desenvolva painéis com mais facilidade	✓			
Noções básicas das mudanças que ocorrerão nas vinculações		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Obtenha mais suporte com a assistência aprimorada ao usuário de painel e a documentação	✓			
Wave: Estenda a analítica a todos os processos de negócios				
Defina notificações inteligentes para se manter atualizado em relação às métricas de negócios mais importantes	✓			
Integrar o Wave a qualquer página do Lightning			✓	
Integre o Wave a qualquer página móvel		✓		
Faça anotações e colabore em painéis do Wave com mais facilidade	✓			
Faça o download dos dados de widget de painel no Designer de painéis do Wave			✓	
Escolha a configuração do atributo HttpOnly de segurança da sessão	✓			
Wave: Movimente-se com aplicativos do Wave Mobile				
Experimente o Wave para iOS mais recente	✓			
Entre no Wave que você estava esperando: Wave Analytics para Android	✓			
Wave: Integre seus dados				
Preparar, replicar e monitorar o novo gerenciador de dados			✓	
Acelere seus fluxos de dados com replicação (disponível ao público em geral)			✓	
Criar conjuntos de dados com preparação de dados (beta)				✓
Remover campos dos conjuntos de dados com a transformação sliceDataset		✓		
Wave: Desenvolvido na plataforma com SAQL e aprimoramentos da API REST				
Aproveite a nova funcionalidade de SAQL, relacionada a strings e agregação		✓		
Veja as atualizações da API REST para Wave		✓		

Contratos de

Se você usa a CTI (integração de telefonia de computador), preste atenção! Estamos encerrando a CTI de desktop na versão Spring '17, assim, você tem apenas mais uma versão para migrar para a CTI aberta. (O lado positivo é que a CTI aberta agora funciona no Lightning Experience.) Domine o gerenciamento das suas operações de serviço de campo com uma variedade de novos recursos do Field Service Lightning. E o Instagram une-se ao Twitter e ao Facebook na dinâmica arena do Atendimento ao cliente social.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
CTI				
Faça suas chamadas no Lightning Experience com CTI aberta			✓	
O fim está próximo para a CTI de desktop	✓			
Serviço de campo				
Gerencie sua equipe com recursos de serviço			✓	
Agendar trabalho com compromissos de serviço			✓	
Defina sua área de ocupação de serviço de campo com os territórios de serviço			✓	
Rastreie o conhecimento da sua equipe com habilidades			✓	
Gerenciar agendas diárias com horário de operação			✓	
Relatório no Field Service Lightning			✓	
Obtenha dados de codificação geográfica no Field Service Lightning	✓			
Faça mais com pedidos de serviço				
Padronize seus pedidos de serviço com tipos de trabalho				
Pedidos de serviço com suporte na Professional Edition	✓			
Adicionar duração e habilidades exigidas a ordens de serviço			✓	
Visualizar artigos sugeridos em pedidos de serviço	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Alterações à habilitação de pedido de serviço	✓			
Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para pedidos de serviço (beta)				✓
Seja notificado sobre atualizações de pedido de serviço			✓	
Limites atualizados em hierarquias de pedido de serviço	✓			
Novas opções de status em pedidos de serviço			✓	
Serviço de atendimento ao cliente social				
Instagram disponível ao público em geral			✓	
Sincronize suas contas sociais mais rapidamente			✓	
Páginas iniciais de Publicação social e Personalidade disponíveis no Lightning Experience			✓	
Ações sociais do feed do caso disponíveis no Lightning Experience			✓	
Adicionar-me como favorito é gostar de mim			✓	
Responda no Facebook sem a publicação original			✓	
O fim chegou para o piloto do LinkedIn			✓	
Knowledge				
Acesse suas categorias de dados e artigos com a API REST			✓	
Bem-vindo ao Knowledge, Professional Edition			✓	
Console do Salesforce				
Controlar navegações da exibição de lista no console	✓			
Omni-Channel				

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Supervisor Omni-Channel: ofereça insights em tempo real (beta) aos supervisores				
Analisar detalhes de agente, trabalho e fila	✓			
Veja uma linha do tempo do trabalho dos agentes	✓			
Encontre o que precisa com classificação e filtragem	✓			
Live Agent				
Roteamento de Omni-Channel para bate-papos Live Agent: Use filas Omni-Channel para rotear bate-papos com outro trabalho (beta)				
Escolha a mim! Priorize bate-papos junto a outros trabalhos de Omni-Channel	✓			
Consolide notificações de agentes no Omni-Channel			✓	
Ofereça dados em tempo real de bate-papos roteados por Omni-Channel com o Supervisor Omni-Channel aos supervisores (beta)			✓	
Mais configurações de bate-papo passaram para a configuração de Omni-Channel		✓		
Limitações a roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent		✓		
Transcrição de bate-papo ativo: suas transcrições receberam um upgrade importante				
Novos layouts de página para transcrições do bate-papo ativo			✓	
Adeus, clipe de papel! Anexe registros à transcrição de bate-papo com um componente de pesquisa de barra lateral			✓	
Acesse mais dados para bate-papos roteados com Omni-Channel			✓	
Personalize tempos limite de bate-papo e alerte agentes sobre clientes que não respondem			✓	
Feed do caso				
Altere o proprietário do caso usando uma ação rápida ou uma macro			✓	

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Exiba todos os campos de contato em páginas de caso			✓	
Feed do caso: Atualizações ao email do Lightning Experience				
Garantir consistência usando modelos de email padrão no Lightning Experience e no Salesforce1			✓	
Limpe sua tela com campos CC e BCC que podem ser minimizados para emails de caso no Lightning Experience	✓			
Padronizar de endereços em emails que agentes enviam de casos			✓	
Envie anexos de email de casos no Lightning Experience	✓			
Exiba anexos de email nos itens do feed de email no Lightning Experience	✓			
Chatter Answers: Ajude os clientes a obter respostas rapidamente				
O Chatter Answers será encerrado no Winter '18	✓			
Gerenciamento de direito				
As regras de atualização do processo de direitos foram... Bem... atualizadas	✓			
Limites atualizados em hierarquias de contrato de serviço	✓			
Patrimônios				
Limites atualizados em hierarquias de ativos	✓			
Snap-ins: leve a eficiência dos componentes do Service Cloud para o seu site				
Ofereça suporte aos seus clientes no seu site com o Snap-In Chat (beta)			✓	
SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning: agora disponível ao público em geral para iOS		✓		

Comunidades

Mundo, preste atenção! Vem aí uma experiência de Comunidades aprimorada ainda mais robusta, flexível e extensível. O serviço de campo em Comunidades permite que os clientes agendem compromissos de dentro de uma comunidade de forma fácil. Com o empacotamento de modelo, os parceiros de consultoria e ISVs podem rapidamente exportar modelos e páginas personalizadas e distribuí-las aos clientes. E a moderação de comentários oferece controle sobre todo o feed aos gerentes de comunidade. Temos muito mais recursos que economizam tempo para mostrar, então vá em frente!

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Violações de verificação de acesso agora são aplicadas em comunidades		✓		
Atualização crítica do LockerService para comunidades adiada			✓	
Community Builder				
Empacotamento e distribuição de modelo: crie uma vez, então reutilize		✓		
Reformule a marca com muita rapidez com layouts de tema personalizados		✓		
Expanda os horizontes do seu espaço de trabalho com o Community Builder simplificado		✓		
Adicionar componentes do Lightning do AppExchange no Community Builder		✓		
Rastreie, aprenda e faça o ajuste fino com o Google Analytics		✓		
Controle o acesso público a cada página na sua comunidade		✓		
Aprimoramentos de SEO melhoram a classificação do mecanismo de pesquisa		✓		
Layouts de página agora se chamam layouts de conteúdo		✓		
Desenvolva e personalize com componentes, interface e eventos globais do Lightning		✓		
Modelos de comunidade				
O Napili agora se chama Atendimento ao cliente (Napili)		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Criar comunidades com o assistente revigorado		✓		
O modelo Atendimento ao cliente (Napili) oferece suporte a ainda mais objetos		✓		
Compartilhe conteúdo de origens de dados externas na sua comunidade conduzida por modelo			✓	
Adicionar relatórios e painéis a páginas da comunidade		✓		
Envie emails com texto avançado diretamente de casos, leads e outros registros	✓			
Ajude os parceiros a seguir os processos de vendas da sua empresa com o Caminho de vendas		✓		
Tópicos: receba notificações por email, localize tópicos a destacar e muito mais				
Envie notificações por email do tópico para manter seus MVPs informados	✓			
Encontre facilmente os tópicos que deseja destacar		✓		
Não há como se perder com as migalhas de pão do Breadcrumb, tipo João e Maria		✓		
Adicione rapidamente tópicos em todos os idiomas traduzidos		✓		
E os tópicos têm aprimoramentos ainda mais importantes		✓		
Expandir sua comunidade para incluir dados de serviço de campo		✓		
Consulte visualizar contagens para artigos relacionados	✓			
Veja contagens de interação para perguntas relacionadas	✓			
Edite em linha e adicione vídeos mais facilmente com o Editor de conteúdo avançado aprimorado		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para dispositivos móveis	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Coloque suas ações no nível da linha em visualizações de lista	✓			
Uma lista com uma visualização			✓	
O nascimento de um novo layout de exibição de lista	✓			
Não há mais suporte para alterar modelos para Koa, Kokua e Atendimento ao cliente (Napili)		✓		
Chatter e arquivos em modelos de comunidade				
As perguntas vêm a mais feeds do Chatter em Comunidades	✓			
Conteúdo avançado e fragmentos de código chegam a comentários e respostas	✓			
Destaque seus comentários e respostas com imagens em linha	✓			
Mais maneiras de silenciar um item do feed	✓			
Otimizamos os editores na sua visualização móvel de comunidades	✓			
Classificar feeds de tópico pelas principais perguntas	✓			
Saiba quem gosta de seus comentários ou respostas	✓			
Reproduza vídeos diretamente no feed	✓			
Componente Lista de arquivos – agora reproduzido em dispositivos móveis	✓			
Componente Lista de arquivos dá as boas-vindas às suas bibliotecas de conteúdo	✓			
Gerenciamento de comunidade				
Moderação com visual totalmente diferente		✓		
Permitir aos usuários externos moderar conteúdo da comunidade			✓	

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Pré-moderação: revise publicações e comentários dos membros da sua comunidade (disponível ao público em geral)		✓		
Pré-moderação em comentários: o spam para aqui			✓	
Use pré-moderação em Guias do Salesforce + comunidades do Visualforce		✓		
Modere feeds de registro		✓		
Marcar como spam e deixar uma observação		✓		
Relatório de insights de comentários sinalizados		✓		
Seja notificado quando uma publicação ou comentário estiver aguardando revisão		✓		
Crie seus próprios painéis da comunidade e use rótulos de sua escolha		✓		
Alguém andou clicando nas minhas recomendações			✓	
Arredondado: fotos do perfil ficam grandes e circulares	✓			
Identifique seus membros com papéis personalizados da comunidade e nomes da empresa		✓		
Adição inteligente para membros do grupo	✓			
Personalize a guia Engajamento do grupo	✓			
Assistente de criação do grupo	✓			
Email no anúncio (disponível ao público em geral)	✓			
Chegada de grupos personalizáveis (beta)				✓

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Gráficos personalizados de relatório de grupo		✓		
Adicionar membros recebe seu próprio componente	✓			
Melhore a qualidade de pesquisa da sua comunidade com painéis de pesquisa		✓		
Outras alterações em Comunidades				
Ícone de grupo padrão aprimorado	✓			
Vínculo entre páginas do Visualforce no Salesforce1		✓		
A variação de página padrão não é mais necessária	✓			
Não é possível adicionar páginas não publicadas ao menu de navegação	✓			
Campos removidos do layout de grupo		✓		
A configuração de visibilidade da página não é mais publicada automaticamente	✓			

Chatter

Os feeds de grupo são atualizados automaticamente, o conteúdo rich nos feeds oferece suporte a imagens em linha e marcação de código e agora os vídeos são reproduzidos no contexto. Além disso, os relatórios personalizados para grupos e várias melhorias na aparência tornam a sua experiência com o Chatter mais rica!

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Grupos				
Veja o incrível assistente de grupos	✓			
Adicionar membros do grupo de forma inteligente	✓			
Gráficos de relatório personalizado que você mesmo faz oferecem o que você quer		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Agora, os feeds de grupo são ativos! (Lançamento atrasado)	✓			
O Email sobre anúncio agora está disponível ao público em geral	✓			
Faça do seu jeito com os grupos personalizáveis (beta)				✓
O ícone de grupo ganha um novo visual	✓			
Campos removidos do layout de grupo		✓		
Feeds				
Você me chamava de "feed", agora me chame de "Chatter"	✓			
Editor de perguntas disponível em mais lugares	✓			
Agora, os comentários são ativos! (Lançamento atrasado)	✓			
Silenciar um item de feed na exibição de detalhes	✓			
Reproduza vídeos diretamente no feed	✓			
Veja quem gostou de seu comentário	✓			
Editar publicações do feed e comentários em mais locais			✓	
Conteúdo sofisticado e imagens em linha em mais lugares	✓			
Agora, as publicações e os comentários têm uma aparência atualizada	✓			
Passa o mouse sobre um nome e veja um miniperfil	✓			
Compartilhe notícias no Chatter	✓			

Arquivos

Anexe até 10 arquivos a publicações no feed do Chatter no Lightning Experience. Facilite a sua vida com uma configuração mais simples e conteúdo mais relevante no Files Connect. Use o Salesforce Files como ícone ao empacotar aplicativos Lightning personalizados.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Carregue as suas publicações do feed com dez arquivos no Lightning Experience	✓			
Adicionar e remover arquivos ao editar publicações no Lightning Experience			✓	
Usar o Salesforce Files como ícones em aplicativos Lightning personalizados			✓	
Simplifique a configuração do Files Connect for Office 365 com o Azure		✓		
Pastas de sistema do SharePoint filtradas do Files Connect	✓			

Celular

A mobilidade nos mantém conectados em praticamente qualquer lugar, o que significa que podemos ser produtivos independentemente de onde estivermos. Assim, trabalhamos duro para adicionar novas maneiras de promover produtividade fora do escritório. O aplicativo Salesforce1 móvel está turbinado com mais inteligência, mais ações e mais opções para compartilhar informações com colegas. O Salesforce Authenticator torna ainda mais fácil manter-se seguro e protegido com notificações sobre atividades automatizadas e uma nova opção para fazer back-up (e restaurar) de contas conectadas.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Salesforce1				
Aprimoramentos do Salesforce1 nesta versão				
Requisitos do Salesforce1 atualizados	✓			
Fim do suporte para o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 em dispositivos BlackBerry	✓			
Aviso antecipado de que o Salesforce1 exigirá iOS 10 na versão Spring '17	✓			
Enviar mensagens de texto do Salesforce1	✓			
Alterar tipos de registro no Salesforce1	✓			
As ações de item da lista em listas relacionadas do Salesforce1 correspondem àquelas no Lightning Experience	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Veja mais resultados instantâneos relevantes em pesquisas de consulta no Salesforce1	✓			
Insights da conta agora se chamam Notícias e estão disponíveis em mais lugares no Salesforce1	✓			
Compartilhe novos itens no Chatter usando o Salesforce1	✓			
Ofereça feedback sobre novos itens com mais facilidade no Salesforce1	✓			
Veja logotipos da empresa em contas no Salesforce1 (disponível ao público em geral)	✓			
Edite o campo de probabilidade da oportunidade no Salesforce1	✓			
Adicione produtos a oportunidades no Salesforce1	✓			
Adicione produtos com agendas no Salesforce1			✓	
Adicione cotações a oportunidades no Salesforce1			✓	
Adicione várias campanhas influentes a oportunidades no Salesforce1 (disponível ao público em geral)			✓	
Faça mais com contratos no Salesforce1	✓			
Veja a floresta e as árvores em listas de tarefas nos aplicativos para download (apenas tablets)	✓			
Ações de item da lista substituem a barra de ação nas listas de tarefas (somente tablet)	✓			
Consulte campos de contato em casos no Salesforce1			✓	
Faça mais com emails do caso no Salesforce1			✓	
Acesse mais informações de serviço de campo no Salesforce1			✓	

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Acompanhe personalidades sociais e publicações no Salesforce1	✓			
Gráficos aprimorados substituem gráficos legados no Salesforce1 (encerramento total na versão Spring '17)	✓			
Visualize gráficos de dispersão (e gráficos de medidor e tabela melhores) no Salesforce1	✓			
Leia mais métricas de painel de uma só vez no Salesforce1	✓			
Publique instantâneos de gráficos aprimorados no Chatter			✓	
O item do Feed no menu de navegação do Salesforce1 agora se chama Chatter	✓			
Desative o ruído nos feeds do Chatter do Salesforce1	✓			
Amplie a associação de grupo no Salesforce1	✓			
Adicione fotos de grupo com os aplicativos Salesforce1 para download	✓			
Veja banners de perfil e grupo no Salesforce1	✓			
Execute fluxos no Salesforce1 usando as páginas de início do aplicativo Lightning (beta)			✓	
Obtenha ajuda no nível de campo no Salesforce1			✓	
Salesforce Authenticator				
Receba notificações sobre atividades automatizadas no Salesforce Authenticator	✓			
Faça backup e restaure suas contas conectadas no Salesforce Authenticator	✓			
Copie códigos e visualize o temporizador com facilidade no Salesforce Authenticator	✓			

Financial Services Cloud

As inovações do Lightning não param Agora, o Financial Services Cloud oferece também uma nova Página do Lightning para personalizar clientes e famílias.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Personalizar páginas de registro de cliente e família			✓	
Crie tipos de registro individuais e familiares personalizados				

Health Cloud

Estamos trabalhando para facilitar aos coordenados de atendimento realizar ainda mais, além de aumentar o engajamento dos pacientes.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Modelos de plano de tratamento simplificam a integração dos pacientes			✓	
Facilite o acesso aos registros de conta dos pacientes		✓		
Health Cloud tem novos objetos personalizados		✓		

Personalização

Essa versão está cheia de presentinhos do tipo apontar e clicar para o administrador. Localize coisas na Configuração do Lightning Experience usando a pesquisa global. Exerça um controle mais granular sobre as páginas do Lightning e os valores de lista de opções. E, se a sua empresa utilizar objetos externos, execute relatórios sobre todos os seus dados, independentemente de onde eles estejam armazenados.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Configuração do Lightning Experience				
Pesquise na Configuração do Lightning Experience com a pesquisa global		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para clientes	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Seja o chefe dos seus aplicativos com o Gerenciador de aplicativo		✓		
Gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience			✓	
Lightning App Builder				
Atribua uma página de registro aos aplicativos Lightning ou torne-a padrão para todos		✓		
Visualizar componentes recém-instalados no Lightning App Builder com Atualização de lista de componentes		✓		
Crie um novo estilo de página do aplicativo com o novo modelo de página do aplicativo no Lightning App Builder		✓		
O componente de feed renomeado apresenta dois novos componentes do Chatter		✓		
Aprimore suas páginas do Lightning com componentes de Fluxo (beta)		✓		
Visualize e ative Páginas do Lightning somente leitura usando pacotes gerenciados no Lightning App Builder		✓		
Componentes do gráfico de relatório não são mais de "tamanho único"		✓		
Adicionar componentes do AppExchange no Lightning App Builder		✓		
Simplifique seus destaques de registro para ver mais dados		✓		
Salesforce Connect				
Relatórios de objetos externos: obtenha uma exibição integrada dos dados que ultrapasse as fronteiras do sistema			✓	
Expor dados de objetos externos em comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili)			✓	

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Criar layouts de página baseados em feeds para objetos externos			✓	
Obtenha mais resultados de pesquisa de objetos externos	✓			
Process Builder				
Criar processos reutilizáveis		✓		
Veja todos os seus tipos de processo em um único lugar		✓		
Acessar campos do proprietário no Process Builder		✓		
Acessar dados criptografados no Process Builder (piloto)				✓
Administração de lista de opções				
Simplifique a manutenção da lista de opções com listas de opções globais (disponível ao público em geral)			✓	
Crie e gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience			✓	
Use conjuntos de valores globais em dependências da lista de opções			✓	
Substituir valores de listas de opções globais			✓	
Converter um tipo de campo de listas de opções compartilhado da interface do usuário			✓	
Gerenciar valores inativos em listas de opções personalizadas irrestritas			✓	
Tornar uma lista de opções personalizada existente obrigatória			✓	
Rótulos atualizados da interface do usuário para listas de opções		✓		
Simplificar a API de metadados para listas de opções		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Limites maiores para listas de opções padrão		✓		
Importação de dados				
Adicione e atualize membros de campanha usando o Assistente de importação de dados	✓			
A nova versão do Data Loader inclui o suporte atualizado a sistemas operacionais	✓			
Compartilhamento				
Atualizar regras de compartilhamento com bloqueios de compartilhamento específicos de objeto (disponível ao público em geral) (Lançamento atrasado)		✓		
Administração geral				
Iniciar um componente do Lightning usando uma ação		✓		
Crie relacionamentos mais abrangentes por objeto em fórmulas	✓			
Associe facilmente conjuntos de permissões a licenças de conjunto de permissões		✓		
Consulte os tipos de licença na visualização de lista do conjunto de permissões		✓		
A categoria de ações do Salesforce1 no editor de layout de página tem um novo nome		✓		
Opções de newsletter do Salesforce removidas		✓		
Feedback simplificado no Cloud Flow Designer		✓		

Segurança e identidade

Proteja sua organização e seus usuários com uma experiência de login ainda mais segura e conveniente, chaves de segurança U2F para autenticação de dois fatores e manipulação de login mais segura. No Lightning Experience, vá para aplicativos Salesforce, aplicativos personalizados e aplicativos conectados de uma visualização do Iniciador de aplicativos. Políticas de segurança de transações permitem que você responda rapidamente a situações de segurança específicas. É possível gerar suas próprias chaves de criptografia e você pode armazenar tokens OAuth e campos de senha maiores.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Autenticação e identidade				
Login sem senha com o Lightning Login (Lançamento atrasado)			✓	
Atualize descrições atuais de aplicativo conectado			✓	
Torne o Iniciador de aplicativos sua página de apresentação			✓	
O Iniciador de aplicativos do Identity tem um novo visual			✓	
Permita aos usuários verificar a identidade com chaves de segurança U2F			✓	
Restrinja verificações automatizadas baseadas em local com o Salesforce Authenticator			✓	
Permitir aos usuários conectar vários aplicativos de autenticação	✓			
Mais opções de token de ID para autenticar aplicativos conectados			✓	
Reautorize com sucesso seus usuários ao provisionar aplicativos conectados			✓	
Salesforce Shield				
Criptografia de plataforma: Leve sua própria chave, suporte à nuvem do governo, criptografia em massa mais rápida				
Apresentamos o serviço Traga sua própria chave (disponível ao público em geral)			✓	
Criptografar seu índice de pesquisa (GA)			✓	
Criptografia de plataforma Shield no Trailhead	✓			

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Experiência de criptografia em massa aprimorada			✓	
A Criptografia de plataforma Shield é aprovada pela FedRAMP			✓	
A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para a ferramenta Pardot Connect			✓	
A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para sincronização			✓	
A pesquisa de atividades compartilhadas funciona com campos criptografados			✓	
Acesse dados criptografados com campos de fórmula personalizada, fluxos e Process Builder (piloto)				
Segurança da transação			✓	
Outras alterações				
Efetuar login em instâncias de servidor Salesforce requer HTTPS	✓			
Configurações de site remoto exigem a permissão "Visualizar instalação e configuração"		✓		
Corrija instantaneamente seus riscos de segurança usando a verificação de integridade		✓		
Audite suas configurações de gerenciamento de certificados e chaves na verificação de integridade		✓		
Acesso à Verificação de integridade de segurança limitada por permissões de usuário		✓		

Implantação

Agora existem novas formas de implantar alterações na sua organização. Aproveite a janela de tempo maior para implantações rápidas, adicione valores de lista de opções a conjuntos de alterações e implante pacotes de testes do Apex.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Novo componente de conjunto de alterações		✓		
Obtenha mais dias para agendar suas implantações rápidas		✓		
Implante pacotes de teste do Apex em outras organizações		✓		

Desenvolvimento

O Force.com ajuda a desenvolver novos aplicativos e integrações para a sua organização ou para revender a outras organizações.

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Console do desenvolvedor				
Renomear e editar pacotes de teste com mais facilidade		✓		
AppExchange				
O AppExchange e a sua organização do Salesforce: finalmente juntos		✓		
Tipos de metadados personalizados				
Agora, há suporte total para campos de relacionamento de metadados (disponível ao público em geral)		✓		
Campos de relacionamento de metadados para EntityDefinition são exibidos como links em resultados de exibição de lista		✓		
Seja mais produtivo com o carregador de metadados personalizados		✓		
Gerencie facilmente um registro de metadados personalizados ao excluir seu objeto referenciado		✓		
A filtragem de exibições em campos de relacionamento de metadados mudou		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Nem tudo está perdido: restaure campos de relacionamento de metadados excluídos		✓		
Limitações ao consultar tipos de metadados personalizados com SOQL		✓		
Apex Code (Código do Apex)				
Desenvolva uma estrutura de simulação com a API de fragmento de código do Apex (piloto)				✓
Monitore o Cache da plataforma com métodos de diagnóstico		✓		
Escape os caracteres especiais em campos de mesclagem para chamadas do Apex que usam credenciais nomeadas		✓		
Exiba mais informações sobre execuções de teste do Apex		✓		
Exceções, interfaces e classes do Apex novas e alteradas				
Novas classes do Apex		✓		
Classes do Apex alteradas		✓		
Nova exceção do Apex		✓		
Nova interface do Apex		✓		
ConnectApi (Chatter no Apex)				
Classes do Chatter no Apex novas e alteradas		✓		
Classes de entrada do Chatter no Apex novas e alteradas		✓		
Classes de saída do Chatter no Apex novas e alteradas		✓		
Enumerações do Chatter no Apex novas e alteradas		✓		
Componentes do Lightning				
Habilite componentes do Lightning para ações personalizadas		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Violações de verificação de acesso agora são aplicadas			✓	
Atualização crítica do LockerService adiada			✓	
Capture eventos antes que eles desapareçam		✓		
Processar eventos de bolha em componentes do contêiner		✓		
Use o Lightning Design System nos aplicativos Lightning		✓		
Crie um visual consistente com o Lightning Design System no Lightning Out e componentes Lightning Components para Visualforce		✓		
Restrinja seus componentes do Lightning personalizados a objetos específicos		✓		
Componentes do Lightning: Outras alterações				
Referências a \$Label foram aprimoradas		✓		
Obtenha mais informações de mensagens de erro de componente do Lightning		✓		
Novos componentes do Lightning		✓		
Novos eventos do Lightning		✓		
Visualforce				
As páginas do Visualforce podem ser usadas no console de serviço com a proteção contra clickjack habilitada		✓		
Melhorias à proteção contra clickjack para páginas do Visualforce sem cabeçalho da página			✓	
Proteção contra clickjack para navegadores legados para páginas do Visualforce sem o cabeçalho de páginas (atualização crítica)			✓	
API				

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
Faça mais chamadas de API e tenha menos dor de cabeça ao calcular limites de API		✓		
Objetos novos e alterados				
Novos objetos		✓		
Objetos alterados		✓		
SOQL				
Nomes de acesso em chaves estrangeiras		✓		
SOSL				
Suporte expandido para WITH SNIPPET		✓		
API REST				
Acesse categorias de dados e artigos com a API REST		✓		
Faça várias solicitações simultaneamente com o recurso Composto (piloto)				✓
Novos recursos: Fluxos e entrevistas de fluxo (piloto)				✓
Recurso alterado: Pesquisa parametrizada		✓		
Recurso alterado: Pesquisar registros sugeridos		✓		
Recurso alterado: Artigos sugeridos de SObject		✓		
API SOAP				
Chamadas novas, alteradas e descontinuadas		✓		
API REST do Chatter				
Recursos da API REST do Chatter novos e alterados		✓		
Corpos de solicitação da API REST do Chatter novos e alterados		✓		
Corpos de resposta da API REST do Chatter novos e alterados		✓		

Recurso	Ativado para usuários	Ativado para administradores	Requer configuração pelo administrador	Entre em contato com a Salesforce para ativar
API REST de relatórios e painéis				
Novos recursos: Notificações de análise, Lista de notificações de análise, Limites de notificações de análise		✓		
Recursos alterados: reportMetadata e resultados de painel		✓		
API em massa				
Processe o dobro de registros com a API em massa		✓		
Mensagens				
Forneça eventos personalizáveis com eventos de plataforma (beta)				✓
API do conjunto de ferramentas				
Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas		✓		
Chamadas e recursos alterados na API do conjunto de ferramentas		✓		
API de metadados		✓		
API de CTI aberta		✓		
ISVforce: Automação de uploads e upgrades de pacote com a API				
Rastrear erros de pacote do assinante por notificações por email				✓
Automatizar upgrades automáticos de pacote gerenciado com a API		✓		
Carregue pacotes gerenciados e não gerenciados com a API do conjunto de ferramentas		✓		

Navegadores suportados

Os navegadores compatíveis com o Salesforce variam, dependendo de você estar utilizando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

[Navegadores compatíveis com o Lightning Experience](#)

O Lightning Experience é compatível com Apple® Safari® versão 8.x e 9.x no Mac OS X e Microsoft® Edge para Windows® 10. Também há suporte para as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. O Microsoft® Internet Explorer® versão 11 será encerrado a partir do Summer '16. Se estiver usando o Microsoft® Internet Explorer® versões 9-10, você será redirecionado para o Salesforce Classic. Há algumas limitações.

[Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic](#)

O Salesforce Classic é compatível com o Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10, e 11, Apple® Safari® versão 8.x no Mac OS X e Microsoft® Edge para Windows® 10. Também há suporte para as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. Há algumas limitações.

Navegadores compatíveis com o Lightning Experience

O Lightning Experience é compatível com Apple® Safari® versão 8.x e 9.x no Mac OS X e Microsoft® Edge para Windows® 10. Também há suporte para as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. O Microsoft® Internet Explorer® versão 11 será encerrado a partir do Summer '16. Se estiver usando o Microsoft® Internet Explorer® versões 9-10, você será redirecionado para o Salesforce Classic. Há algumas limitações.

-  **Nota:** Não é possível acessar o Lightning Experience em um navegador móvel. Em vez disso, recomendamos o uso do aplicativo Salesforce1 quando você estiver trabalhando em um dispositivo móvel. Para ver quais navegadores móveis são compatíveis com o Salesforce1, consulte Requisitos do aplicativo móvel Salesforce1.

Microsoft Edge

O Salesforce oferece suporte a Microsoft Edge no Windows 10 para o Lightning Experience. Observe estas restrições.

- Não há suporte para o editor de solução HTML do Microsoft Edge no Salesforce Knowledge.
- Não há suporte ao Microsoft Edge no Console do desenvolvedor.
- Não há suporte ao Microsoft Edge no Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI versão 4.0 ou superior.

Microsoft Internet Explorer versão 11

-  **Importante:** O suporte ao Internet Explorer 11 para acessar o Lightning Experience será encerrado a partir do Summer '16.
- Os usuários de organizações existentes poderão continuar usando o IE11 para acessar o Lightning Experience até 16 de dezembro de 2017.
 - Os usuários de novas organizações criadas após o Summer '16 não poderão usar o IE11 para acessar o Lightning Experience. Em vez disso, os usuários do IE11 serão redirecionados automaticamente para o Salesforce Classic.

Para obter mais detalhes sobre essa alteração, consulte [Fim do suporte para acessar o Lightning Experience e o Salesforce1 usando o Internet Explorer 11](#).

Se você usa o Internet Explorer, recomendamos a utilização da versão mais recente compatível com o Salesforce. Aplicar todas as atualizações de software da Microsoft. Observe estas restrições.

- O site completo do Salesforce é compatível com Internet Explorer 11 no Windows 8 e 8.1 em laptops habilitados para toque apenas com entradas padrão de mouse e teclado. Não há suporte para dispositivos móveis ou tablets em que o toque seja o principal meio de interação. Em vez disso, use o aplicativo de navegador móvel Salesforce1.
- Não há suporte para o editor de soluções HTML em Internet Explorer 11 no Salesforce Knowledge.
- O recurso Exibição de compatibilidade no Internet Explorer não é suportado.

EDIÇÕES

Lightning Experience disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

- Por exemplo, não é possível alterar o modo de análise de compatibilidade do navegador usando o cabeçalho `X-UA-Compatibility`.
- O Internet Explorer 11 não é compatível com o Console do desenvolvedor.
- O Internet Explorer 11 não é suportado no Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI versão 4.0 ou superior.
- Não há suporte para arrastar e soltar arquivos em comentários do feed no Internet Explorer.

Para recomendações de configuração, consulte [Configurando o Internet Explorer](#).

Mozilla® Firefox®, versão estável mais recente

O Salesforce se esforça para testar e suportar a versão mais recente do Firefox. Para recomendações de configuração, consulte [Configurando o Firefox](#).

Google Chrome™, versão estável mais recente

O Chrome aplica atualizações automaticamente. A Salesforce faz todos os esforços para testar e fornecer suporte à versão mais recente. Não há recomendações de configuração para o Chrome.

 **Nota:** A versão estável mais recente do Google Chromium™ é compatível.

Apple® Safari® versão 8.x e 9.x no Mac OS X

Não há recomendações de configuração para o Safari.

Com o Safari, não é possível usar:

- Salesforce CRM Call Center compilado com o kit de ferramentas de CTI em versões anteriores à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navegadores compatíveis com Wave Analytics

São compatíveis os navegadores Microsoft Internet Explorer versão 11 e as versões estáveis mais recentes do Mozilla Firefox e Google Chrome.

Recomendações e requisitos para todos os navegadores

- Para todos os navegadores, é necessário ativar JavaScript, cookies e TLS 1.2. Se o TLS 1.2 não estiver disponível, ative o TLS 1.1. Navegadores que não tenham suporte para TLS 1.1 ou TLS 1.2 não poderão acessar o Salesforce depois que desativarmos o TLS 1.0. A desativação está agendada, mas não garantida, para junho de 2016 para organizações de sandbox e o início de 2017 para organizações de produção.
- A resolução mínima de tela necessária para oferecer suporte a todos os recursos do Salesforce é 1024 x 768. Resoluções de tela inferiores nem sempre exibem corretamente certos recursos do Salesforce, como o Report Builder e o Editor de layout de página.
- Para usuários do Mac OS no Apple Safari ou Google Chrome, certifique-se de que a configuração de sistema **Mostrar barras de rolagem** esteja configurada como **Sempre**.
- Alguns plugins e extensões de navegadores da Web de terceiros podem interferir na funcionalidade do Chatter. Se ocorrer alguma falha de funcionamento ou comportamento inconsistente do Chatter, desative os plugins e as extensões do navegador da Web e tente novamente.

Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic

O Salesforce Classic é compatível com o Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10, e 11, Apple® Safari® versão 8.x no Mac OS X e Microsoft® Edge para Windows® 10. Também há suporte para as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. Há algumas limitações.

EDIÇÕES

Salesforce Classic disponível em: **Todas** as edições

-  **Nota:** Não há suporte ao uso do Salesforce Classic em um navegador móvel. Em vez disso, recomendamos o uso do aplicativo Salesforce1 quando você estiver trabalhando em um dispositivo móvel. Para ver quais navegadores móveis são compatíveis com o Salesforce1, consulte Requisitos do aplicativo móvel Salesforce1.

Microsoft Edge

O Salesforce oferece suporte ao Microsoft Edge no Windows 10 para o Salesforce Classic. Observe estas restrições.

- Não há suporte para o editor de solução HTML do Microsoft Edge no Salesforce Knowledge.
- Não há suporte ao Microsoft Edge no Console do desenvolvedor.
- Não há suporte ao Microsoft Edge no Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI versão 4.0 ou superior.

Microsoft Internet Explorer versões 9, 10 e 11

Se você usa o Internet Explorer, recomendamos a utilização da versão mais recente compatível com o Salesforce. Aplicar todas as atualizações de software da Microsoft. Observe estas restrições.

- O site completo do Salesforce é compatível com Internet Explorer 9, 10 e 11 no Windows 8 e 8.1 em laptops habilitados para toque apenas com entradas padrão de mouse e teclado. Não há suporte para dispositivos móveis ou tablets em que o toque seja o principal meio de interação. Em vez disso, use o aplicativo de navegador móvel Salesforce1.
- Não há suporte para o editor de soluções HTML em Internet Explorer 11 no Salesforce Knowledge.
- Não há suporte para o Modo de compatibilidade nem para a Exibição de compatibilidade no Internet Explorer.
- A versão Metro do Internet Explorer 10 não é suportada.
- O Internet Explorer 11 não é compatível com o Console do desenvolvedor.
- O Internet Explorer 11 não é suportado no Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI versão 4.0 ou superior.
- O Community Templates for Self-Service é compatível com o Internet Explorer 9 e posteriores para usuários de desktop e o Internet Explorer 11 e posteriores para usuários móveis.
- O Internet Explorer 9 não é compatível com o Salesforce Wave Analytics.
- O Internet Explorer 9 e o 10 não são compatíveis com o Lightning App Builder.
- Os usuários do Internet Explorer 9 não têm verificação ortográfica baseada no navegador.
- Não há suporte para arrastar e soltar arquivos em comentários do feed no Internet Explorer.

Para recomendações de configuração, consulte Configurando o Internet Explorer.

-  **Nota:** O suporte do Salesforce Classic para Microsoft® Internet Explorer® versões 7 e 8 será interrompido a partir do Summer '15.

Mozilla Firefox, versão estável mais recente

O Salesforce se esforça para testar e suportar a versão mais recente do Firefox.

- O Mozilla Firefox é compatível para usuários de desktop somente em relação ao Community Templates for Self-Service.

Para recomendações de configuração, consulte Configurando o Firefox.

Google Chrome, versão estável mais recente

O Chrome aplica atualizações automaticamente. A Salesforce faz todos os esforços para testar e fornecer suporte à versão mais recente. Não há recomendações de configuração para o Chrome.

Com o Chrome, não é possível usar:

- A guia Console (o console do Salesforce é compatível).

Apple Safari versões 8.x e 9.x no Mac OS X

Não há recomendações de configuração para o Safari. O Apple Safari em iOS não é compatível com o site do Salesforce completo.

Com o Safari, não é possível usar:

- O console do Salesforce
- Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI em versões inferiores à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navegadores compatíveis com Wave Analytics

A compatibilidade com navegadores inclui o Microsoft Internet Explorer versões 10 e 11 e as versões estáveis mais recentes do Mozilla Firefox e do Google Chrome.

Recomendações e requisitos para todos os navegadores

- Para todos os navegadores, é necessário ativar JavaScript, cookies e TLS 1.2. Se o TLS 1.2 não estiver disponível, ative o TLS 1.1. Navegadores que não tenham suporte para TLS 1.1 ou TLS 1.2 não poderão acessar o Salesforce depois que desativarmos o TLS 1.0. A desativação está agendada, mas não garantida, para junho de 2016 para organizações de sandbox e o início de 2017 para organizações de produção.
- A resolução mínima de tela necessária para oferecer suporte a todos os recursos do Salesforce é 1024 x 768. Resoluções de tela inferiores nem sempre exibem corretamente certos recursos do Salesforce, como o Report Builder e o Editor de layout de página.
- Para usuários do Mac OS no Apple Safari ou Chrome, certifique-se de que a configuração de sistema **Mostrar barras de rolagem** esteja configurada como **Sempre**.
- Alguns plugins e extensões de navegadores da Web de terceiros podem interferir na funcionalidade do Chatter. Se ocorrer alguma falha de funcionamento ou comportamento inconsistente do Chatter, desative os plugins e as extensões do navegador da Web e tente novamente.

Determinados recursos do Salesforce – e alguns clientes de desktop, kits de ferramentas e adaptadores – têm seus próprios requisitos de navegador. Por exemplo:

- O Internet Explorer é o único navegador suportado para:
 - Mala direta padrão
 - Instalando o Salesforce Classic Mobile em um dispositivo Windows Mobile
 - Connect Offline
- Para obter a melhor experiência com o editor avançado de layout de página, use o Firefox.
- Para obter a melhor experiência no Salesforce Console em máquinas com 8 GB de RAM, use o Chrome.
- Os requisitos de navegador também se aplicam ao upload de diversos arquivos no Chatter.

Salesforce em geral: Aplicativos personalizados, navegação eficiente e ajuda no nível de campo

A versão Winter '17 oferece mais motivos para adorar o Lightning Experience. Crie aplicativos personalizados, navegue com mais eficiência e conduza seus usuários com ajuda no nível de campo.

NESTA SEÇÃO:

[Pesquisa: Encontre informações de forma mais rápida](#)

A pesquisa continua ficando mais inteligente e mais intuitiva. As melhorias começam na caixa de pesquisa global do Lightning Experience, em que os registros sugeridos incluem vários objetos, independentemente de onde os usuários estão no aplicativo. Todas as pesquisas vão para Principais resultados para uma visão geral de alto nível das melhores correspondências. A página de resultados tem um novo layout, mas a mesma funcionalidade fluida. Além disso, os resultados da pesquisa de artigo do Salesforce Knowledge têm fragmentos, os índices de pesquisa podem ser criptografados, mais objetos são pesquisáveis e a correção ortográfica expandiu-se para objetos personalizados.

[Crie aplicativos personalizados no Lightning Experience e navegue com mais eficiência](#)

Redefinimos a navegação no Lightning Experience para tornar seus usuários mais eficientes e permitir que eles alternem entre aplicativos que você pode marcar e personalizar. Se você conhecer o Salesforce Classic, o modelo de navegação atualizado será como um velho amigo, mais ainda melhor. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Obtenha ajuda no nível de campo no Lightning Experience](#)

Os usuários do Salesforce Classic sempre gostaram da ajuda no nível de campo que você cria para seus campos personalizados. Agora, seus usuários do Lightning Experience também poderão aproveitá-la! Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Crie vários registros com mais rapidez no Lightning Experience](#)

Depois de os usuários criarem, editarem ou clonarem um registro no Lightning Experience, eles podem criar outro registro usando o botão Salvar e novo. O botão Salvar e novo permite que os usuários criem registros repetidamente sem sair do ponto em que estão no aplicativo. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[A guia Detalhes do registro nunca é esquecida no Lightning Experience](#)

Quando os usuários expandem ou minimizam uma seção nos detalhes do registro no Lightning Experience, a seção permanece dessa maneira mesmo depois de visitar outras áreas no Salesforce. Essa alteração ajuda os usuários a rolar em um registro com mais rapidez, mostrando apenas as informações relevantes a eles. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Mensagens pop-up mais claras e úteis para registros](#)

As mensagens de confirmação que aparecem depois que os usuários criam, editam, excluem ou clonam um registro com sucesso de uma lista relacionada no Lightning Experience e o Salesforce 1 mudaram. Elas incluem o nome do registro para mais contexto. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Solucione erros de registro de modo fácil e rápido no Lightning Experience](#)

Quando seus usuários editam registros em linha e ocorrerem erros, os campos contendo os erros aparecem em um pop-up na parte inferior para fácil varredura. Os campos são vinculados no pop-up de modo que os usuários possam navegar para eles rapidamente para corrigir. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Veja títulos de caixa de diálogo mais específicos ao criar registros](#)

Quando seus usuários criam um registro no Lightning Experience, o título da caixa de diálogo Criar inclui o tipo de registro, se ele existir. Por exemplo, você tem dois tipos de registro, Grande e Pequeno, atribuídos ao objeto Conta para indicar o tamanho da conta. Quando seus usuários criam uma conta com o tipo de registro Grande, "Grande" aparece no título da caixa de diálogo Criar para oferecer mais contexto. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Preparar, apontar, relançar: um novo visual para o Iniciador de aplicativos](#)

O Iniciador de aplicativos torna ainda mais conveniente para seus usuários acessarem tudo o que for necessário para trabalhar, e com menos cliques. O Iniciador de aplicativos oferece acesso a aplicativos úteis do Salesforce e outros provedores de serviço em um único local conveniente. Além disso, seus usuários autorizados podem ir diretamente ao AppExchange com apenas um clique para consultar os aplicativos mais recentes. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Pesquisa: Encontre informações de forma mais rápida

A pesquisa continua ficando mais inteligente e mais intuitiva. As melhorias começam na caixa de pesquisa global do Lightning Experience, em que os registros sugeridos incluem vários objetos, independentemente de onde os usuários estão no aplicativo. Todas as pesquisas vão para Principais resultados para uma visão geral de alto nível das melhores correspondências. A página de resultados tem um novo layout, mas a mesma funcionalidade fluida. Além disso, os resultados da pesquisa de artigo do Salesforce Knowledge têm fragmentos, os índices de pesquisa podem ser criptografados, mais objetos são pesquisáveis e a correção ortográfica expandiu-se para objetos personalizados.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as edições, exceto Database.com**

NESTA SEÇÃO:

[Obtenha correção ortográfica para objetos personalizados](#)

Quando os usuários pesquisam um termo que inicialmente não gera resultados devido a erros de ortografia, eles veem resultados que correspondem à ortografia corrigida do termo. A correção ortográfica expande-se para objetos personalizados somente para inglês. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos](#)

Veja mais objetos nos resultados da pesquisa. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

[Encontre o registro certo com aprimoramentos de pesquisa de conta pessoal](#)

Pesquisas de conta pessoal contendo termos que abrangem campos de conta comercial e de contato agora retornam resultados de pesquisa de conta pessoal. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Criptografe seu índice de pesquisa \(disponível ao público em geral\)](#)

Ao habilitar a Criptografia de plataforma Shield, você obtém segurança aprimorada com a Criptografia de índice de pesquisa. Os arquivos do índice de pesquisa são criptografados usando uma chave de criptografia AES-256 bits específica da organização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Encontre o artigo do Knowledge certo com fragmentos](#)

Com os resultados da pesquisa de artigo, o contexto é que manda. Na página de resultados de pesquisa de artigos depois da execução de uma pesquisa global, trechos abaixo dos títulos do artigo mostram os termos de pesquisa correspondentes destacados no contexto do texto. Os fragmentos facilitam a visualização dos artigos mais relevantes aos usuários. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

[Obtenha uma visualização melhor com resultados globais instantâneos](#)

A pesquisa sugere registros recentes e correspondentes de vários objetos, não apenas do objeto em que o usuário está. Esses resultados instantâneos permitem ao usuário acessar um registro rapidamente antes de realizar uma pesquisa completa. Com essa visão mais ampla de sugestões, os usuários encontram o que estão procurando com mais rapidez, independentemente de onde estiverem no aplicativo. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Vá direto aos principais resultados sempre que pesquisar](#)

Ao pesquisar um registro, é útil começar com uma visão ampla antes de focar. É por isso que cada pesquisa leva os usuários à página Principais resultados, independentemente de onde estejam no aplicativo. Os usuários obtêm uma visão geral de alto nível das correspondências relevantes em todos os seus objetos mais usados. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Olhe para a esquerda para limitar os resultados da pesquisa](#)

Para abrir espaço para a nova barra de navegação, remodelamos a página de resultados de pesquisa sem perder nenhuma funcionalidade. Nesse novo layout, os usuários podem limitar os resultados clicando nos nomes de objeto no lado esquerdo da página em Resultados da pesquisa. Você será levado a uma página de resultados de pesquisa que lista somente os registros para aquele objeto. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Obtenha correção ortográfica para objetos personalizados

Quando os usuários pesquisam um termo que inicialmente não gera resultados devido a erros de ortografia, eles veem resultados que correspondem à ortografia corrigida do termo. A correção ortográfica expande-se para objetos personalizados somente para inglês. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

[Quais variações do termo de pesquisa eu verei nos resultados da pesquisa?](#)

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos

Veja mais objetos nos resultados da pesquisa. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

Objeto	Novo pesquisável no Lightning Experience	Novo pesquisável no Salesforce Classic	Novo pesquisável no aplicativo de navegador móvel Salesforce1
Contrato	✓		
Artigo do Knowledge	✓		
Horário de operação	✓	✓	✓
Ausências do recurso		✓	
Compromisso de serviço	✓	✓	✓
Recurso de serviço	✓	✓	✓
Habilidade do recurso de serviço		✓	
Território de serviço	✓	✓	✓
Membro do território de serviço		✓	

CONSULTE TAMBÉM:

[Objetos e campos pesquisáveis](#)

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Encontre o registro certo com aprimoramentos de pesquisa de conta pessoal

Pesquisas de conta pessoal contendo termos que abrangem campos de conta comercial e de contato agora retornam resultados de pesquisa de conta pessoal. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

O objeto Conta pessoal contém campos originários tanto de objetos Contato quanto de objetos Conta comercial. Anteriormente, quando o termo de pesquisa de um usuário continha informações tanto do objeto Conta comercial quanto do objeto Contato, como nome e título ou nome e endereço, a conta pessoal correspondente não era sempre retornada nos resultados da pesquisa. Agora, termos de pesquisa que possuem ambos os tipos de informações retornam os registros de conta pessoal corretos.

Por exemplo, digamos que você queira encontrar o registro de conta pessoal de Agatha Parker, uma executiva de conta em São Francisco. Se você pesquisar por *Agatha São Francisco*, os resultados da pesquisa incluirão o registro de conta pessoal de Agatha Parker. Neste caso, *Agatha* é proveniente do objeto Conta comercial e *São Francisco* do objeto Contato.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Criptografe seu índice de pesquisa (disponível ao público em geral)

Ao habilitar a Criptografia de plataforma Shield, você obtém segurança aprimorada com a Criptografia de índice de pesquisa. Os arquivos do índice de pesquisa são criptografados usando uma chave de criptografia AES-256 bits específica da organização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Os arquivos de índice, que são pequenas partes de conteúdo de registro mapeadas para registros originais no banco de dados, agora podem ser criptografados. Não há mudanças na interface do usuário.

Para habilitar:

- **Cientes sem Criptografia de plataforma Shield** – entrem em contato com o executivo de contas Salesforce para habilitar Criptografia de plataforma Shield e solicitar Criptografia de índice de pesquisa.
- **Cientes com Criptografia de plataforma Shield** – entrem em contato com o executivo de contas Salesforce ou abram um chamado de suporte para habilitar Criptografia de índice de pesquisa.
- **Cientes que participaram do Piloto de criptografia de índice de pesquisa** – não é necessária mais nenhuma ação; a Criptografia de índice de pesquisa continua habilitada.

CONSULTE TAMBÉM:

[Nos bastidores: O processo de criptografia de índice de pesquisa](#)

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Encontre o artigo do Knowledge certo com fragmentos

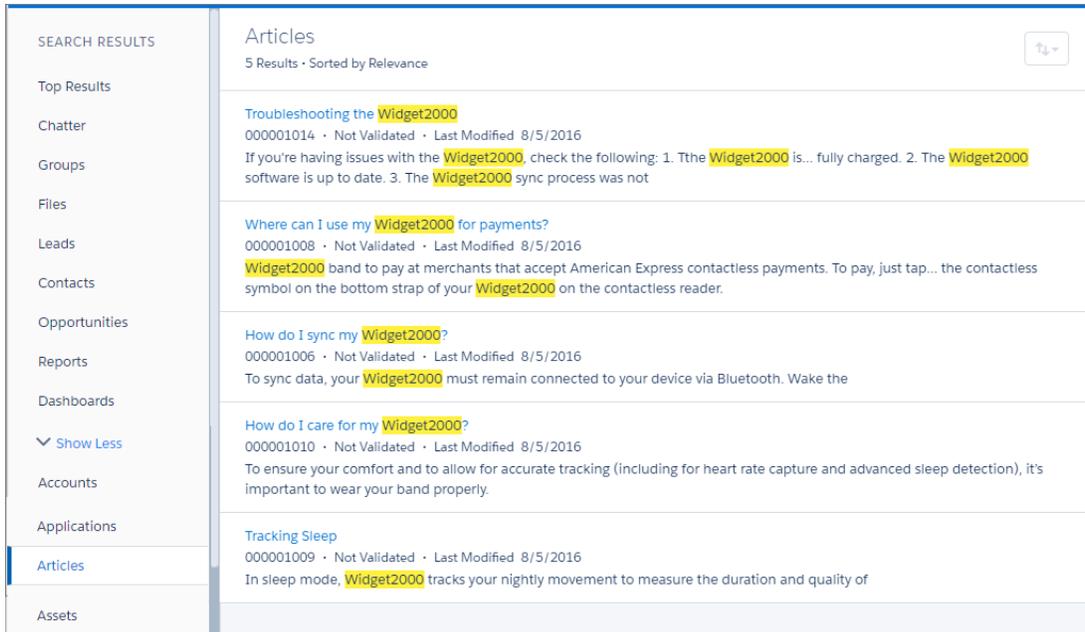
Com os resultados da pesquisa de artigo, o contexto é que manda. Na página de resultados de pesquisa de artigos depois da execução de uma pesquisa global, trechos abaixo dos títulos do artigo mostram os termos de pesquisa correspondentes destacados no contexto do texto. Os fragmentos facilitam a visualização dos artigos mais relevantes aos usuários. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

EDIÇÕES

Disponível como assinatura de complemento em: **Enterprise, Performance e Unlimited Editions**. Requer compra do Salesforce Shield.

Disponível em: **Developer Edition** sem custo para organizações criadas no Summer '15 e posteriores.

Não disponível para: clientes de Arquitetura de isolamento do governo.



Aqui estão algumas limitações importantes a esse recurso.

- Uma vez que não há suporte para artigos do Knowledge no Lightning Experience, se você clicar em um artigo nos resultados da pesquisa, será levado ao artigo no Salesforce Classic.
- Os fragmentos não são mostrados quando os artigos do Knowledge aparecem nos Principais resultados.
- Não é possível personalizar quais colunas serão exibidas nos Principais resultados. As colunas padrão são número do artigo, status da publicação (se habilitado pelo administrador) e data da última modificação.
- A classificação não está disponível para artigos do Knowledge.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

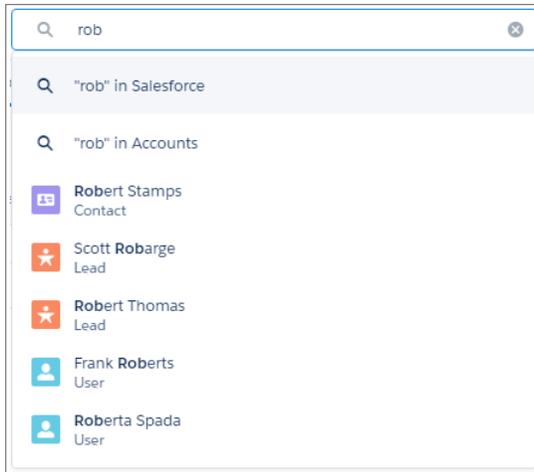
Obtenha uma visualização melhor com resultados globais instantâneos

A pesquisa sugere registros recentes e correspondentes de vários objetos, não apenas do objeto em que o usuário está. Esses resultados instantâneos permitem ao usuário acessar um registro rapidamente antes de realizar uma pesquisa completa. Com essa visão mais ampla de sugestões, os usuários encontram o que estão procurando com mais rapidez, independentemente de onde estiverem no aplicativo. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Conforme os usuários digitam na caixa de pesquisa, a lista de registros sugeridos abrange vários objetos. Antes, usuários pesquisando uma página inicial de objeto ou registro veriam resultados instantâneos apenas para aquele objeto.

Conforme você digita, resultados instantâneos também mostram o tipo de objeto de cada registro no campo secundário, assim você pode facilmente identificar o tipo de registro.

Se os usuários não visualizarem seus registros nos resultados instantâneos, eles poderão realizar uma pesquisa completa para ver mais resultados correspondentes.



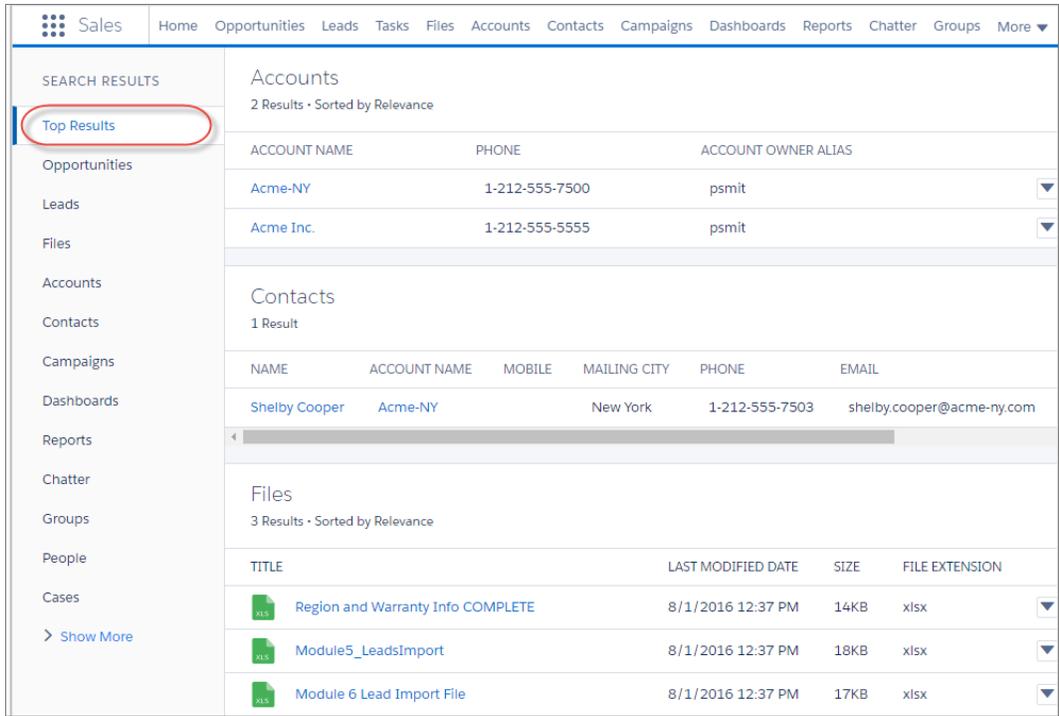
CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Vá direto aos principais resultados sempre que pesquisar

Ao pesquisar um registro, é útil começar com uma visão ampla antes de focar. É por isso que cada pesquisa leva os usuários à página Principais resultados, independentemente de onde estejam no aplicativo. Os usuários obtêm uma visão geral de alto nível das correspondências relevantes em todos os seus objetos mais usados. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Para realizar uma pesquisa em um objeto específico, selecione a segunda opção nos resultados instantâneos, se disponível. Por exemplo, se você pesquisar *Acme* na página inicial de Contas, selecione a opção de pesquisa **"Acme" em Contas** na lista suspensa de resultados instantâneos. Você é levado diretamente à página de resultados de pesquisa para Contas.



CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Olhe para a esquerda para limitar os resultados da pesquisa

Para abrir espaço para a nova barra de navegação, remodelamos a página de resultados de pesquisa sem perder nenhuma funcionalidade. Nesse novo layout, os usuários podem limitar os resultados clicando nos nomes de objeto no lado esquerdo da página em Resultados da pesquisa. Você será levado a uma página de resultados de pesquisa que lista somente os registros para aquele objeto. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Objetos pesquisáveis são listados em Resultados da pesquisa na mesma ordem em que aparecem na barra de navegação. Se você não visualizar um objeto, selecione **Mostrar mais** para ver todos os objetos disponíveis a você, listados em ordem alfabética.

The screenshot shows the Salesforce Lightning Experience search results interface. On the left, a vertical sidebar titled 'SEARCH RESULTS' contains a list of search categories: Top Results, Opportunities, Leads, Files, Accounts, Contacts, Campaigns, Dashboards, Reports, Chatter, Groups, People, Cases, and a 'Show More' link. The main content area is divided into three sections: 'Accounts' (2 Results - Sorted by Relevance), 'Contacts' (1 Result), and 'Files' (3 Results - Sorted by Relevance). The 'Accounts' section shows a table with columns for ACCOUNT NAME, PHONE, and ACCOUNT OWNER ALIAS. The 'Contacts' section shows a table with columns for NAME, ACCOUNT NAME, MOBILE, MAILING CITY, PHONE, and EMAIL. The 'Files' section shows a table with columns for TITLE, LAST MODIFIED DATE, SIZE, and FILE EXTENSION.

ACCOUNT NAME	PHONE	ACCOUNT OWNER ALIAS
Acme-NY	1-212-555-7500	psmit
Acme Inc.	1-212-555-5555	psmit

NAME	ACCOUNT NAME	MOBILE	MAILING CITY	PHONE	EMAIL
Shelby Cooper	Acme-NY		New York	1-212-555-7503	shelby.cooper@acme-ny.com

TITLE	LAST MODIFIED DATE	SIZE	FILE EXTENSION
Region and Warranty Info COMPLETE	8/1/2016 12:37 PM	14KB	xlsx
Module5_LeadsImport	8/1/2016 12:37 PM	18KB	xlsx
Module 6 Lead Import File	8/1/2016 12:37 PM	17KB	xlsx

CONSULTE TAMBÉM:

[Como refinar resultados de pesquisa no Lightning Experience?](#)

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Crie aplicativos personalizados no Lightning Experience e navegue com mais eficiência

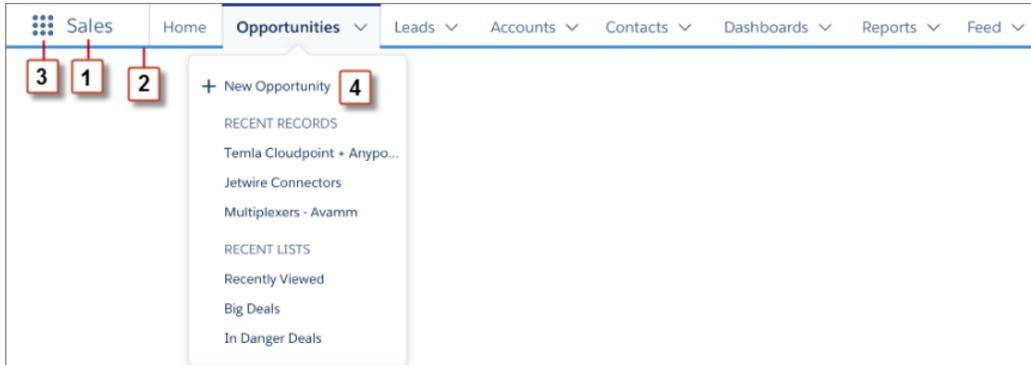
Redefinimos a navegação no Lightning Experience para tornar seus usuários mais eficientes e permitir que eles alternem entre aplicativos que você pode marcar e personalizar. Se você conhecer o Salesforce Classic, o modelo de navegação atualizado será como um velho amigo, mais ainda melhor. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Navegue à velocidade da luz com o Lightning!

No modelo de navegação aprimorado, o menu de navegação que antes era exibido ao lado do Lightning Experience torna-se uma barra de navegação horizontal na parte superior da página, permitindo aos usuários:

- Encontrar o que precisam usando nomes de item, em vez de ícones, para fácil configuração
- Concluir ações e acessar registros e listas recentes com um só clique
- Usar uma experiência de navegação consistente e familiar

Pense na barra de navegação como um recipiente para um conjunto de itens e funcionalidades. Ela está sempre lá, mas os seus itens podem mudar para representar o aplicativo em uso.



- O nome do aplicativo é exibido no lado esquerdo da barra de navegação (1), e cores e marcas personalizadas (2) tornam cada aplicativo único e fácil de identificar.
- Seus usuários podem acessar outros itens e aplicativos clicando no ícone do Iniciador de aplicativos (3) ou no nome do aplicativo.
- Seus usuários podem criar registros e acessar registros e listas recentes diretamente da barra de navegação (4) para determinados itens, como Oportunidades.
- Se a sua organização utilizar recursos utilitários, será possível habilitar uma barra de utilitários no seu aplicativo que permita acesso instantâneo a ferramentas de produtividade, como voz integrada, no rodapé do Lightning Experience.

Localize itens e aplicativos no Iniciador de aplicativos

Reprojetamos o Iniciador de aplicativos para facilitar a alternância e o acesso aos itens e recursos disponíveis por parte dos usuários. O Iniciador de aplicativos é tão fundamental para navegar no Lightning Experience que o transferimos para que esteja sempre a fácil alcance no lado esquerdo da barra de navegação.

Aplicativos são o foco

De modo similar ao Salesforce Classic, os aplicativos no Lightning Experience (que chamamos de aplicativos Lightning) oferecem aos seus usuários o acesso a conjuntos de objetos, guias e outros itens, todos em um pacote conveniente na barra de navegação. Porém, os aplicativos Lightning vão além de aplicativos no Salesforce Classic (vamos chamá-los de aplicativos Classic). Os aplicativos Lightning permitem marcar seus aplicativos com cor e logotipo personalizados. Podemos, inclusive, incluir uma barra de utilitários e guias de página do Lightning ao aplicativo Lightning.

Conheça o Gerenciador de aplicativo Lightning Experience

Esse é seu centro para gerenciar aplicativos para o Lightning Experience. Ele mostra todos os aplicativos conectados e aplicativos Salesforce, tanto Classic quanto Lightning.

APP NAME	DEVELOPER NAME ↑	DESCRIPTION	LAST MODIFIED DA...	APP TYPE	VISIBLE IN LIGHTNING
1 Platform	Platform	The fundamental Force.com pla...	8/2/2016 10:53 AM	Classic	9
2 Sales	Sales	The world's most popular sales f...	8/2/2016 10:53 AM	Classic	
3 Service	Service	State-of-the-Art On-Demand Cu...	8/2/2016 10:53 AM	Classic	10
4 Marketing	Marketing	Best-in-class on-demand market...	8/2/2016 10:53 AM	Classic	
5 Salesforce Chatter	Chatter	The Salesforce Chatter social ne...	8/2/2016 10:53 AM	Classic	
6 Community	Community	Salesforce CRM Communities	8/2/2016 10:53 AM	Classic	
7 Content	Content	Salesforce CRM Content	8/2/2016 10:53 AM	Classic	
8 Sales	LightningSales	The world's most popular sales f...	8/2/2016 10:58 AM	Lightning	✓

Use o Gerenciador de aplicativo Lightning Experience para:

- Criar aplicativos Lightning ou aplicativos conectados (8)
- Ver se os aplicativos Classic estão acessíveis aos seus usuários no Lightning Experience (9)
- Editar, excluir ou atualizar aplicativos Classic para aproveitar todos os benefícios dos aplicativos no Lightning Experience (10)

Criar e editar um aplicativo Lightning é muito fácil. Dê ao seu aplicativo um nome, defina sua cor principal, carregue um logotipo, especifique quais itens aparecem na barra de navegação do aplicativo e atribua o aplicativo a perfis de usuário. Se a sua organização incluir utilitários, como Lightning Voice ou Open CTI Softphone, você verá opções para adicioná-los à barra de utilitários do seu aplicativo, exibida no rodapé do Lightning Experience.

O que acontece com as personalizações existentes?

Se você já tiver criado menus de navegação para o Lightning Experience, esses menus serão convertidos para aplicativos Lightning quando sua organização for atualizada para a versão Winter '17.

Dica: Edite seus aplicativos para garantir que eles tenham o nome, a descrição, o logotipo, a cor da barra de navegação e outras configurações importantes. Consulte este [FAQ](#) prático para mais detalhes.

Aplicativos Classic funcionam no Lightning Experience sem qualquer modificação, e você pode atualizá-los para aproveitar a marca personalizada e os recursos de navegação aprimorados disponíveis no Lightning Experience.

Ao atualizar um aplicativo Classic para o Lightning Experience, seu aplicativo Classic é copiado, assim, você vê duas versões: um aplicativo Classic e um aplicativo Lightning. As duas versões agora são gerenciadas separadamente. As alterações feitas ao aplicativo Classic não são refletidas na versão do Lightning, e vice-versa. Os aplicativos Lightning não estão disponíveis no Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Obtenha ajuda no nível de campo no Lightning Experience

Os usuários do Salesforce Classic sempre gostaram da ajuda no nível de campo que você cria para seus campos personalizados. Agora, seus usuários do Lightning Experience também poderão aproveitá-lo! Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce 1 móvel.

Anteriormente, a ajuda aparecia apenas no Salesforce Classic.

Visualize a ajuda passando o mouse sobre o ícone de informações ao lado de um campo. Todos os navegadores têm suporte para ajuda no nível de campo no Lightning Experience. Ela aparece independentemente do tamanho da tela, do tipo de dado do campo ou da localização do campo no layout.

The screenshot shows a 'Create Candidate' form. The 'Prospect Rating' field is highlighted with a red box. A blue information icon is visible next to the field, and a tooltip is displayed above it with the text 'How would you rate this candidate?'. The form includes fields for 'Owner' (Admin User), 'Created By', and 'Last Modified By'. At the bottom, there are buttons for 'Cancel', 'Save & New', and 'Save'.

Para configurar a ajuda para campos em objetos padrão e personalizados, consulte [Definir ajuda no nível de campo](#) na Ajuda do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

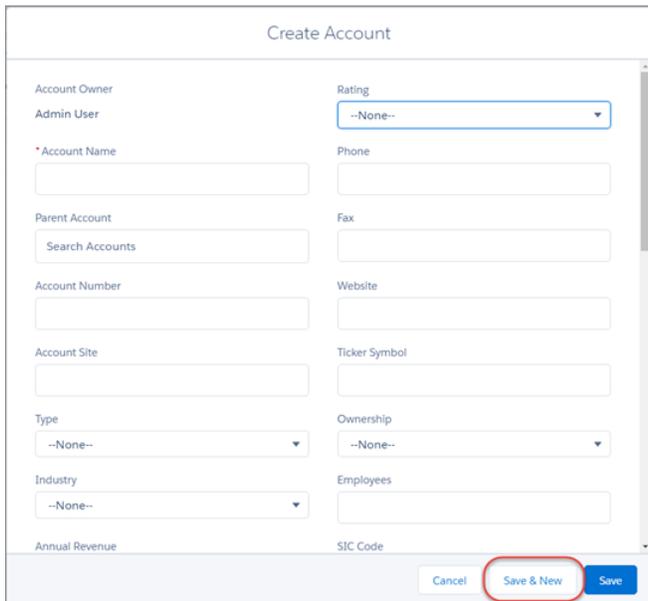
Crie vários registros com mais rapidez no Lightning Experience

Depois de os usuários criarem, editarem ou clonarem um registro no Lightning Experience, eles podem criar outro registro usando o botão Salvar e novo. O botão Salvar e novo permite que os usuários criem registros repetidamente sem sair do ponto em que estão no aplicativo. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as** edições

O botão está disponível nos mesmos locais do Salesforce Classic, o que inclui a maioria das páginas Criar, Editar e Clonar.



The screenshot shows the 'Create Account' form in Salesforce. The form is titled 'Create Account' and contains several fields for account creation. The fields are arranged in two columns. The first column includes 'Account Owner' (Admin User), 'Account Name' (required), 'Parent Account' (Search Accounts), 'Account Number', 'Account Site', 'Type' (dropdown), 'Industry' (dropdown), and 'Annual Revenue'. The second column includes 'Rating' (dropdown), 'Phone', 'Fax', 'Website', 'Ticker Symbol', 'Ownership' (dropdown), 'Employees', and 'SIC Code'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Cancel', 'Save & New' (highlighted with a red circle), and 'Save'.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

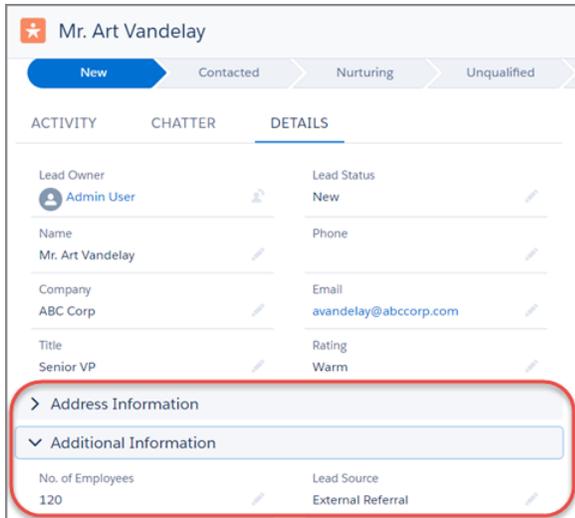
A guia Detalhes do registro nunca é esquecida no Lightning Experience

Quando os usuários expandem ou minimizam uma seção nos detalhes do registro no Lightning Experience, a seção permanece dessa maneira mesmo depois de visitar outras áreas no Salesforce. Essa alteração ajuda os usuários a rolar em um registro com mais rapidez, mostrando apenas as informações relevantes a eles. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Por exemplo, em Detalhes do lead, um usuário minimiza a seção Informações de endereço e expande a seção Informações adicionais. Na próxima vez que ele visualizar os detalhes de um lead com o mesmo layout, essas seções permanecerão minimizadas e expandidas, respectivamente.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as** edições



Como no Salesforce Classic, as seções nas páginas Criar, Editar e Clonar são sempre expandidas.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

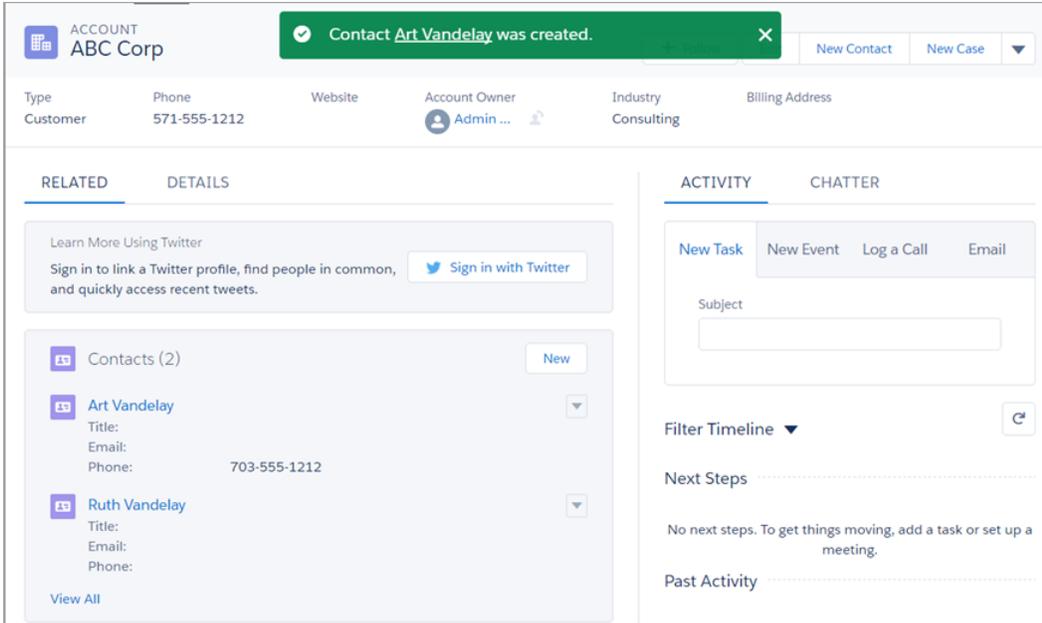
Mensagens pop-up mais claras e úteis para registros

As mensagens de confirmação que aparecem depois que os usuários criam, editam, excluem ou clonam um registro com sucesso de uma lista relacionada no Lightning Experience e o Salesforce1 mudaram. Elas incluem o nome do registro para mais contexto. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Além disso, depois de os usuários criarem um registro de uma lista relacionada no Lightning Experience (não no Salesforce1), a mensagem pop-up incluirá um link para o registro para fácil navegação. Veja um exemplo.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas** as edições



CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

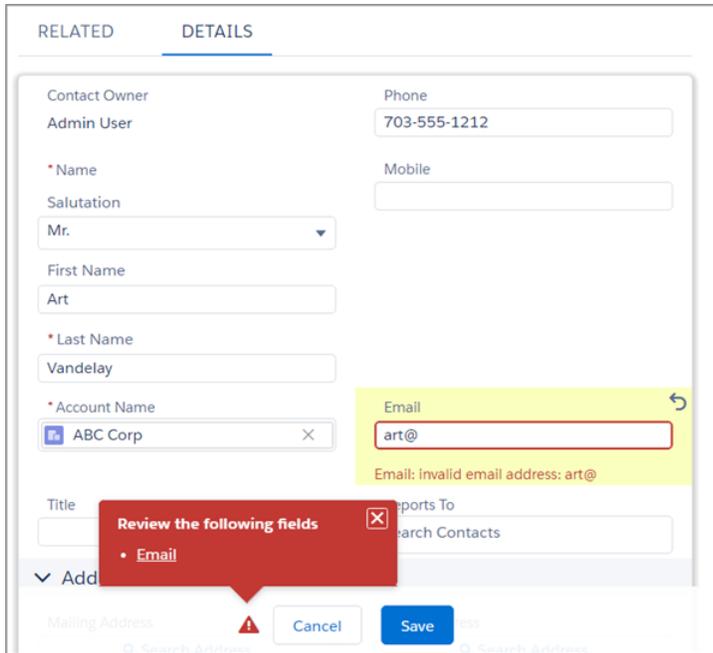
Solucione erros de registro de modo fácil e rápido no Lightning Experience

Quando seus usuários editam registros em linha e ocorrem erros, os campos contendo os erros aparecem em um pop-up na parte inferior para fácil varredura. Os campos são vinculados no pop-up de modo que os usuários possam navegar para eles rapidamente para corrigir. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Em versões anteriores, as descrições de erro do campo também eram exibidas sob o campo.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as** edições



CONSULTE TAMBÉM:

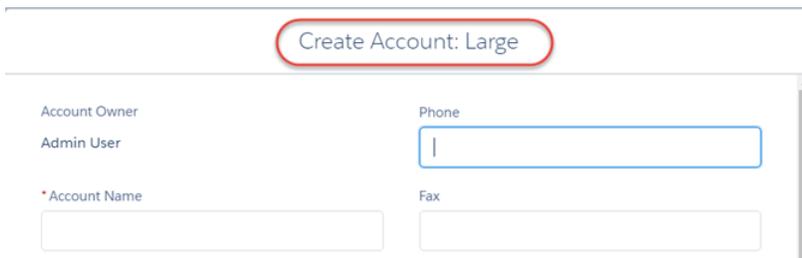
[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Veja títulos de caixa de diálogo mais específicos ao criar registros

Quando seus usuários criam um registro no Lightning Experience, o título da caixa de diálogo Criar inclui o tipo de registro, se ele existir. Por exemplo, você tem dois tipos de registro, Grande e Pequeno, atribuídos ao objeto Conta para indicar o tamanho da conta. Quando seus usuários criam uma conta com o tipo de registro Grande, "Grande" aparece no título da caixa de diálogo Criar para oferecer mais contexto. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



CONSULTE TAMBÉM:

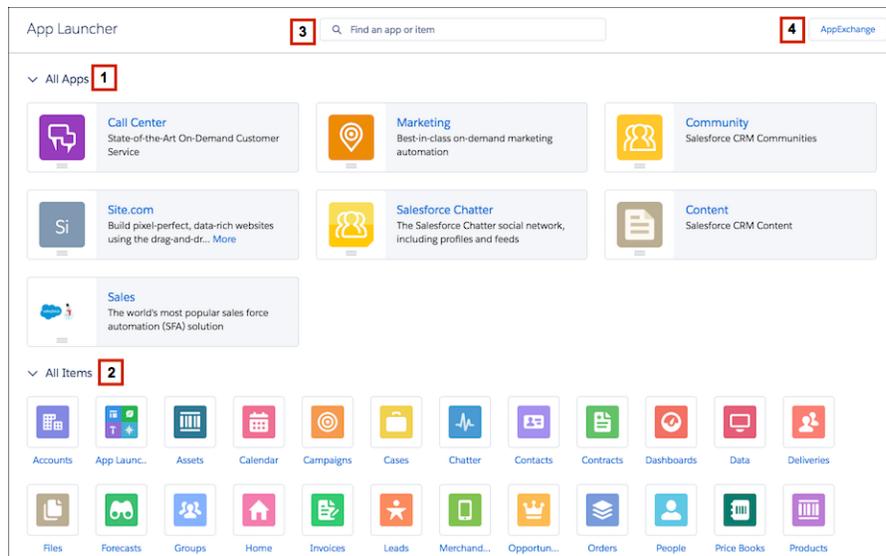
[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Preparar, apontar, relançar: um novo visual para o Iniciador de aplicativos

O Iniciador de aplicativos torna ainda mais conveniente para seus usuários acessarem tudo o que for necessário para trabalhar, e com menos cliques. O Iniciador de aplicativos oferece acesso a aplicativos úteis do Salesforce e outros provedores de serviço em um único local conveniente. Além disso, seus usuários autorizados podem ir diretamente ao AppExchange com apenas um clique para consultar os aplicativos mais recentes. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

EDIÇÕES

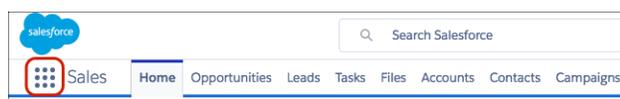
O Iniciador de aplicativos está disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



- A opção Todos os aplicativos lista os aplicativos personalizados, clássicos, Lightning e conectados em um só lugar. (1)
- A opção Todos os itens inclui objetos, a página inicial, os feeds, as tarefas, os eventos e os tipos de guia personalizados, como a página do Visualforce, a página do Lightning ou a página da Web. (2)
- A caixa de pesquisa permite aos usuários pesquisar aplicativos, objetos e outros recursos pelo nome. (3)
- Vá diretamente ao AppExchange com apenas um clique. (4)

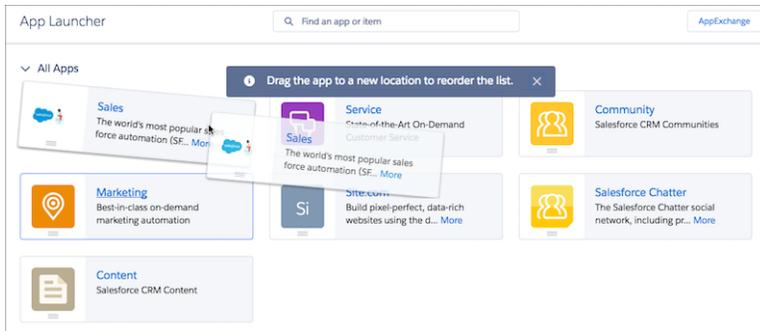
Onde está o Iniciador de aplicativos?

Acesse o Iniciador de aplicativos clicando no ícone Iniciador de aplicativos  na barra de navegação.



Reordenar o Iniciador de aplicativos

Os usuários podem arrastar e soltar os aplicativos para reordená-los.



Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente

O Lightning Experience é uma interface completamente reformulada. Melhor ainda, ele é desenvolvido com base na nossa plataforma de interface de usuário, para que a experiência possa se expandir e evoluir de acordo com as suas necessidades. Verifique os novos recursos e considerações desta versão.

NESTA SEÇÃO:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Aqui está a lista de recursos e aprimoramentos eficientes que tornam o Lightning Experience a interface a ser usada para vender com mais inteligência e mais rapidez. Use esta lista para acessar rapidamente os detalhes sobre cada recurso. (Alguns recursos do Lightning Experience, incluindo aprimoramentos a contas e ao Chatter, estarão disponíveis 24 horas depois da versão Winter '17. Não haverá nenhuma outra espera.)

[O que não está disponível nos novos recursos do Lightning Experience versão Winter '17](#)

Para os novos recursos e aprimoramentos do Lightning Experience, consulte as limitações ou lacunas com relação ao que está disponível no Salesforce Classic. Consulte estes tópicos para ver se alguma funcionalidade essencial para os seus negócios foi limitada ou está indisponível nesta versão. Enquanto consulta a lista, lembre-se de que seus usuários sempre podem acessar recursos que ainda não têm suporte na nova interface ao mudar temporariamente para o Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Personalizar páginas de registro de cliente e família](#)

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Recursos do Lightning Experience nesta versão

Aqui está a lista de recursos e aprimoramentos eficientes que tornam o Lightning Experience a interface a ser usada para vender com mais inteligência e mais rapidez. Use esta lista para acessar rapidamente os detalhes sobre cada recurso. (Alguns recursos do Lightning Experience, incluindo aprimoramentos a contas e ao Chatter, estarão disponíveis 24 horas depois da versão Winter '17. Não haverá nenhuma outra espera.)

Melhorias gerais

Crie aplicativos personalizados no Lightning Experience e navegue com mais eficiência

Redefinimos a navegação no Lightning Experience para tornar seus usuários mais eficientes e permitir que eles alternem entre aplicativos que você pode marcar e personalizar. Se você conhecer o Salesforce Classic, o modelo de navegação atualizado será como um velho amigo, mas ainda melhor.

Usar o Salesforce Files como ícones em aplicativos Lightning personalizados

Agora, ao empacotar aplicativos personalizados no Lightning Experience, o ícone de aplicativo é armazenado como um Salesforce File. O armazenamento dos ícones de aplicativos personalizados como Salesforce Files permite aproveitar todos os recursos da plataforma do Files, como versões, exibições e regras de compartilhamento. Os Salesforce Files usados dessa forma são chamados de *arquivos de ativos*.

Obtenha ajuda no nível de campo no Lightning Experience

Os usuários do Salesforce Classic sempre gostaram da ajuda no nível de campo criada para seus campos personalizados. Agora, seus usuários do Lightning Experience também poderão aproveitá-la!

Crie vários registros com mais rapidez no Lightning Experience

Depois de os usuários criarem, editarem ou clonarem um registro no Lightning Experience, eles poderão criar outro registro usando o botão Salvar e novo. O botão Salvar e novo permite que os usuários criem registros repetidamente sem sair do ponto em que estão no aplicativo.

A guia Detalhes do registro nunca é esquecida no Lightning Experience

Quando os usuários expandem ou minimizam uma seção nos detalhes do registro no Lightning Experience, a seção permanece dessa maneira mesmo depois de visitar outras áreas no Salesforce. Essa alteração ajuda os usuários a rolar em um registro com mais rapidez, mostrando apenas as informações relevantes a eles.

Mensagens pop-up mais claras e úteis para registros

As mensagens de confirmação que aparecem depois que os usuários criam, editam, excluem ou clonam um registro com sucesso de uma lista relacionada no Lightning Experience e no Salesforce1 mudaram. Elas incluem o nome do registro para mais contexto.

Solucione erros de registro de modo fácil e rápido no Lightning Experience

Quando seus usuários editam registros em linha e ocorrem erros, os campos contendo erros aparecem em um pop-up na parte inferior para fácil varredura. Os campos são vinculados no pop-up de modo que os usuários possam navegar para eles rapidamente para corrigir.

Veja títulos de caixa de diálogo mais específicos ao criar registros

Quando seus usuários criam um registro no Lightning Experience, o título da caixa de diálogo Criar inclui o tipo de registro, se ele existir. Por exemplo, você tem dois tipos de registro, Grande e Pequeno, atribuídos ao objeto Conta para indicar o tamanho da conta. Quando seus usuários criam uma conta com o tipo de registro Grande, "Grande" aparece no título da caixa de diálogo Criar para oferecer mais contexto.

Iniciar um componente do Lightning usando uma ação

Ações do componente do Lightning são ações personalizadas que chamam um componente do Lightning. Uma vez que oferecem suporte a Apex e JavaScript, as ações de componente do Lightning oferecem uma maneira segura de criar funcionalidade personalizada no lado do cliente.

A categoria de ações do Salesforce1 no editor de layout de página tem um novo nome

Com o lançamento de ações de componente do Lightning, o nome da categoria Ações do Salesforce1 no editor avançado de layout de página não reflete todas as ações que podem ser encontradas lá. É possível usar as ações nessa categoria tanto no Salesforce1 quanto no Lightning Experience. Assim, renomeamos esse recurso para Ações do Salesforce1 e Lightning.

Principais recursos de vendas

Contas recebem upgrade automático

Não é necessário fazer nada para aprimorar as contas da sua organização. Notícias, logotipos e preenchimento automático vêm prontos para uso para organizações novas e existentes.

Obtenha a imagem completa com logotipos da conta (disponível ao público em geral)

Suas contas nunca foram tão bonitas! Agora que os logotipos são adicionados automaticamente aos registros de conta, os representantes de vendas podem visualizar os negócios de uma maneira ainda melhor.

Ofereça feedback sobre logotipos de conta com facilidade

Temos certeza de que você ficará feliz com os logotipos que aparecem nos registros de conta, mas, se não ficar, fale conosco e corrigiremos.

Dê uma espiada nos principais líderes da empresa

Não é suficiente saber quem é quem em uma empresa. É preciso saber quem está fazendo o quê. Agora, os registros de conta oferecem aos representantes de vendas acesso fácil às últimas notícias sobre os principais executivos de uma empresa.

As notícias chegaram para os contatos

Tenha os representantes de vendas mais bem preparados do mundo oferecendo acesso às últimas notícias sobre as pessoas para as quais estão tentando vender.

Relacionar um contato para diversas contas fica ainda melhor

Contatos para diversas contas, o recurso de grande sucesso que permite aos representantes de vendas gerenciarem facilmente os relacionamentos entre pessoas e negócios, continua sua escalada ao cume. A nova funcionalidade faz com que a adoção desse modelo de dados de muitos com muitos seja a escolha óbvia.

Identifique e mescle leads duplicados no Lightning Experience

Livrar-se de registros de lead duplicados impede que vários representantes contatem o mesmo lead. Facilitamos o aumento da qualidade dos dados. Ofereça aos seus representantes de vendas a capacidade de resolver registros de lead duplicados à medida que os encontrarem. O Salesforce identifica as principais diferenças de campo entre vários registros e permite ao representante mesclar as melhores informações dos três principais registros.

Lidere o fechamento de negócios com notícias para leads

Quando seus representantes de vendas têm acesso às últimas notícias sobre as pessoas para as quais estão tentando vender, mais itens são vendidos.

Insights de conta agora se chamam Notícias

Fizemos mais uma vez. Primeiro foi Notícias da conta, então Insights da conta e, agora, Notícias. Nós não aprimoramos apenas o nome, aprimoramos também o recurso de Notícias em si.

Comece a espalhar as notícias no Chatter

Seus representantes de vendas podem manter todos na organização atualizados sobre as últimas notícias compartilhando novos artigos no Chatter.

Ofereça feedback sobre itens de notícias com menos cliques

Simplificamos as opções de feedback de notícias para que seja mais fácil nos informar quando algo estiver errado.

Adicionar produtos com agendas no Lightning Experience

Adicione produtos com agendas de quantidade ou receita a oportunidades em qualquer lugar, a qualquer hora.

Oportunidades: Campo de probabilidade editável no Lightning Experience

Os proprietários da oportunidade agora podem editar manualmente o campo `Probabilidade` sem alternar para o Salesforce Classic.

A ativação do caminho de vendas acaba de ficar mais fácil

Ative ou desative os Caminhos de vendas usando a página de configuração Caminhos de vendas. Não há necessidade de configurar o assistente outra vez.

Contratos: gerencie seus termos para fazer negócios no Lightning Experience

Gerencie o ciclo de vida de contratos associados às suas contas e oportunidades com mais detalhes no Lightning Experience.

Adicione cotações a oportunidades no Lightning Experience

Agora, você pode aproveitar as cotações no Lightning Experience para mostrar aos clientes os preços dos produtos e serviços oferecidos pela sua empresa. Os representantes de vendas podem criar e editar cotações e itens de linha de cotação, adicionar cotações a oportunidades e salvar cotações como PDFs.

O assistente Importar minhas contas e contatos foi encerrado

O assistente Importar minhas contas e contatos agora está indisponível. Lembre seus usuários de carregar os dados usando o Assistente de importação de dados. Para obter mais informações, consulte "[Encerramento de Importar minhas contas e contatos na versão Winter '17](#)".

Solicitar uma avaliação de dados da conta no Lightning Experience

Comece a tomar decisões informadas sobre a qualidade dos dados da conta. Use o Lightning Experience para solicitar uma avaliação de dados do Data.com Clean. Anteriormente, era possível solicitar uma avaliação de dados somente com o Salesforce Classic. A avaliação resume a qualidade geral dos dados das suas contas e fornece uma análise dos campos importantes da conta. Ela não muda os dados da sua organização. As avaliações de dados estão disponíveis para organizações nos Estados Unidos e no Canadá.

Quando a sua avaliação de dados ficar pronta, você receberá um email

Agora, se houver mais de 100 registros de conta na sua organização, enviaremos uma notificação por email quando a avaliação de dados solicitada estiver concluída. Anteriormente, as notificações não eram enviadas por email. Você ainda recebe uma notificação no Lightning Experience.

Produtividade de vendas

Início: Seja mais produtivo com o Assistente

O Assistente oferece atualizações mais relevantes e úteis. Seus representantes de vendas podem agir diretamente quanto a diferentes recomendações, incluindo enviar um email ou criar uma tarefa ou evento. Os representantes de vendas podem descartar recomendações irrelevantes.

Lightning Voice: Mais recursos de chamada novos

Adicionamos diversos novos recursos ao Voice, incluindo novas maneiras de fazer e encaminhar chamadas. A partir da versão Winter '17, o Lightning Voice estará disponível apenas por meio da barra de utilitários, assim, uma tarefa adicional será necessária para continuar usando esse recurso.

Otimize cliques e tempo ao editar em linha (beta)

Seus representantes percorrem rapidamente pelas atualizações de registro no Lightning Experience com Edição do Lightning nas exibições de lista. Os representantes podem modificar um registro sem abri-lo, diretamente na exibição de lista. Ainda melhor, podem salvar vários registros de uma só vez.

Adicione rapidamente vários membros a uma campanha

Uma campanha sem membros é como um fã-clube sem fãs. Triste. Assim, adicione membros da campanha em massa usando exibições de lista e veja suas campanhas brilharem.

Reivindique leads

Se você usar filas para priorizar e atribuir leads entre membros da equipe, seus representantes agora poderão assumir a propriedade de vários leads da fila de uma só vez.

Kanban: rastreie e gerencie visualmente leads, contratos e campanhas

Os representantes de vendas podem monitorar com mais eficiência o próprio progresso com leads, contratos e campanhas usando o mesmo layout visual estilo Kanban usado para suas oportunidades.

Modifique os registros na visualização Kanban

Ninguém gosta de desvios. Ótimas notícias: agora, seus representantes de vendas podem editar ou excluir registros usando a visualização Kanban.

Esteja pronto para atualizar os campos necessários na visualização Kanban

Os campos necessários não são mais bloqueios. Novos representantes podem preencher os campos necessários para levar um registro para um estágio ou status diferente de dentro da visualização Kanban.

Responda e encaminhe emails diretamente do Salesforce

Depois de ler um email, muitas vezes você quer responder imediatamente. Agora você pode. Basta clicar em **Responder**, **Responder a todos** ou **Encaminhar** na página de detalhes de email ou linha de tempo de atividade. É tão fácil quanto... enviar um email. Essas opções estão disponíveis somente para organizações que usam Email avançado, habilitado automaticamente para a maioria dos clientes.

Integração com Microsoft®

Lightning para Outlook

Dê o seu toque pessoal ao Lightning para Outlook (beta)

A sua equipe de vendas quer focar em registros diferentes de contas, contatos, oportunidades, leads ou casos? Ela está ansiosa para trabalhar com funcionalidades personalizadas pela sua empresa? Torne o Lightning para Outlook mais relevante para representantes de vendas ao selecionar os tipos de registros do Salesforce com os quais os representantes veem e trabalham quando estão no Microsoft® Outlook®.

O Lightning para Outlook e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos

O Lightning para Outlook está disponível a clientes que usam a Criptografia de plataforma Shield. Representantes de vendas sem a permissão "Exibir dados criptografados" nem sempre veem registros com campos criptografados relacionados aos seus emails e eventos de calendário no Lightning para Outlook.

Lightning Sync

Professional Edition: Sincronizando-se com ele

Se você estiver trabalhando com a Salesforce Professional Edition, poderá sincronizar os contatos e eventos dos seus usuários entre o servidor de email da sua empresa e o Salesforce.

O Lightning Sync e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos

Agora, o Lightning Sync é compatível com a Criptografia de plataforma Shield para usuários com a permissão "Visualizar dados criptografados". Anteriormente, impedíamos as organizações que usavam Criptografia de plataforma de executar o Lightning Sync.

Conecte o Microsoft® Exchange ao Salesforce com segurança e facilidade

Além da espera da conta de serviço antiga, estamos lançando uma opção de método de conexão OAuth 2.0. O OAuth 2.0 requer uma conta da Microsoft Office 365®. Se você já tiver uma, o resto é muito fácil.

Relacione automaticamente eventos do calendário dos representantes com os contatos ou leads do Salesforce mais relevantes

Agora, o Lightning Sync é compatível com a Criptografia de plataforma Shield para usuários com a permissão "Visualizar dados criptografados". Anteriormente, impedíamos as organizações que usavam Criptografia de plataforma de executar o Lightning Sync.

Salesforce.com para Outlook

Diga olá a eventos recorrentes no painel lateral do Salesforce

Os representantes de vendas podem visualizar eventos recorrentes e relacioná-los a registros do Salesforce usando o painel lateral do Salesforce.

Encerramento do suporte para Microsoft® Outlook® 2007 e Microsoft Exchange 2007

Quando a Microsoft encerrar o suporte para Outlook 2007 e Exchange 2007 (programado para abril de 2017), a Salesforce também o encerrará.

Outras alterações na integração com Microsoft

Outras alterações na integração com Microsoft®

Esteja atento a essas outras alterações que estão acontecendo na integração com a Microsoft.

Relatórios e painéis

Contratos de

Faça suas chamadas no Lightning Experience com CTI aberta

Agora, ao abrir a CTI, todos os seus recursos incríveis estarão disponíveis no Lightning Experience. Abrir a CTI ajuda os parceiros a integrarem o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI). Toda a mágica acontece sem instalar programas adaptadores nos computadores dos usuários!

Serviço de campo: Conheça a caixa de ferramentas do Field Service Lightning

O Winter '17 traz a boa notícia de um conjunto de recursos totalmente novo que pode ser usado para gerenciar as operações de serviço de campo. Rastreie o trabalho com compromissos de serviço, gerencie sua equipe com recursos de serviço, padronize seus pedidos de serviço com tipos de trabalho e muito mais.

Páginas iniciais de Publicação social e Personalidade disponíveis no Lightning Experience

Acesse suas guias de publicação social e personalidade sem sair do Lightning Experience.

Ações sociais do feed do caso disponíveis no Lightning Experience

Você pode apreciar, não apreciar, visualizar a origem e excluir mídia social do feed do caso enquanto estiver no Lightning Experience. Porém, deve responder às publicações no Salesforce Classic.

Altere o proprietário do caso usando uma ação rápida ou uma macro

Expusemos o campo Proprietário do caso no Lightning Experience e no Salesforce1 para facilitar a alteração do proprietário do caso. Antes, os agentes precisavam navegar para a página Detalhes do caso para alterar o campo.

Exiba todos os campos de contato em páginas de caso

Usuários do Lightning Experience e do Salesforce1 poderão ver as informações de contato do caso nas páginas do caso se os campos de contato estiverem incluídos no layout da página do caso. Agora, os campos `Telefone do contato`, `Email do contato`, `Fax do contato` e `Celular do contato` estão disponíveis no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Feed do caso: Atualizações ao email do Lightning Experience

Fizemos diversas melhorias à ação Enviar email para casos, assim, seus agentes podem trabalhar de modo mais eficiente com email no Lightning Experience.

Limites atualizados em hierarquias de ativos

Agora, as hierarquias de ativos podem ter até 10.000 registros, e não há mais limites de profundidade e amplitude da hierarquia. Anteriormente, um ativo podia ter até 2.000 ativos filhos e uma hierarquia de ativos podia ter até 50 níveis.

Ofereça suporte aos seus clientes no seu site com o Snap-In Chat (beta)

Adicione o widget Snap-in Chat ao seu site para que os clientes possam obter respostas rapidamente ao entrar em contato com um agente enquanto navegam. O Snap-In Chat usa o Live Agent, mas com uma configuração mais simples.

Chatter

Veja o incrível assistente de grupos

Pegamos o processo de criação de grupos, colocamos em um tornado e criamos um conjunto de etapas que facilita muito a configuração de um novo grupo. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Adicionar membros do grupo de forma inteligente

Encontramos uma forma ainda mais fácil de adicionar membros aos grupos. Um componente Adicionar membro, novo e eficiente, e sugestões inteligentes sobre bons candidatos a membros ajudam a colocar as pessoas corretas no seu grupo logo da primeira vez. A caixa de pesquisa inteligente sugere membros com maior probabilidade de querer fazer parte do grupo, com base em suas interações com outros membros e grupos. A nova pesquisa também inclui requintes, como a sugestão de nomes à medida que você digita.

Gráficos de relatório personalizado que você mesmo faz oferecem o que você quer

Os relatórios prontos para usar poupam tempo, mas, ocasionalmente, não capturam as nuances daquilo que você está procurando. Os gráficos de relatório personalizado para grupos chegaram para ajudar. Você pode criar relatórios com base em registros associados no seu grupo, como Leads ou Contas, adicionando novas percepções ao seu grupo.

Campos removidos do layout de grupo

Reorganizamos as coisas e removemos alguns campos das opções de layout para a página Detalhes de grupo para deixar a tela mais despojada e fácil de ler.

Agora, os feeds de grupo são ativos!

O Lightning Experience oferece feeds de grupo em tempo real. Não é mais necessário atualizar páginas para ver o que as pessoas estão dizendo no exato momento em que dizem algo. Cada nova publicação é brevemente destacada para chamar sua atenção.

O Email sobre anúncio agora está disponível ao público em geral

O Email sobre anúncio não está mais na versão beta e está pronto para a ação. Ao publicar um anúncio, os gerentes de grupo podem enviar emails e notificações para todos os membros do grupo, independentemente de suas preferências de email, garantindo que todos vejam as informações. Por causa da capacidade de enviar spam para uma grande quantidade de pessoas simultaneamente, o uso desse recurso requer uma permissão. Os proprietários de grupos que desejam esse grande poder precisam ter a permissão Enviar emails de anúncios ativada pelo administrador.

Faça do seu jeito com os grupos personalizáveis (beta)

Todas as variações de página que você criou para diversos layouts de grupo podem ser atribuídas a tipos de registro. Quando um usuário cria um grupo, uma das primeiras coisas que ele faz é selecionar um tipo de registro. Depois disso, a variação é preenchida. Pronto! Um layout de grupo personalizado pronto para a ação. Está pronto para experimentá-lo? Basta entrar em contato com o Suporte do Salesforce para ativar o recurso.

O ícone de grupo ganha um novo visual

Nós falamos que estamos aprimorando o visual? Para acompanhar o novo visual elegante, atualizamos o ícone de grupo padrão.

Você me chamava de "feed", agora me chame de "Chatter"

Ao procurar o seu feed no Lightning Experience, procure o "Chatter" em vez disso. Em muitos lugares, os rótulos Feed e Colaborar mudaram para Chatter.

Editor de perguntas disponível em mais lugares

Unindo publicações e pesquisas, há uma nova opção de publicação no Lightning e nos feeds de comunidade: perguntas. Use o editor de perguntas para publicar perguntas em grupos e comunidades e fazer crowdsourcing de respostas. Aumente a visibilidade das suas perguntas e escolha a melhor solução. Em comunidades, o editor de perguntas está disponível em feeds de contas, grupos, perfis e casos.

Agora, os comentários são ativos!

O Lightning Experience oferece comentários em tempo real. Não é mais necessário atualizar páginas para ver o que as pessoas estão dizendo sobre uma publicação no exato momento em que dizem algo. Cada novo comentário é brevemente realçado para chamar a sua atenção. Os comentários são atualizados e ficam ativos depois que você os assina. Assinar é fácil: basta clicar no campo de comentário.

Silenciar um item de feed na exibição de detalhes

Agora, o Lightning Experience e os feeds de comunidade oferecem a opção de silenciar uma publicação do feed na exibição de detalhes. Quando você navega para uma exibição de detalhes partindo de uma notificação, pode silenciar a publicação imediatamente. No feed, você pode clicar na data de uma publicação para acessar sua exibição de detalhes.

Reproduza vídeos diretamente no feed

Agora, a capacidade de reproduzir vídeos em linha em feeds está disponível em todos os lugares! Quando você anexa um vídeo a uma publicação ou comentário, qualquer pessoa pode reproduzi-lo onde ele estiver publicado.

Veja quem gostou de seu comentário

Agora, os comentários no Lightning Experience mostram uma lista completa de pessoas que gostaram de sua publicação.

Editar publicações do feed e comentários em mais locais

Você teve muita paciência e agora terá a recompensa: Edite publicações do feed e comentários no Lightning Experience. Com algumas configurações realizadas pelo administrador, tanto as publicações do feed quanto os comentários mostram a opção Editar nos menus de ação. Aproveite!

Conteúdo sofisticado e imagens em linha em mais lugares

Quando escrever tudo em maiúsculas não for suficiente, use **NEGRITO**, *itálico* ou sublinhado. Quer mais sofisticação visual? Inclua uma imagem em linha na sua publicação ou comentário. As possibilidades são infinitas, agora que os recursos de conteúdo sofisticado estão em praticamente todo lugar. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Agora, as publicações e os comentários têm uma aparência atualizada

Deixamos as publicações e os comentários ainda mais compatíveis com a exibição móvel.

Passe o mouse sobre um nome e veja um miniperfil

Passe o mouse sobre qualquer nome e veja uma breve versão do perfil da pessoa. Clique no nome e veja toda a página de perfil. As informações exibidas ao passar o mouse, obtidas do layout do perfil compacto do usuário, também aparecem ao lado da foto de perfil da pessoa.

Arquivos

Carregue as suas publicações do feed com dez arquivos no Lightning Experience

Nem sempre menos é mais. Anexe não apenas um, mas até dez arquivos às publicações do feed.

Adicionar e remover arquivos ao editar publicações no Lightning Experience

Agora que o Lightning Experience oferece suporte à edição das suas próprias publicações do Chatter, você também pode adicionar e remover arquivos ao fazer isso.

Simplifique a configuração do Files Connect for Office 365 com o Azure

Com um novo processo de configuração usando o Azure Management Console, a configuração do Files Connect para SharePoint Online ou do OneDrive para Business ficou ainda mais fácil. Em vez de efetuar login em dois locais diferentes para configurar opções, agora é possível registrar seu aplicativo em uma etapa usando o Windows Azure Management Console. Não é mais necessário copiar e colar fragmentos de XML, pois tudo pode ser configurado com o processo de apontar e clicar.

Pastas de sistema do SharePoint filtradas do Files Connect

A limpeza do Spring chegou mais cedo! As pastas de sistema do SharePoint Style Library, Customized Reports e Form Templates não aparecem mais no Files Connect, portanto, localizar os arquivos externos necessários ficou mais fácil do que nunca. Essa atualização é ativada por padrão e se aplica ao Salesforce Classic, ao Lightning Experience, a todas as APIs e a todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Pesquisar

Obtenha correção ortográfica para objetos personalizados

Quando os usuários pesquisam um termo que inicialmente não gera resultados devido a erros de ortografia, eles veem resultados que correspondem à ortografia corrigida do termo. A correção ortográfica expande-se para objetos personalizados somente em inglês.

Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos

Veja mais objetos nos resultados da pesquisa.

Encontre o registro certo com aprimoramentos de pesquisa de conta pessoal

Pesquisas de conta pessoal contendo termos que abrangem campos de conta comercial e de contato agora retornam resultados da pesquisa de conta pessoal.

Criptografe seu índice de pesquisa (disponível ao público em geral)

Ao habilitar a Criptografia de plataforma Shield, você obtém segurança aprimorada com a Criptografia de índice de pesquisa. Arquivos de índice de pesquisa são criptografados usando uma chave de criptografia AES 256 bits específica da organização.

Encontre o artigo do Knowledge certo com fragmentos

Com os resultados da pesquisa de artigo, o contexto é que manda. Na página de resultados de pesquisa de artigos depois da execução de uma pesquisa global, trechos abaixo dos títulos do artigo mostram os termos de pesquisa correspondentes destacados no contexto do texto. Os fragmentos facilitam a visualização dos artigos mais relevantes aos usuários.

Obtenha uma visualização melhor com resultados globais instantâneos

A pesquisa sugere registros recentes e correspondentes de vários objetos, não apenas do objeto em que o usuário está. Esses resultados instantâneos permitem ao usuário acessar um registro rapidamente antes de realizar uma pesquisa completa. Com essa visão mais ampla de sugestões, os usuários encontram o que estão procurando com mais rapidez, independentemente de onde estejam no aplicativo.

Vá direto aos principais resultados sempre que pesquisar

Ao pesquisar um registro, é útil começar com uma visão ampla antes de focar. É por isso que cada pesquisa leva os usuários à página Principais resultados, independentemente de onde estejam no aplicativo. Os usuários obtêm uma visão geral de alto nível das correspondências relevantes em todos os seus objetos mais usados.

Olhe para a esquerda para limitar os resultados da pesquisa

Para abrir espaço para a nova barra de navegação, remodelamos a página de resultados de pesquisa sem perder nenhuma funcionalidade. Nesse novo layout, os usuários podem limitar os resultados clicando em nomes de objeto no lado esquerdo da página sob Resultados da pesquisa. Você é direcionado a uma página de resultados de pesquisa que lista somente os registros para aquele objeto.

Data.com

Configurar regras de atualização no Lightning Experience

Com as regras do Data.com Clean, você pode fornecer aos seus representantes de vendas os dados corretos no momento certo. As regras de atualização fazem mais do que simplesmente manter os dados existentes atualizados. Também é possível usá-las para aprimorar contas e leads com informações importantes, como códigos geográficos, setor, receita, número de funcionários e número D-U-N-S. No Summer '16, introduzimos regras de atualização no Salesforce Classic. Agora, os clientes do Data.com Clean também podem usar o Lightning Experience para ativar regras de atualização.

Adicione informações importantes a registros de conta automaticamente

Ative a nova regra de atualização Informações da empresa para contas para que a sua equipe de vendas possa segmentar contas, planejar territórios e entender melhor seus clientes. A regra dá acesso a mais de 100 campos de informações sobre empresa, setor e informações financeiras da Dun & Bradstreet, os mesmos campos das tarefas de atualização.

Configuração

Seja o chefe dos seus aplicativos com o Gerenciador de aplicativo

Aprimoramos a Configuração no Lightning Experience com o Gerenciador de aplicativo do Lightning Experience. Agora, é possível criar e gerenciar seus aplicativos em um só lugar.

Gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience

Agora, é possível criar e gerenciar seus conjuntos de valores da lista de opções global de qualquer interface do usuário. Você não precisa mais ficar se alternando para gerenciar todas as suas listas de opções em Configuração. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Pesquise na Configuração do Lightning Experience com a pesquisa global

Agora, é possível usar a pesquisa global, em vez da Busca rápida, para localizar registros de configuração específicos, como a lista de opções Origem do lead ou o perfil Representante de vendas.

Importação de dados

Adicione e atualize membros de campanha usando o Assistente de importação de dados

Em qualquer campanha, agora você pode adicionar contatos, contas pessoais e leads de forma fácil, como novos membros da campanha, além de atualizar os membros existentes por ID do Salesforce, tudo isso a partir de um arquivo de origem. O ID do Salesforce pode ser um ID de membro da campanha, ID de contato ou ID do lead.

A nova versão do Data Loader inclui o suporte atualizado a sistemas operacionais

Lançamos uma nova versão do Data Loader! Ela oferece suporte ao Microsoft® Windows® 7 e Mac® OS X El Capitan para organizações com o TLS 1.0 desativado e que precisam usar o TLS 1.2. O Windows XP e as versões anteriores do Mac OS X não oferecem suporte total para TLS 1.2.

Lightning App Builder

Atribua uma página de registro aos aplicativos Lightning ou torne-a padrão para todos

Ao ativar uma página de registro personalizada no Lightning App Builder, agora há duas opções. É possível tornar a página de registro o padrão para todos os seus usuários. Outra opção é atribuir a página de registro a um ou mais aplicativos Lightning para oferecer aos seus usuários acesso a uma página personalizada para o aplicativo em que estão trabalhando.

Crie um novo estilo de página do aplicativo com o novo modelo de página do aplicativo no Lightning App Builder

O novo modelo de Cabeçalho e duas colunas no Lightning App Builder permite personalizar o layout das páginas de aplicativo de maneira diferente.

Simplifique seus destaques de registro para ver mais dados

Use os novos atributos do Lightning App Builder para exibir o painel de destaques em menos espaço, mostrar menos botões e mudar a orientação de horizontal para vertical. Essas personalizações reduzem a rolagem na página e o truncamento de título, facilitando para os usuários a visualização de informações em uma única exibição.

Visualize e ative Páginas do Lightning somente leitura usando pacotes gerenciados no Lightning App Builder

Anteriormente, não era possível abrir páginas gerenciadas no Lightning App Builder. Agora, é possível abrir Páginas do Lightning usando um pacote gerenciado em um editor somente leitura e analisar, ativar ou desativar essas páginas.

Componentes do gráfico de relatório não são mais de "tamanho único"

Os componentes do gráfico de relatório agora são mais dinâmicos e responsivos ao tamanho da página em que são exibidos. Os componentes do gráfico de relatório ajustam o próprio tamanho no eixo horizontal para preencher regiões de exibição maiores, até um máximo de 800 pixels de largura. A altura está limitada a 300 pixels.

Integrar o Wave a qualquer página do Lightning

Com o Wave no Lightning, é possível oferecer aos usuários o acesso às percepções em qualquer dispositivo. Integre o Wave a páginas iniciais do Lightning, páginas de registros e páginas iniciais de aplicativos. Crie aplicativos de analítica para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce1 móvel em apenas alguns minutos.

Aprimore suas páginas do Lightning com componentes de Fluxo (beta)

Seja bem-vindo a um novo componente do Lightning App Builder. Use o componente Fluxo para integrar fluxos de atividade a Páginas do Lightning.

O componente de feed renomeado apresenta dois novos componentes do Chatter

Renomeamos o componente Feed para Chatter no Lightning App Builder. Ele combina o editor e o feed. Também criamos dois novos componentes que dividem o feed em suas partes com o novo Editor do Chatter e Feed do Chatter. Agora, é possível colocar o editor e o feed separadamente, nos lugares que você quiser da página.

Salesforce Connect

Relatórios de objetos externos: obtenha uma exibição integrada dos dados que ultrapasse as fronteiras do sistema

Sabemos que você esperou muito tempo para poder incluir objetos externos em relatórios. Ainda há algumas limitações e questões a considerar, mas agora você pode executar relatórios sobre todos os seus dados, independentemente de onde estejam armazenados.

Criar layouts de página baseados em feeds para objetos externos

Facilite o trabalho dos seus usuários com registros de objetos externos fornecendo duas exibições separadas: uma para o feed do registro e outra para os seus detalhes e listas relacionadas. Os usuários podem alternar entre a exibição do feed e a exibição de detalhes para focar as informações necessárias a qualquer momento.

Obtenha mais resultados de pesquisa de objetos externos

Ao pesquisar objetos externos, os resultados não estão mais limitados a 25 linhas.

Fluxo de trabalho visual

Execute fluxos com uma aparência do Lightning (beta)

Você já quis que seus fluxos fossem mais bonitos? Nós também. Ao habilitar esse beta, todos os seus fluxos baseados em URL são renderizados usando o tempo de execução do Lightning, em vez do tempo de execução Classic.

Integre seus fluxos de trabalho a páginas do Lightning (beta)

Estamos implantando um componente de fluxo para o Lightning App Builder. Agora, é possível adicionar fluxos a qualquer página do Lightning: páginas de aplicativos, páginas de registro e páginas iniciais.

Exiba telas de fluxo em duas colunas (beta)

Ao criar fluxos que coletam muitas informações, suas telas podem ser renderizadas como uma coluna fina interminável de campos. Divida o layout dessas telas renderizando fluxos de trabalho específicos em duas colunas.

Segurança e identidade

Autenticação e identidade: Logins mais rápidos, aprimoramentos de aplicativos conectados, mais opções de autenticação

Lançamos logins sem senha com o Lightning Login, chaves de segurança U2F e mais opções para autenticação de dois fatores, além de recursos OAuth aprimorados. Redesenhamos o Iniciador de aplicativos e descrições de aplicativo conectado aparecem em blocos do Iniciador de aplicativos. O Iniciador de aplicativos para clientes de Identidade externa assume o novo visual também.

Atualize descrições atuais de aplicativo conectado

O Iniciador de aplicativos redesenhado facilita aos usuários a descoberta de seus aplicativos conectados, agora que o nome e a descrição do aplicativo aparecem em um bloco do Iniciador de aplicativos. A descrição vem do texto que você fornece no campo de descrição ao criar o aplicativo. Para os aplicativos conectados e criados antes da versão Winter '17, essas descrições também aparecem no Iniciador de aplicativos. Assim, garanta que os nomes e as descrições dos seus aplicativos sejam adequados a um público amplo e estejam isentos de erros. Você tem 256 caracteres para uma descrição. Use-os a seu favor.

Torne o Iniciador de aplicativos sua página de apresentação

Facilite o acesso dos usuários do Salesforce Identity ao que for necessário apresentando o Iniciador de aplicativos redesenhado como a página de apresentação padrão quando eles entram no Salesforce. Comece criando um aplicativo Lightning personalizado. Então, adicione a guia Iniciador de aplicativos ao aplicativo Lightning personalizado. Você pode encontrar a guia Iniciador de aplicativos em Todos os itens.

O Iniciador de aplicativos do Identity tem um novo visual

Se você configurou o Salesforce Identity para seus clientes ou parceiros (chamado de identidade externa), provavelmente usou o modelo de comunidades Aloha com o iniciador de aplicativos. Quando a versão Winter '17 for lançada, seu iniciador de aplicativos assumirá o novo visual do nosso Iniciador de aplicativos redesenhado. Alguns dos seus clientes e parceiros podem ficar surpreendidos positivamente.

Reautorize com sucesso seus usuários ao provisionar aplicativos conectados

Para clientes que usam o provisionamento do Salesforce para aplicativos conectados, melhoramos o modo como lidamos com usuários que você reautorizou após desautorizá-los. Antes, reautorizar um usuário acionaria um evento de criação, o que poderia gerar um erro, já que o usuário já existia. O Salesforce agora reativa seu usuário existente.

Criptografia de plataforma: Leve sua própria chave, suporte à nuvem do governo, criptografia em massa mais rápida

Levar sua própria chave de criptografia (BYOK) proporciona ainda mais controle sobre sua segurança de dados. Também é possível cumprir padrões de conformidade FedRAMP, criptografar o índice de pesquisa, sincronizar com o Lightning para Outlook e o Lightning Sync e muito mais.

Desenvolvimento

Restrinja seus componentes do Lightning personalizados a objetos específicos

Se você tiver um pacote de componente do Lightning personalizado e projetado para uso em páginas do Lightning, adicione a nova marcação `<sfdc:object>` definida para o arquivo .design para restringir o componente a apenas determinados objetos.

O AppExchange e a sua organização do Salesforce: finalmente juntos

Algumas coisas simplesmente combinam, como o Trailhead e o Astro ou o Dreamforce e selfies com os palestrantes principais. Estamos apresentando outro par perfeito: AppExchange e Salesforce. Agora, você pode instalar aplicativos, componentes e outras ofertas do AppExchange sem sair da sua organização.

Exiba mais informações sobre execuções de teste do Apex

Agora, a página Histórico de testes do Apex mostra a data e hora iniciais das execuções de teste. Além disso, a coluna de status foi atualizada para mostrar o número de métodos com falha e enfileirados para a execução de teste.

O que não está disponível nos novos recursos do Lightning Experience versão Winter '17

Para os novos recursos e aprimoramentos do Lightning Experience, consulte as limitações ou lacunas com relação ao que está disponível no Salesforce Classic. Consulte estes tópicos para ver se alguma funcionalidade essencial para os seus negócios foi limitada ou está indisponível nesta versão. Enquanto consulta a lista, lembre-se de que seus usuários sempre podem acessar recursos que ainda não têm suporte na nova interface ao mudar temporariamente para o Salesforce Classic.

 **Nota:** Para ver a lista completa de lacunas e limitações de recursos do Lightning Experience na versão anterior, consulte "O que não está disponível no Lightning Experience" na Ajuda do Salesforce. Em breve, atualizaremos a lista completa de lacunas e limitações de recursos na Ajuda do Salesforce!

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Acesso a dados e modos de exibição: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Recursos de vendas: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Recursos de atendimento ao cliente: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Relatórios e painéis: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Navegação e ações: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Pesquisa: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Importação e gerenciamento de dados: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Segurança: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

Acesso a dados e modos de exibição: Considerações sobre o Lightning Experience

Aprenda sobre quais problemas esperar ao usar Exibições de lista no Lightning Experience.

Modos de exibição de listas

É possível selecionar até 200 itens de uma só vez em uma exibição de lista. Se houver mais de 200 itens, a caixa de seleção da linha de cabeçalho selecionará apenas os primeiros 200.

As exibições de lista carregam 50 itens visíveis de uma só vez sem rolagem. Para selecionar mais de 50 itens (ou linhas), role para carregar o último item que desejar e então selecione o intervalo de itens.

Com edição em linha, não é possível editar um campo e aplicar a alteração a vários registros de uma só vez. Porém, é possível editar campos em várias linhas e então salvar todas as alterações de uma só vez.

A seleção múltipla em exibições de lista está disponível apenas em uma exibição de lista cujo objeto tenha uma ação em massa.

Recursos de vendas: Considerações sobre o Lightning Experience

Aprenda sobre os problemas que sua equipe de vendas pode encontrar no Lightning Experience.

Hierarquia de contas

A hierarquia de contas está indisponível no Lightning Experience. Porém, recomendamos usar o [Lightning Account Hierarchy](#) do pacote AppExchange gratuito.

Equipes de conta

Quando o compartilhamento padrão organizacional é definido para privado, os contatos adicionados às Equipes de contas não assumem privado como padrão.

Contatos para diversas contas

Se você usar contas pessoais, volte para o Salesforce Classic para adicionar a lista relacionada Contas relacionadas aos layouts de página da conta pessoal usados pelos seus representantes.

Cotações por email da oportunidade

Não é possível enviar diretamente por email uma cotação através da visualização de PDF, a página de detalhes de cotação ou ao lado do PDF na lista relacionada PDFs de cotação. Em vez disso, crie e salve um PDF de cotação usando o Salesforce e então baixe o PDF e envie-o por email usando seu aplicativo de email local.

Contratos

- A lista relacionada de Histórico do contrato não está disponível.
- Valores da lista de opções de status não são filtrados com base no status de um contrato, assim, todos os valores de status aparecem na lista de opções. Se você escolher um status inválido para um contrato, uma mensagem de erro listará os valores válidos para o contrato. Por exemplo, para contratos novos e clonados, Rascunho é o único valor válido.

Recursos de atendimento ao cliente: Considerações sobre o Lightning Experience

Conheça os problemas que poderão ocorrer se a sua organização usar ferramentas de atendimento ao cliente. Em geral, dados e recursos do Service Cloud não podem ser usados nesta versão do Lightning Experience. Os casos podem ser usados, mas não têm paridade total com o que está disponível no Salesforce Classic.

Publicação social e página inicial de Personalidade

Acesse suas guias de publicação social e personalidade sem sair do Lightning Experience.

Ações sociais do feed do caso

Você pode apreciar, não apreciar, visualizar a origem e excluir mídia social do feed do caso enquanto estiver no Lightning Experience. Porém, deve responder às publicações no Salesforce Classic.

Abra o CTI e os Call Centers

- O aplicativo Call Center pronto para uso é um aplicativo Salesforce Classic. Se você usar softphones no aplicativo Call Center, esses softphones não funcionarão quando o aplicativo Call Center for ativado usando o Lightning Experience. Abrir CTI para Lightning Experience funcionará somente nos aplicativos Lightning e Abrir CTI para Salesforce Classic funcionará somente nos aplicativos Classic.

Para usar Abrir CTI para Lightning Experience, crie um aplicativo do Lightning Experience.

- Abrir CTI para Lightning Experience não tem suporte para pop-ups de tela abertos em uma nova janela ou guia do navegador.

Relatórios e painéis: Considerações sobre o Lightning Experience

Saiba quais problemas podem ser esperados ao usar relatórios e painéis no Lightning Experience.

Adicione tabelas a painéis no Lightning Experience

As tabelas nos painéis do Lightning Experience mostram destaques condicionais e fotos do Chatter, porém, para configurar destaques condicionais e fotos do Chatter, alterne para o Salesforce Classic.

Percentagens de exibição de gráficos de medidor

Não é possível ocultar percentagens em Gráficos de medidor no Lightning Experience.

Navegação e ações: Considerações sobre o Lightning Experience

Aprenda sobre quais problemas esperar ao usar ações no Lightning Experience.

Ações rápidas

Não há suporte para ações rápidas em objetos externos.

Pesquisa: Considerações sobre o Lightning Experience

Saiba quais problemas podem ser esperados ao pesquisar no Lightning Experience.

Objetos pesquisáveis

Os seguintes objetos, que podem ser pesquisados no Salesforce Classic, não podem ser pesquisados no Lightning Experience: Atividades (Eventos e tarefas), Anexo, Coaching, Comunidade, Item de linha de contrato, Empresa D&B, Documento, Discussão, Direito, Meta, Ideia, Transcrição de bate-papo ativo, Macro, Métrica, Pedido, Ciclo de desempenho, Pergunta, Texto rápido, Cotação, Ausência de recurso, Fundo de recompensa, Tipo de fundo de recompensa, Salesforce CRM Content, Usuário de autoatendimento, Contrato de serviço, Habilidade de recurso de serviço, Membro do território de serviço, Habilidades, Solução, Tópico, Usuário e Item de linha de pedido de serviço.

Não é possível classificar artigos do Knowledge

Nos resultados da pesquisa, a classificação não está disponível para artigos do Knowledge.

Nenhum fragmento para artigos do Knowledge nos principais resultados

Fragmentos não são mostrados quando os artigos do Knowledge aparecem nos resultados da pesquisa dos Principais resultados. Os fragmentos são mostrados quando o escopo da pesquisa é definido para Artigos. Além disso, não é possível personalizar quais colunas aparecem nos resultados da pesquisa. As colunas padrão são número do artigo, status da publicação (se habilitado pelo administrador) e data da última modificação.

Importação e gerenciamento de dados: Considerações sobre o Lightning Experience

- Não é possível ativar ou desativar o Data.com Clean.
- Não é possível configurar trabalhos do Data.com Clean nem visualizar métricas ou análises de trabalho do Clean.
- Se você estiver usando um trabalho do Clean e não tiver uma regra de Informações da empresa habilitada no objeto, os usuários não conseguirão limpar os registros manualmente. Mesmo que o botão Limpar associado a trabalhos do Clean esteja incluído no layout do objeto, o botão não será exibido no Lightning Experience.
- Não é possível modificar campos em objetos de Informações do Clean (Conta, Lead e Contato).

Segurança: Considerações sobre o Lightning Experience

Saiba quais problemas podem ser esperados quanto aos recursos de segurança do Salesforce no Lightning Experience.

Criptografia de plataforma com serialização JSON

Dados criptografados não são mascarados no Lightning Experience ao usar a serialização JSON ou Database.Query(). Os dados são renderizados em texto simples, independentemente de o usuário ter ou não a permissão "Visualizar dados criptografados".

Vendas: Venda de modo mais inteligente e rápido no Lightning Experience

O Lightning Experience fica cada vez melhor. Agora, você pode ajudar as equipes de marketing e vendas a obter mais valor para sua empresa com recursos de produtividade novos e aprimorados, como Voice e Email avançado. Veja notícias em mais registros para manter os representantes informados. Melhore a qualidade dos dados com uma avaliação de dados. Além disso, adicionamos suporte ao Lightning para alguns velhos favoritos, como contratos, cotações e Influência de campanha.

NESTA SEÇÃO:

[Principais recursos de vendas: Ajude os representantes a vender usando o Lightning Experience](#)

Dê a seus representantes de vendas acesso a melhores ferramentas para vendas.

[Recursos de produtividade: Ajude os representantes de vendas a fazer mais com o Lightning Experience](#)

Permita que seus representantes invistam seu tempo mais criteriosamente naquilo que os ajuda a manter suas negociações em andamento. Crie tarefas e eventos usando as recomendações do Assistente, use mais recursos de Voice e aproveite o layout do visual estilo Kanban para ajudar os representantes a manterem o foco no que é importante para fechar negócios mais rapidamente.

[Integração com o Google: sincronize eventos do Google Calendar™ com o Salesforce sem instalar software \(beta\)](#)

Seus representantes de vendas gostariam que houvesse uma maneira melhor de colocar os eventos do Google Calendar no Salesforce sem toda aquela inserção de dados entediante? Você acaba de encontrar uma. O Lightning Sync é compatível com o Google Calendar, assim, os representantes de vendas podem colocar seus compromissos importantes no Salesforce sem nenhum esforço. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

[Integração com Microsoft®: sincronizar e trabalhar entre sistemas Microsoft e o Salesforce](#)

Ajude seus representantes de vendas a serem mais produtivos ao integrar o trabalho que fazem entre sistemas da Microsoft e da Salesforce. Permita aos representantes sincronizar contatos, eventos e tarefas entre seus aplicativos de email e o Salesforce. Ou permita que os representantes utilizem o Salesforce diretamente do Outlook®.

[Pardot: mais fácil e mais eficiente](#)

Usar o Pardot ficou mais fácil com uma nova UI, opções simplificadas de salvar e editar email e ferramentas de mídia social aprimoradas que permitem aos representantes mais produtividade ao entrar em contato com clientes em potencial. O Pardot é mais eficiente com jornadas do comprador personalizadas e pontuação de cliente em potencial mais granular. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

[Outras alterações no Sales Cloud](#)

Conheça outras alterações que fizemos para melhorar a usabilidade.

Principais recursos de vendas: Ajude os representantes a vender usando o Lightning Experience

Dê a seus representantes de vendas acesso a melhores ferramentas para vendas.

NESTA SEÇÃO:

[Contas: Armazenar informações sobre as pessoas e empresas com os quais você trabalha](#)

As contas no Lightning Experience estão dando um show nesta versão. Os logotipos estão aprimorados e disponíveis ao público em geral, e as notícias de executivos estão na frente e no centro.

[Contatos: Saiba o que é preciso sobre quem é preciso](#)

Fizemos grandes melhorias aos Contatos para diversas contas e adicionamos notícias aos seus contatos.

[Leads: fechar negócios nunca foi tão divertido](#)

Os leads no Lightning Experience ficam cada vez melhores. Melhore a qualidade dos dados mesclando leads e mantenha seus representantes de vendas por dentro com notícias sobre leads.

[Campanhas: Atribuir crédito para oportunidades a várias campanhas com influência de campanha personalizável \(disponível ao público em geral\)](#)

Decida como o crédito será atribuído a cada campanha que contribui para trazer uma oportunidade. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Contratos: gerencie seus termos para fazer negócios no Lightning Experience](#)

Gerencie o ciclo de vida de contratos associados às suas contas e oportunidades com mais detalhes no Lightning Experience. Os contratos estão disponíveis no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel. Alguns recursos de contrato estão disponíveis apenas no Lightning Experience.

[Oportunidades: Rastrear e gerenciar negociações](#)

Adicionar produtos com agendas e gerenciar caminhos de vendas mais facilmente.

[Notícias: leia tudo sobre elas](#)

Elas acabaram de chegar! Renomeamos o componente Insights da conta para Notícias. Ele está disponível em contatos e leads. Além disso, você pode compartilhar notícias no Chatter e oferecer feedback com menos cliques.

[Avaliação de dados: Suporte para solicitações pelo Lightning Experience e notificações por email](#)

É mais fácil trabalhar com avaliações de dados: Você pode solicitá-las no Lightning Experience e o Salesforce enviará um email quando a avaliação ficar pronta.

Contas: Armazenar informações sobre as pessoas e empresas com os quais você trabalha

As contas no Lightning Experience estão dando um show nesta versão. Os logotipos estão aprimorados e disponíveis ao público em geral, e as notícias de executivos estão na frente e no centro.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

[Contas recebem upgrade automático](#)

Você não precisa levantar nem um dedo para aprimorar as contas da sua organização. Notícias, logotipos e preenchimento automático vêm prontos para uso para organizações novas e existentes. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Obtenha a imagem completa com logotipos da conta \(disponível ao público em geral\)](#)

Suas contas nunca foram tão bonitas! Agora que os logotipos são adicionados automaticamente aos registros de conta, os representantes de vendas podem visualizar os negócios de uma maneira ainda melhor. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Dê uma espiada nos principais líderes da empresa](#)

Não é suficiente saber quem é quem em uma empresa. É preciso saber quem está fazendo o quê. Os registros de conta agora oferecem aos representantes de vendas acesso fácil às últimas notícias sobre os principais executivos de uma empresa. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Contas recebem upgrade automático

Você não precisa levantar nem um dedo para aprimorar as contas da sua organização. Notícias, logotipos e preenchimento automático vêm prontos para uso para organizações novas e existentes. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Notícias

Fornecer aos usuários uma lista personalizada de notícias oportunas e relevantes de fontes nos EUA. Notícias são habilitadas em contas, contatos, leads, oportunidades e página inicial. Você pode precisar adicionar o componente de Notícias aos seus layouts de página.

Logotipos da conta

Exibe logotipos da empresa, quando disponíveis, em contas baseadas nos EUA. Novos logotipos podem substituir aqueles de perfis sociais. Os logotipos também aparecem com sugestões de conta.

Preenchimento automático de conta

Exibe empresas baseadas nos EUA no campo Nome da conta conforme os usuários inserem informações. Os usuários podem selecionar uma empresa sugerida da lista, facilitando a criação de contas comerciais. (Essa opção não está disponível no Salesforce1.)

É claro, você pode desativar cada um desses recursos na página Configurações de contas, mas por que você faria isso?

⚠ Importante: Esses recursos *não* são habilitados automaticamente para organizações que atendem um dos seguintes critérios.

- Baseadas fora dos Estados Unidos
- Parte de um setor regulatório, incluindo governo, saúde, setores financeiros ou sem fins lucrativos
- Tenham optado por não habilitá-los contatando a Salesforce

Porém, essas organizações ainda podem habilitar e desabilitar esses recursos na página Configurações da conta.

CONSULTE TAMBÉM:

[Notícias: leia tudo sobre elas](#)

[Obtenha a imagem completa com logotipos da conta \(disponível ao público em geral\)](#)

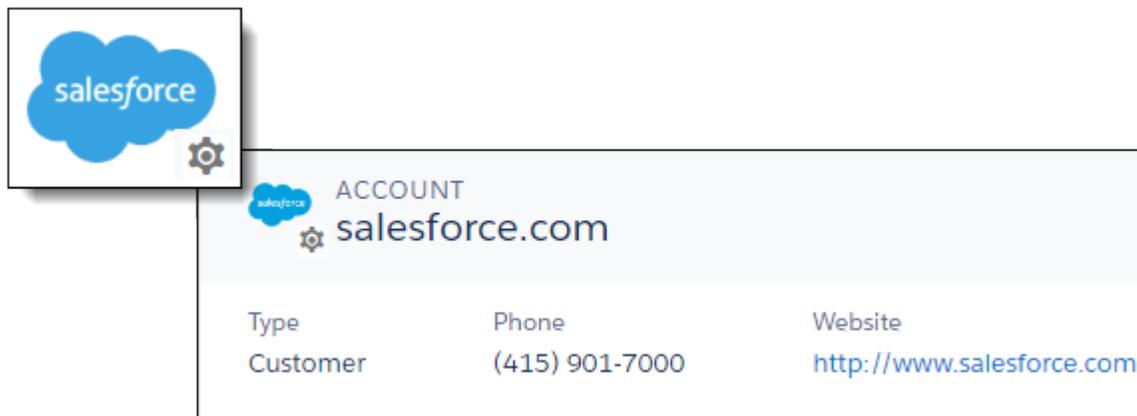
[Preenchimento automático de conta com suporte para mais empresas](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Obtenha a imagem completa com logotipos da conta (disponível ao público em geral)

Suas contas nunca foram tão bonitas! Agora que os logotipos são adicionados automaticamente aos registros de conta, os representantes de vendas podem visualizar os negócios de uma maneira ainda melhor. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Quando disponível, os logotipos aparecem automaticamente em contas baseadas nos EUA. Os logotipos também aparecem com as sugestões da empresa que os representantes veem ao criar contas. Se você usar Contas sociais, os logotipos que os representantes tiverem adicionado manualmente a partir de redes sociais poderão ser substituídos por um logotipo mais novo e atualizado.



Os logotipos da conta são habilitados para a maioria das organizações novas e existentes, mas é possível ativar ou desativar esse recurso na página Configurações de contas.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ofereça feedback sobre logotipos de conta com facilidade](#)

[Contas recebem upgrade automático](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Ofereça feedback sobre logotipos de conta com facilidade

Temos certeza de que você ficará feliz com os logotipos que aparecem nos registros de conta, mas, se não ficar, fale conosco e corrigiremos. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Aqui estão as opções de feedback.

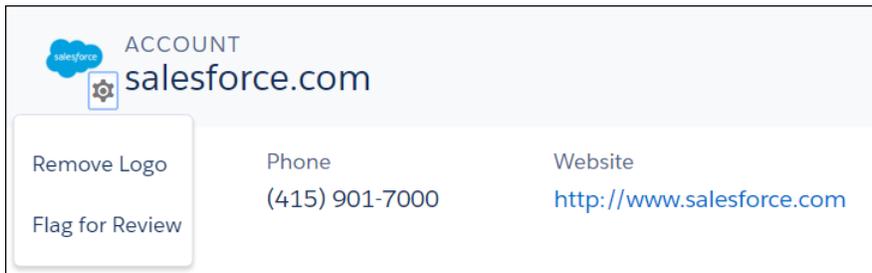
Remover logotipo

Use essa opção quando um logotipo violar direitos de marca registrada. Apenas administradores podem remover um logotipo. O logotipo é removido de todos os usuários na organização. Não é possível desfazer essa ação, então, remova com cuidado. Porém,

todos nós cometemos erros, assim, caso se arrependa de uma remoção, entre em contato com o suporte do Salesforce. A opção Remover logotipo estará disponível 24 horas após a liberação.

Sinalizar para revisão

Use essa opção quando um logotipo estiver incorreto ou a qualidade da imagem for baixa. Administradores e usuários finais podem sinalizar um logotipo. Quando um usuário sinalizar um logotipo, ele será removido da visualização do usuário. Se outro usuário na mesma organização sinalizar o logotipo, ele será removido de todos os usuários na organização. Se os usuários de cinco organizações diferentes também sinalizarem o logotipo, ele será removido da visualização de todas as organizações e será perdido para sempre.



Mas fique tranquilo, tomamos cuidado para garantir que os logotipos estejam bonitos antes de chegarem a você.

CONSULTE TAMBÉM:

[Obtenha a imagem completa com logotipos da conta \(disponível ao público em geral\)](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Dê uma espiada nos principais líderes da empresa

Não é suficiente saber quem é quem em uma empresa. É preciso saber quem está fazendo o quê. Os registros de conta agora oferecem aos representantes de vendas acesso fácil às últimas notícias sobre os principais executivos de uma empresa. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Se tivermos notícias sobre os líderes da empresa, incluiremos um cartão do executivo (1) nos registros da conta. Os executivos não precisam ser contatos no Salesforce para receberem um cartão do executivo. Veja as principais informações sobre a pessoa no cartão, então clique (2) para ver uma lista de itens de notícias relevantes sobre a pessoa. Não é a pessoa certa ou há um erro no nome ou no cargo? Nos informe sinalizando o executivo a revisar (3).



CONSULTE TAMBÉM:

[Insights de conta agora se chamam Notícias](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Contatos: Saiba o que é preciso sobre quem é preciso

Fizemos grandes melhorias aos Contatos para diversas contas e adicionamos notícias aos seus contatos.

NESTA SEÇÃO:

[Relacionar um contato para diversas contas fica ainda melhor](#)

Contatos para diversas contas, o recurso de grande sucesso que permite aos representantes de vendas gerenciarem facilmente os relacionamentos entre pessoas e negócios continua sua escalada ao cume. A nova funcionalidade faz com que a adoção desse modelo de dados de muitos com muitos seja a escolha óbvia. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[As notícias chegaram para os contatos](#)

Tenha os representantes de vendas mais bem preparados do mundo ao oferecer a eles acesso às notícias mais atuais sobre as pessoas para as quais estão tentando vender. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Solicitações de Stay-in-Touch serão encerradas na versão Summer '17](#)

As Solicitações de Stay-in-Touch, que permitem aos usuários enviar emails do Salesforce para solicitar informações de contato atualizadas para contas pessoais e de contatos, serão encerradas na versão Summer '17. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

Relacionar um contato para diversas contas fica ainda melhor

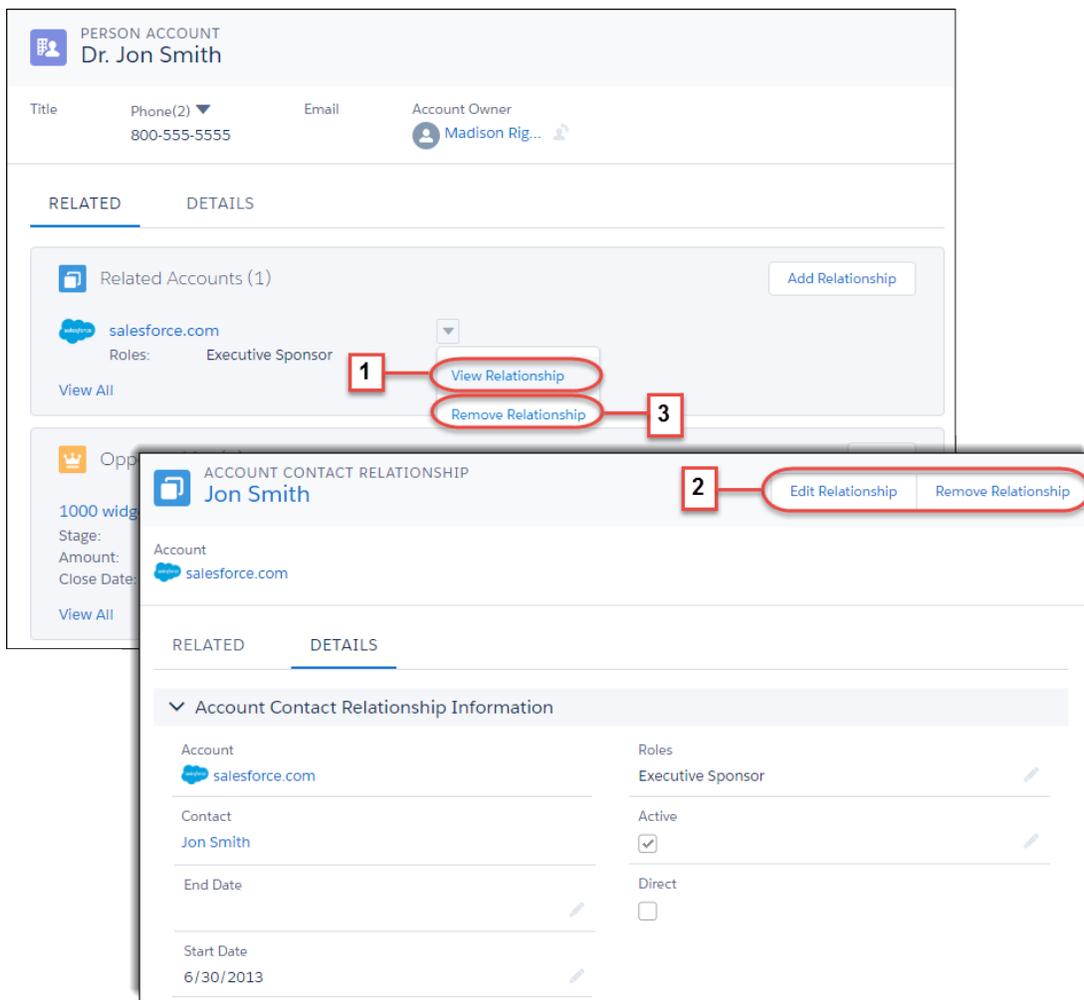
Contatos para diversas contas, o recurso de grande sucesso que permite aos representantes de vendas gerenciarem facilmente os relacionamentos entre pessoas e negócios continua sua escalada ao cume. A nova funcionalidade faz com que a adoção desse modelo de dados de muitos com muitos seja a escolha óbvia. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Como melhoramos Contatos para diversas contas? É uma longa lista.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

- É possível relacionar indiretamente contas pessoais a contas comerciais. Em Configuração no Salesforce Classic, adicione a lista relacionada Contas relacionadas aos layouts da página de conta pessoal usados pelos seus representantes.
- Agora, há suporte para acionadores para o objeto Relacionamento de contato da conta. Por exemplo, crie um acionador de modo que, quando um relacionamento for marcado como inativo, a data final seja preenchida com a data atual.
- Regras de validação agora têm suporte no objeto Relacionamento de contato da conta. Por exemplo, crie uma regra de validação para que, quando um relacionamento for salvo, a Data de início mude para somente leitura.
- Relacionamentos baseados em conta agora podem ser visualizados, criados e editados em modelos baseados no Community Builder.
- A nova ação Visualizar relacionamento (1) leva os representantes a uma página de detalhes do relacionamento de contato da conta. De lá, os representantes podem editar ou remover relacionamentos indiretos (2) ou editar relacionamentos diretos. É claro, você ainda pode remover relacionamentos indiretos da lista relacionada na conta ou no registro de contato (3).



CONSULTE TAMBÉM:

- [Ajuda do Salesforce: Configurar Contatos para diversas contas \(pode estar desatualizado ou indisponível durante a versão de visualização\)](#)
- [Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)
- [A pesquisa de atividades compartilhadas funciona com campos criptografados](#)

As notícias chegaram para os contatos

Tenha os representantes de vendas mais bem preparados do mundo ao oferecer a eles acesso às notícias mais atuais sobre as pessoas para as quais estão tentando vender. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

As notícias em registros de contato funcionam de modo similar a outros objetos. Os itens de notícia são selecionados com base na conta relacionada do contato, seus executivos e seu setor, e vêm de fontes baseadas nos EUA.

EDIÇÕES

Disponível em: **Group, Performance, Enterprise, Unlimited e Professional Editions**

The screenshot shows the Salesforce contact record for Mr. Marc Benioff. At the top, there are fields for Title (Executive Officer), Account Name (salesforce.com), Phone (415) 901-7000, Email (info@salesforce.com), and Contact Owner (Ellie...). Below these fields, there are two tabs: 'RELATED' and 'DETAILS'. The 'RELATED' tab is selected, and it displays a 'News' section. This section contains three news items, each with a title, a brief description, a source, and a timestamp. The first item is from Business Wire, the second is from Venturebeat.com, and the third is from Techinvestornews.com. A 'See More News' link is visible at the bottom left of the news section, and navigation arrows are at the bottom right.

As notícias são habilitadas para organizações novas e existentes, mas pode ser preciso adicionar o componente Notícias aos layouts de página do contato. É possível desabilitar notícias para todos os objetos na página Configurações da conta em Configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

[Insights de conta agora se chamam Notícias](#)

[Comece a espalhar as notícias no Chatter](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Solicitações de Stay-in-Touch serão encerradas na versão Summer '17

As Solicitações de Stay-in-Touch, que permitem aos usuários enviar emails do Salesforce para solicitar informações de contato atualizadas para contas pessoais e de contatos, serão encerradas na versão Summer '17. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

Porém, queremos que você fique por dentro dos planos de encerramento, assim, não deixe de [consultar todos os detalhes](#).

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as edições**

Leads: fechar negócios nunca foi tão divertido

Os leads no Lightning Experience ficam cada vez melhores. Melhore a qualidade dos dados mesclando leads e mantenha seus representantes de vendas por dentro com notícias sobre leads.

NESTA SEÇÃO:

Identifique e mescle leads duplicados no Lightning Experience

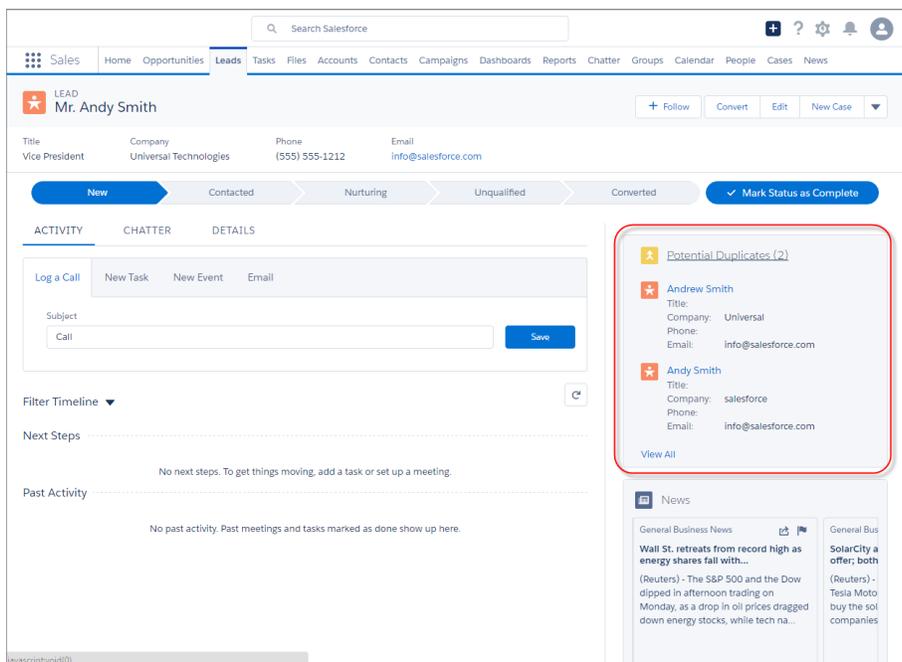
Livrar-se de registros de lead duplicados impede que vários representantes contatem o mesmo lead. Facilitamos o aumento da qualidade dos dados. Ofereça aos seus representantes de vendas a capacidade de resolver registros de lead duplicados à medida que os encontrarem. O Salesforce identifica as principais diferenças de campo entre vários registros e permite ao representante mesclar as melhores informações dos três principais registros. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Lidere o fechamento de negócios com notícias para leads

Quando seus representantes de vendas têm acesso às notícias mais atualizadas sobre as pessoas para as quais estão tentando vender, eles conseguem vender mais itens a elas. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Identifique e mescle leads duplicados no Lightning Experience

Livrar-se de registros de lead duplicados impede que vários representantes contatem o mesmo lead. Facilitamos o aumento da qualidade dos dados. Ofereça aos seus representantes de vendas a capacidade de resolver registros de lead duplicados à medida que os encontrarem. O Salesforce identifica as principais diferenças de campo entre vários registros e permite ao representante mesclar as melhores informações dos três principais registros. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.



EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance** e **Unlimited** com Sales Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir leads:

- “Ler” em leads

Para mesclar leads:

- “Excluir” em leads

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

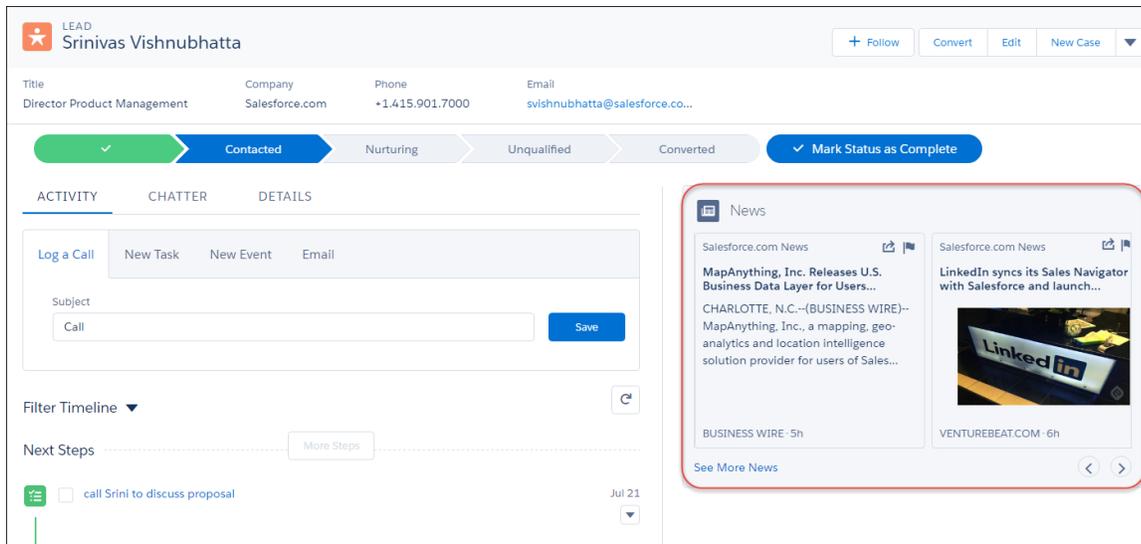
Lidere o fechamento de negócios com notícias para leads

Quando seus representantes de vendas têm acesso às notícias mais atualizadas sobre as pessoas para as quais estão tentando vender, eles conseguem vender mais itens a elas. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

As notícias em registros de lead funcionam de modo similar a outros objetos. Os itens de notícia são selecionados com base na conta relacionada do lead, seus executivos e seu setor, e vêm de fontes baseadas nos EUA.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited**



As notícias são habilitadas para organizações novas e existentes, mas você pode precisar adicionar o componente Notícias aos layouts de página do lead. É possível desabilitar notícias para todos os objetos na página Configurações da conta em Configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

[Insights de conta agora se chamam Notícias](#)

[Comece a espalhar as notícias no Chatter](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

[Ajuda do Salesforce: O componente de Notícias \(pode estar desatualizado ou indisponível durante a versão de visualização\)](#)

Campanhas: Atribuir crédito para oportunidades a várias campanhas com influência de campanha personalizável (disponível ao público em geral)

Decida como o crédito será atribuído a cada campanha que contribui para trazer uma oportunidade. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Dê crédito para oportunidades a várias campanhas com influência de campanha personalizável \(disponível ao público em geral\)](#)

A atribuição de receita flexível entre várias campanhas oferece 1) melhor inteligência de negócios, 2) mais controle de marketing e 3) maior alinhamento entre vendas e marketing.

Configurar influência de campanha personalizável

Deixe seu departamento de marketing atribuir receita entre várias campanhas.

Dê crédito para oportunidades a várias campanhas com influência de campanha personalizável (disponível ao público em geral)

A atribuição de receita flexível entre várias campanhas oferece 1) melhor inteligência de negócios, 2) mais controle de marketing e 3) maior alinhamento entre vendas e marketing.

A Influência de campanha personalizável permite definir várias maneiras de rastrear a influência que as campanhas têm sobre as oportunidades. Para cada método que você deseja utilizar, crie um modelo de atribuição de influência de campanha separado. Para dar crédito a uma campanha pelas oportunidades que ela ajuda a gerar, seus usuários de marketing e vendas podem associar manualmente a campanha às suas oportunidades. Como alternativa, você e seus parceiros podem criar acionadores e fluxos de trabalho para adicionar registros automaticamente. Em páginas de detalhes da campanha, seus usuários podem ver as oportunidades geradas por uma campanha e a receita total gerada.

Determine como atribuir receita a campanhas

O modelo de influência do Salesforce vem pronto para atribuir 100% de crédito de receita à campanha principal e 0% a qualquer outra campanha que os usuários atribuam à oportunidade. Para atribuir receita de modo mais flexível a campanhas, você ou seus parceiros pode criar modelos de atribuição de influência personalizados.

Por exemplo, crie um modelo que distribua crédito de maneira uniforme a uma oportunidade em todas as campanhas afetadas por ele. Ou crie um modelo que ofereça 100% de crédito à primeira ou à última campanha que afetou uma oportunidade. Com Influência de campanha personalizável, é possível criar um modelo para praticamente qualquer cenário adequado aos seus negócios.

Se desejar impedir seus usuários de vendas ou marketing de adicionar ou editar registros de influência de campanha, você poderá bloquear qualquer um dos seus modelos de atribuição. Os registros para modelos bloqueados podem ser atualizados somente via API.

Veja quais campanhas influenciaram uma oportunidade

Os registros de influência de campanha mostram quais campanhas influenciaram uma oportunidade específica. Para que os usuários possam ver quais campanhas contribuíram para suas oportunidades, adicione a lista relacionada Influência da campanha (1) aos layouts de página da sua Oportunidade. A lista relacionada Influência de campanha exibe apenas registros para o modelo de atribuição que você designar como modelo principal em Configuração. Para permitir aos seus usuários adicionar e editar registros de influência de campanha nas páginas de detalhes da oportunidade, mantenha o modelo principal desbloqueado. Seus outros modelos de atribuição podem acumular registros de influência de campanha, mas apenas usando acionadores, fluxos de trabalho e a API.

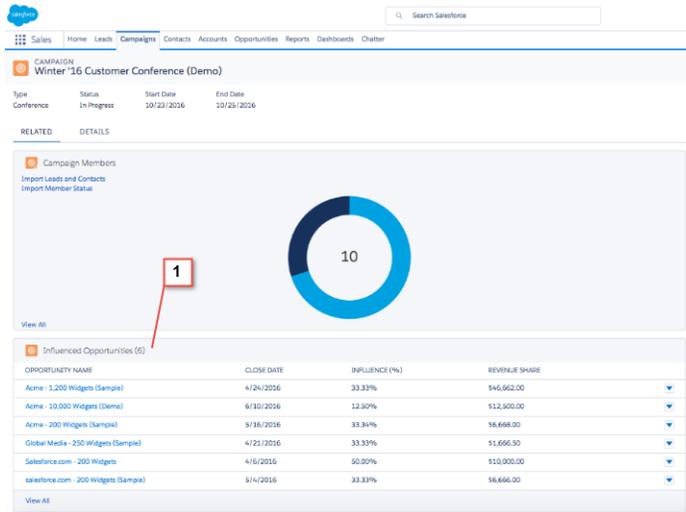
The screenshot displays the Salesforce Lightning Experience interface for an Opportunity record titled "Acme - 10,000 Widgets (Demo)". The page shows various tabs like "ACTIVITY", "CHATTER", and "DETAILS". A red box labeled "1" points to the "Campaign Influence (3+)" related list on the right side of the page. This list contains three entries for "Annual Customer Conference" with the following details:

Annual Customer Conference	Contact Name	Influence (%)	Revenue Share
Annual Customer Conference	Edward Stamos (Sample)	12.50%	\$12,500.00
Annual Customer Conference	David Adelson (Sample)	100.00%	\$100,000.00
Annual Customer Conference	Leanne Tomlin (Sample)	37.50%	\$37,500.00

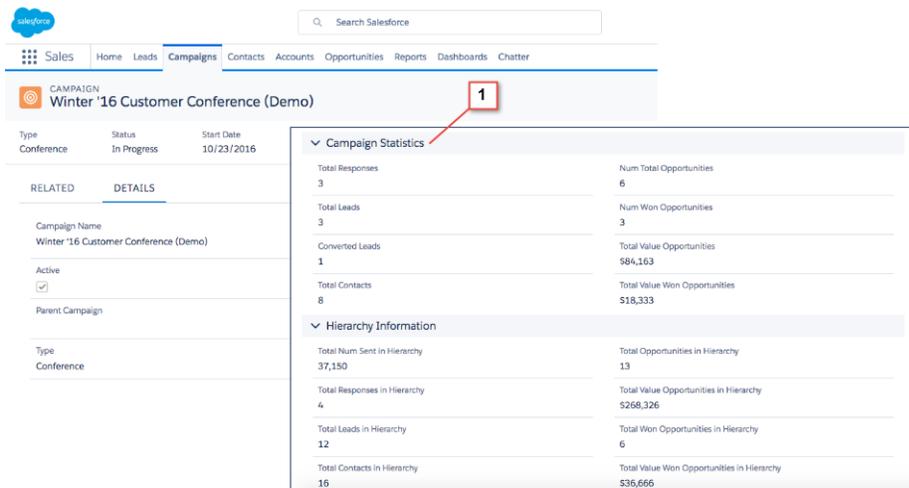
Dependendo das suas necessidades de negócios, é possível adicionar campos personalizados aos registros de influência de campanha. Por exemplo, se você quiser rastrear a ordem em que as campanhas contribuíram para uma oportunidade, adicione um campo de número para esse fim.

Veja quantas oportunidades são geradas por uma campanha

Seus usuários podem ver claramente quantas oportunidades uma campanha gerou ao adicionar a lista relacionada Oportunidades influenciadas (1) aos layouts de página da Campanha.



A seção Estatísticas da campanha das páginas Detalhes da campanha mostra a receita gerada pela campanha com base na porcentagem de atribuição nos registros de influência da campanha. A seção Estatísticas da campanha também exibe o número atual de oportunidades geradas pela campanha e o número total conquistado.



Configurar influência de campanha personalizável

Deixe seu departamento de marketing atribuir receita entre várias campanhas.

1. Garanta que você tenha a licença de conjunto de permissões Sales Cloud ou CRM atribuída ao seu perfil de usuário.

Esses conjuntos de permissões permitem habilitar e gerenciar Influência de campanha personalizável.

2. Habilitar influência de campanha personalizável em Configuração.

O modelo de atribuição do Salesforce é selecionado como o modelo primário. O modelo Salesforce está sempre bloqueado. Os registros de influência de campanha para um modelo bloqueado só podem ser adicionados ou editados por meio de fluxos de trabalho e a API. Seus usuários não podem adicionar registros manualmente no Salesforce.

3. Se você usar a versão original de Influência de campanha, escolha se migrará registros de influência de campanha existentes com 0% de atribuição para o novo modelo do Salesforce.

4. Se você planejar implementar seus próprios métodos de atribuir crédito para oportunidades a campanhas, adicione seus próprios modelos de atribuição personalizados.

Se você configurar mais de um modelo de influência, designe um deles como o modelo principal. O registro do modelo principal aparece na lista relacionada Influência de campanha em oportunidades e na lista relacionada Oportunidades influenciadas em Campanhas.

5. Atribua a permissão Influência de campanha aos usuários de vendas e marketing que precisam dela.

6. Adicione a lista relacionada Influência da campanha aos layouts da página de Oportunidade.

Essa lista relacionada mostra as campanhas que afetaram a oportunidade. Apenas registros de influência de campanha do seu modelo de influência principal aparecem na lista.

7. Adicione a lista relacionada Oportunidades influenciadas a layouts de página da Campanha.

Essa lista relacionada mostra as oportunidades influenciadas pela campanha. Apenas registros de influência de campanha do seu modelo de influência principal aparecem na lista.

8. Adicione a seção Resultados da campanha aos layouts de página da Campanha.

A seção Resultados da campanha mostra o valor total trazido pela campanha com base no seu modelo de influência de campanha principal.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar influência de campanha personalizável:

- “Personalizar aplicativo”

Contratos: gerencie seus termos para fazer negócios no Lightning Experience

Gerencie o ciclo de vida de contratos associados às suas contas e oportunidades com mais detalhes no Lightning Experience. Os contratos estão disponíveis no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel. Alguns recursos de contrato estão disponíveis apenas no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: **Performance** e **Developer** Editions

Disponível em: **Professional**, **Enterprise** e **Unlimited** Editions com Sales Cloud

The screenshot displays the Salesforce Lightning Experience interface for a contract record. The record is titled 'CONTRACT 00000101' and is associated with the account 'Global Media'. The contract status is 'Activated', with a start date of 6/1/2016 and an end date of 5/31/2021. The contract term is 60 months. The interface includes several key components:

- Callout 1:** Points to the 'RELATED' tab, which shows a list of related 'Opportunities (0)'.
- Callout 2:** Points to the top navigation bar, which includes actions like '+ Follow', 'Edit', 'Delete', and 'Clone'.
- Callout 3:** Points to the 'ACTIVITY' tab, which displays a timeline of events such as 'Obtain signature' and 'Generate draft contracts for legal...'.
- Callout 4:** Points to the 'CHATTER' tab, which is used for collaboration and communication.
- Callout 5:** Points to the 'Submit for Approval' button, which is used to initiate the approval process for the contract.

The 'Contact Roles' section lists three contacts: Carole White (Evaluator, VP Sales), Geoff Minor (Decision Maker, President), and Jon Amos (Executive Sponsor, Sales Manager). The interface also includes a 'Next Steps' section with a message: 'No next steps. To get things moving, add a task or set up a meeting.'

- Gerencie informações sobre papéis de contato, notas e muito mais (1).
- Crie, atualize e exclua contratos para contas e oportunidades (2).
- Gerencie emails, eventos, chamadas registradas e tarefas na linha de tempo de atividade (3). Exclusivo no Lightning Experience.
- Use o Chatter para colaborar durante o processo de gerenciamento de contrato. Compartilhe informações, atualizações e documentos e monitore o status e as principais alterações de campo nos registros de contrato (4).
- Gerencie seu processo de aprovação (5).
- Veja o panorama geral com a visualização Kanban. Exclusivo no Lightning Experience.

Se você tiver adicionado uma lista relacionada de contratos a contas e oportunidades, não precisará fazer nada. As listas relacionadas são incluídas no Lightning Experience.

Para monitorar campos do contrato usando o Chatter, habilite o rastreamento de feed para os campos que deseja rastrear.

CONSULTE TAMBÉM:

[Kanban: rastreie e gerencie visualmente leads, contratos e campanhas](#)

[Recursos de vendas: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

[Ajuda do Salesforce: Automação de processos: O que não está no Lightning Experience \(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Oportunidades: Rastrear e gerenciar negociações

Adicionar produtos com agendas e gerenciar caminhos de vendas mais facilmente.

NESTA SEÇÃO:

[Adicionar produtos com agendas no Lightning Experience](#)

Adicione produtos com agendas de quantidade ou receita a oportunidades em qualquer lugar, a qualquer hora. Quando seus representantes adicionam um produto com uma agenda de quantidade ou receita estabelecida, a agenda estabelecida será adicionada ao item de linha de oportunidade. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[A ativação do caminho de vendas acaba de ficar mais fácil](#)

Ative ou desative os Caminhos de vendas usando a página de configuração Caminhos de vendas. Não há necessidade de configurar o assistente outra vez. Agora, você pode encontrar em uma visão geral de qual dos seus Caminhos de vendas existentes estão disponíveis aos seus usuários e quais você salvou para ativar mais tarde. Quando estiver pronto para disponibilizar um novo Caminho de vendas, ative-o com um só clique. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Adicione cotações a oportunidades no Lightning Experience](#)

Agora, você pode aproveitar as cotações no Lightning Experience para mostrar aos clientes os preços dos produtos e serviços oferecidos pela sua empresa. Os representantes de vendas podem criar e editar cotações e itens de linha de cotação, adicionar cotações a oportunidades e salvar cotações como PDFs. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Adicionar produtos com agendas no Lightning Experience

Adicione produtos com agendas de quantidade ou receita a oportunidades em qualquer lugar, a qualquer hora. Quando seus representantes adicionam um produto com uma agenda de quantidade ou receita estabelecida, a agenda estabelecida será adicionada ao item de linha de oportunidade. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Quantity		Sales Price	Product Code
3.00		\$59,000.00	AGU-00205

RELATED		DETAILS	
Schedules (4)			
DATE	QUANTITY	REVENUE	COMMENTS
11/1/2017		\$44,250.00	
8/1/2017		\$44,250.00	
5/1/2017		\$44,250.00	
2/1/2017		\$44,250.00	
View All			

Volte para o Salesforce Classic para habilitar agendas de produtos ou estabelecer ou modificar agendas para produtos.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

A ativação do caminho de vendas acaba de ficar mais fácil

Ative ou desative os Caminhos de vendas usando a página de configuração Caminhos de vendas. Não há necessidade de configurar o assistente outra vez. Agora, você pode encontrar em uma visão geral de qual dos seus Caminhos de vendas existentes estão disponíveis aos seus usuários e quais você salvou para ativar mais tarde. Quando estiver pronto para disponibilizar um novo Caminho de vendas, ative-o com um só clique. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Sales Path

Keep sales reps focused on what's most important to close deals fast. By guiding reps to the right fields and sales content at the right time, Sales Path enforces and ensures adoption of your company's sales process. When you create sales paths, you choose:

- Which fields and sales content appear for your sales reps at each stage in the selling process.
- What good advice, helpful reminders, useful links, and best practices to include at each stage.
- How many different sales paths to provide to your sales reps. For example, you might provide different paths for inside sales and outside sales, or different paths for leads and opportunities.
- When sales paths are available to your users.

[New Sales Path](#)

Action	Active	Sales Path Name	Object	Record Type
Delete Edit Deactivate	<input checked="" type="checkbox"/>	Bulk Orders	Opportunity	B2B Sales
Delete Edit Activate	<input type="checkbox"/>	Tradeshow	Lead	Tradeshow Lead

[Disable Sales Path](#)

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

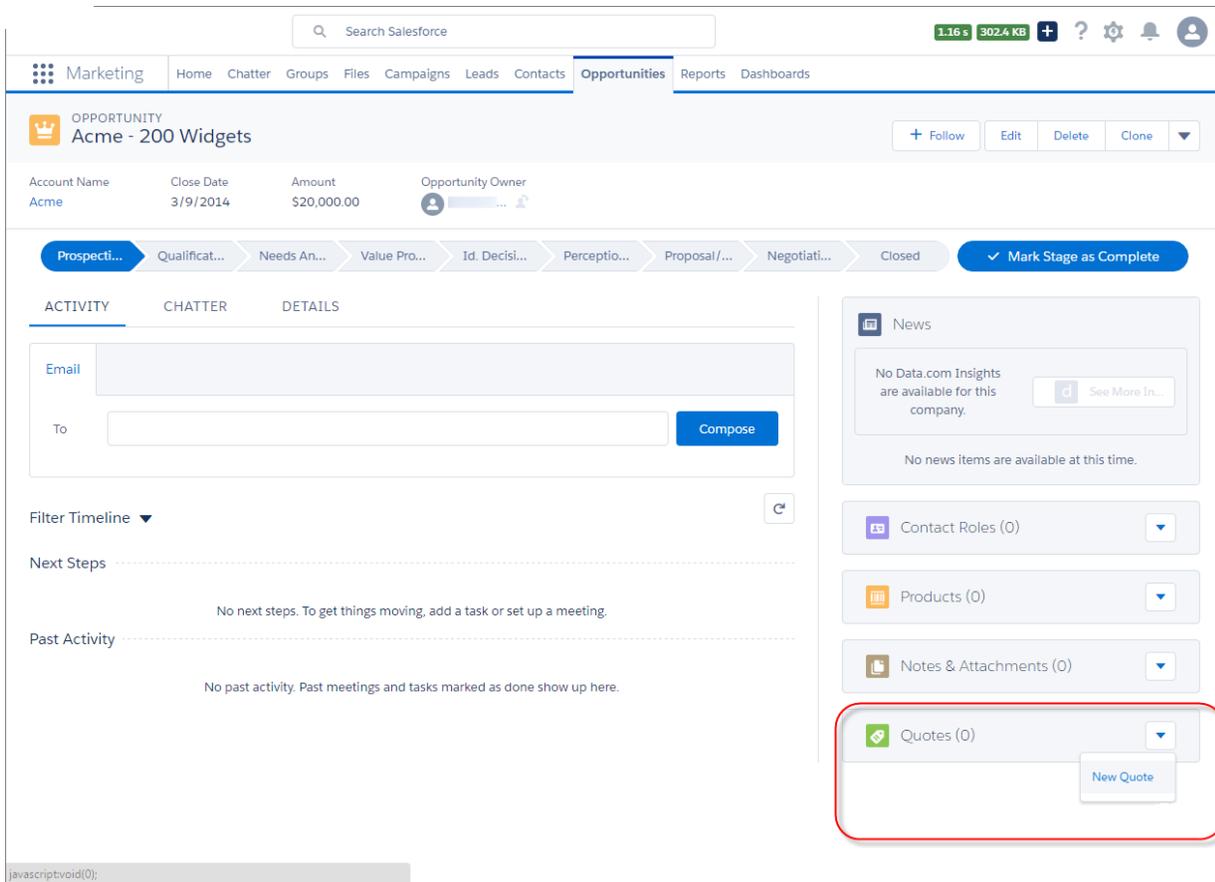
Adicione cotações a oportunidades no Lightning Experience

Agora, você pode aproveitar as cotações no Lightning Experience para mostrar aos clientes os preços dos produtos e serviços oferecidos pela sua empresa. Os representantes de vendas podem criar e editar cotações e itens de linha de cotação, adicionar cotações a oportunidades e salvar cotações como PDFs. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: **Performance** e **Developer** Editions

Disponível em: **Professional**, **Enterprise** e **Unlimited** Editions no Sales Cloud



CONSULTE TAMBÉM:

- [Recursos de vendas: Considerações sobre o Lightning Experience](#)
- [Adicione cotações a oportunidades no Salesforce1](#)
- [Ajuda do Salesforce: Habilitar cotações \(podem estar desatualizadas ou indisponíveis durante a visualização da versão\)](#)

Notícias: leia tudo sobre elas

Elas acabaram de chegar! Renomeamos o componente Insights da conta para Notícias. Ele está disponível em contatos e leads. Além disso, você pode compartilhar notícias no Chatter e oferecer feedback com menos cliques.

NESTA SEÇÃO:

[Insights de conta agora se chamam Notícias](#)

Fizemos mais uma vez. Primeiro, foram Notícias da conta, então Insights da conta, agora, Notícias. Mas não aprimoramos apenas o nome, aprimoramos também o recurso Notícias em si. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Comece a espalhar as notícias no Chatter](#)

Seus representantes de vendas podem manter todos na organização atualizados sobre as últimas notícias ao compartilhar novos artigos no Chatter. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited**

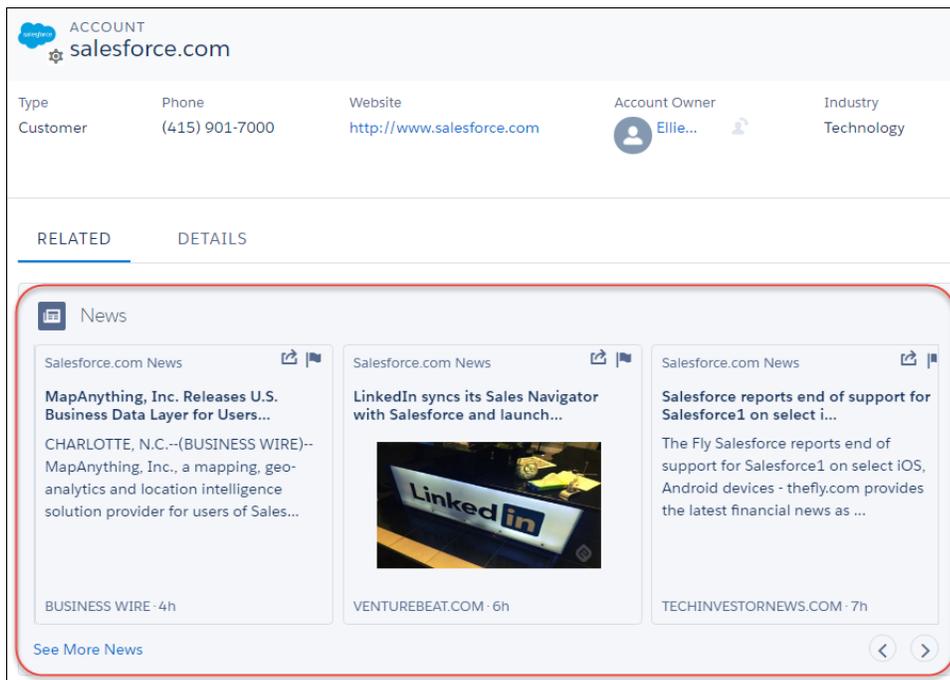
Ofereça feedback sobre itens de notícias com menos cliques

Simplificamos as opções de feedback de notícias para que seja mais fácil nos informar quando algo estiver errado. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Insights de conta agora se chamam Notícias

Fizemos mais uma vez. Primeiro, foram Notícias da conta, então Insights da conta, agora, Notícias. Mas não aprimoramos apenas o nome, aprimoramos também o recurso Notícias em si. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Seus representantes ainda recebem as notícias e as publicações do Twitter relevantes na hora certa para mantê-los atualizados sobre contas e oportunidades, mas agora eles também recebem notícias sobre registros de lead e contatos. Além disso, os representantes podem compartilhar notícias individuais no Chatter.



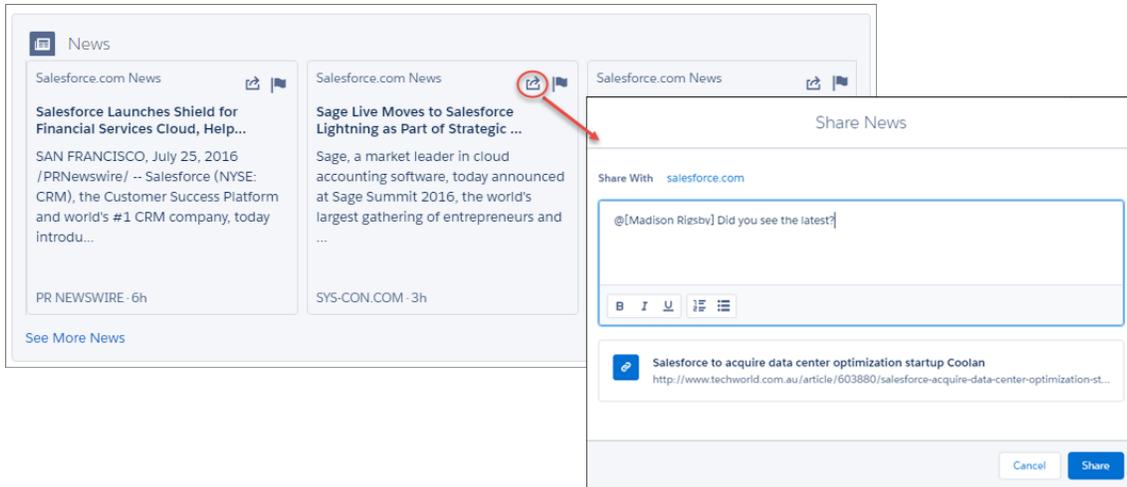
CONSULTE TAMBÉM:

- [As notícias chegaram para os contatos](#)
- [Lidere o fechamento de negócios com notícias para leads](#)
- [Comece a espalhar as notícias no Chatter](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Comece a espalhar as notícias no Chatter

Seus representantes de vendas podem manter todos na organização atualizados sobre as últimas notícias ao compartilhar novos artigos no Chatter. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

O recurso Notícias, que inclui notícias relevantes e oportunas de fontes dos EUA, está disponível para contas, contatos, leads, oportunidades e na página inicial. Quando os representantes encontram um artigo que pode ser do interesse de outras pessoas, eles podem compartilhar o ícone () para compartilhá-lo com outras pessoas ou publicá-lo no feed do Chatter do registro relacionado.



Quando um representante compartilha uma notícia de uma página de detalhes do registro, ela é publicada no feed do Chatter daquele registro. O representante também pode @mencionar usuários ou grupos individuais.

Quando um representante compartilha uma notícia usando o aplicativo Notícias ou Início, ela é publicada no perfil do Chatter do próprio representante para a visualização de todos os seus seguidores.

CONSULTE TAMBÉM:

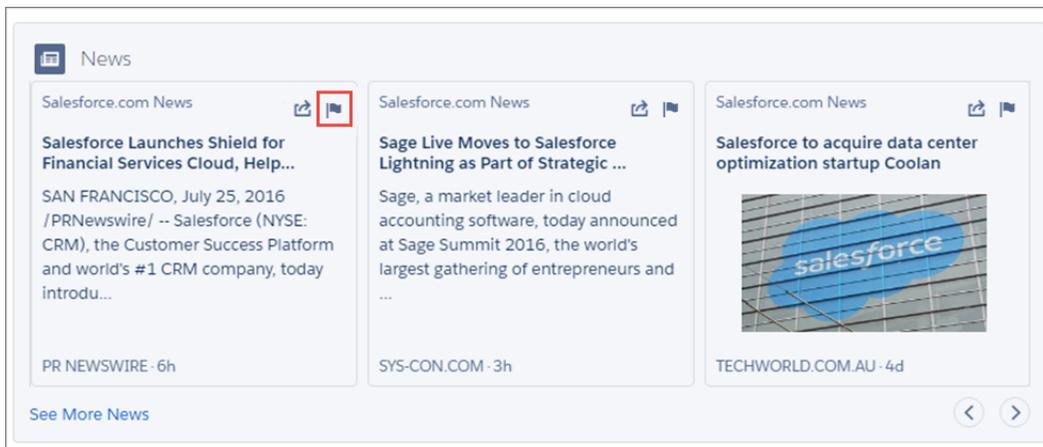
- [Lidere o fechamento de negócios com notícias para leads](#)
- [As notícias chegaram para os contatos](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Ofereça feedback sobre itens de notícias com menos cliques

Simplificamos as opções de feedback de notícias para que seja mais fácil nos informar quando algo estiver errado. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Quando os representantes de vendas quiserem relatar que uma notícia ou publicação do Twitter é irrelevante para o registro em que está ou que um executivo tem as informações incorretas, eles poderão clicar no ícone de sinalização (🚩). Analisaremos o item e faremos as correções necessárias.

As opções Mais como este e Menos como este, usadas para melhorar a relevância dos itens de notícias, não estão mais disponíveis.



Avaliação de dados: Suporte para solicitações pelo Lightning Experience e notificações por email

É mais fácil trabalhar com avaliações de dados: Você pode solicitá-las no Lightning Experience e o Salesforce enviará um email quando a avaliação ficar pronta.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Professional, Enterprise, Performance e Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

[Solicitar uma avaliação de dados da conta no Lightning Experience](#)

Comece a tomar decisões informadas sobre a qualidade dos dados da conta. Use o Lightning Experience para solicitar uma avaliação de dados do Data.com Clean. Anteriormente, era possível solicitar uma avaliação de dados somente com o Salesforce Classic. A avaliação resume a qualidade geral dos dados das suas contas e fornece uma análise dos campos importantes da conta. Ela não muda os dados da sua organização. As avaliações de dados estão disponíveis para organizações nos Estados Unidos e no Canadá.

[Quando a sua avaliação de dados ficar pronta, você receberá um email](#)

Agora, se houver mais de 100 registros de conta na sua organização, enviaremos uma notificação por email quando a avaliação de dados solicitada estiver concluída. Anteriormente, as notificações não eram enviadas por email. Você ainda recebe uma notificação no Lightning Experience.

Solicitar uma avaliação de dados da conta no Lightning Experience

Comece a tomar decisões informadas sobre a qualidade dos dados da conta. Use o Lightning Experience para solicitar uma avaliação de dados do Data.com Clean. Anteriormente, era possível solicitar uma avaliação de dados somente com o Salesforce Classic. A avaliação resume a qualidade geral dos dados das suas contas e fornece uma análise dos campos importantes da conta. Ela não muda os dados da sua organização. As avaliações de dados estão disponíveis para organizações nos Estados Unidos e no Canadá.

Solicite a sua avaliação de dados ativando uma regra do Data.com Clean.



Nota: Se você tiver uma licença do Data.com Clean e usar tarefas de atualização, recomendamos a utilização do pacote do AppExchange denominado [Relatórios do Data.com Clean em vez](#) de solicitar uma avaliação de dados.

1. Em Configuração, insira *Regras de limpeza* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de limpeza**.
2. Ative a regra Informações da empresa para contas.
Para ativar a regra, é necessário aceitar os termos do contrato de avaliação de dados.



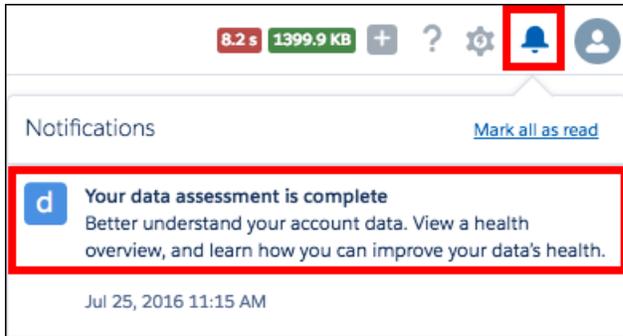
Importante: Se a sua organização tiver 100 contas ou menos, não será enviada nenhuma notificação quando a avaliação ficar pronta.

Se a sua organização tiver mais de 100 contas, quando a avaliação fica pronta, o Salesforce enviará uma notificação por email e no Lightning Experience.

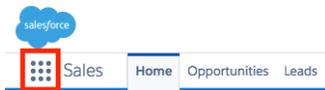
PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir uma avaliação de dados:

- "Avaliação de dados"



A avaliação pode levar 24 horas ou mais, dependendo do tamanho da sua organização. Quando estiver pronta, exiba-a a qualquer momento acessando o Iniciador de aplicativos no Lightning Experience e selecionando o aplicativo Avaliação de dados.



Para compartilhar a avaliação com outras pessoas da sua organização, dê a elas a permissão Avaliação de dados.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Quando a sua avaliação de dados ficar pronta, você receberá um email

Agora, se houver mais de 100 registros de conta na sua organização, enviaremos uma notificação por email quando a avaliação de dados solicitada estiver concluída. Anteriormente, as notificações não eram enviadas por email. Você ainda recebe uma notificação no Lightning Experience.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Recursos de produtividade: Ajude os representantes de vendas a fazer mais com o Lightning Experience

Permita que seus representantes invistam seu tempo mais criteriosamente naquilo que os ajuda a manter suas negociações em andamento. Crie tarefas e eventos usando as recomendações do Assistente, use mais recursos de Voice e aproveite o layout do visual estilo Kanban para ajudar os representantes a manterem o foco no que é importante para fechar negócios mais rapidamente.

NESTA SEÇÃO:

[Início: Seja mais produtivo com o Assistente](#)

O Assistente oferece atualizações mais relevantes e úteis. Seus representantes de vendas podem agir diretamente quanto a diferentes recomendações, incluindo enviar um email ou criar uma tarefa ou evento. Os representantes de vendas também podem descartar recomendações irrelevantes. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Lightning Voice: Mais recursos de chamada novos](#)

Adicionamos vários novos recursos ao Voice, incluindo novas maneiras de fazer e encaminhar chamadas. A partir da versão Winter '17, o Lightning Voice estará disponível apenas por meio da barra de utilitários, assim, uma tarefa adicional será necessária para continuar usando esse recurso. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Email: responda facilmente a emails no Lightning Experience](#)

Para organizações que usam o Email avançado, facilitamos ainda mais a produtividade com email no Salesforce, permitindo que você responda a emails quando e onde precisar. Além disso, aumentamos os limites organizacionais diários para enviar emails com a API.

[Atividades: revise apenas as atividades necessárias no Lightning Experience](#)

Ficou ainda mais fácil para que os representantes de vendas encontrem as atividades mais relevantes com a habilidade de filtrar a linha de tempo de atividade e localizar tarefas e eventos em uma pesquisa global. As melhorias ao calendário facilitam o gerenciamento do tempo dos representantes.

[Exibições de lista: Conclua o trabalho de forma mais rápida com a edição em linha e ações em massa no Lightning Experience](#)

Os representantes fazem mais com menos cliques ao trabalhar em exibições de lista. Edite campos ou selecione vários registros para adicionar os membros rapidamente a uma campanha ou aceitar leads de uma fila.

[Kanban: rastreie e gerencie visualmente leads, contratos e campanhas](#)

Os representantes de vendas podem monitorar com mais eficiência o próprio progresso com leads, contratos e campanhas usando o mesmo layout visual estilo Kanban usado para suas oportunidades. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Início: Seja mais produtivo com o Assistente

O Assistente oferece atualizações mais relevantes e úteis. Seus representantes de vendas podem agir diretamente quanto a diferentes recomendações, incluindo enviar um email ou criar uma tarefa ou evento. Os representantes de vendas também podem descartar recomendações irrelevantes. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

[Execute ações no Assistente](#)

Para dar ao seu representante de vendas um melhor custo/benefício, incluímos ações relevantes a recomendações. Por exemplo, se um representante de vendas recebe uma atualização de que uma oportunidade não tem nenhuma atividade em aberto, ele poderá criar uma tarefa ou evento diretamente da recomendação. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Descartar recomendações sem utilidade](#)

Seu representante de vendas pode facilmente descartar recomendações irrelevantes. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Execute ações no Assistente

Para dar ao seu representante de vendas um melhor custo/benefício, incluímos ações relevantes a recomendações. Por exemplo, se um representante de vendas recebe uma atualização de que uma oportunidade não tem nenhuma atividade em aberto, ele poderá criar uma tarefa ou evento diretamente da recomendação. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



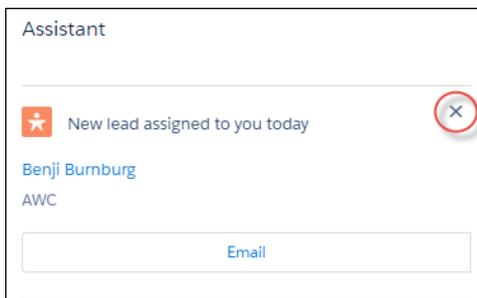
As ações que aparecem dependem do tipo de recomendação. As ações disponíveis incluem:

- Criar uma tarefa
- Crie um evento
- Editar uma oportunidade
- Enviar um email

Depois de uma ação ser concluída, a recomendação relacionada é removida do Assistente.

Descartar recomendações sem utilidade

Seu representante de vendas pode facilmente descartar recomendações irrelevantes. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.



Clique em  para descartar uma recomendação. Depois de remover todos os cartões disponíveis, o Assistente é atualizado e verifica se há mais recomendações disponíveis.

Lightning Voice: Mais recursos de chamada novos

Adicionamos vários novos recursos ao Voice, incluindo novas maneiras de fazer e encaminhar chamadas. A partir da versão Winter '17, o Lightning Voice estará disponível apenas por meio da barra de utilitários, assim, uma tarefa adicional será necessária para continuar usando esse recurso. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

 **Nota:** Por enquanto, oferecemos suporte a chamadas efetuadas apenas para os EUA e o Canadá.

EDIÇÕES

O Voice está disponível por um custo adicional nas edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

[Acesse o Voice pela barra de utilitários](#)

Para continuar usando o Lightning Voice, os administradores devem usar o Gerenciador de aplicativo para disponibilizar o recurso da barra de utilitários na parte inferior da página. A barra de utilitários oferece aos representantes de vendas acesso rápido a ferramentas comumente usadas. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Faça chamadas com seu teclado ou o teclado virtual](#)

Seus representantes de vendas não precisam mais ter um número de telefone associado a um registro para fazer uma chamada no Voice. Eles podem usar o teclado tradicional ou virtual para inserir os números de telefone ou ramais. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Acesse facilmente o histórico de chamada](#)

Ficou ainda mais fácil o acesso dos seus representantes de vendas aos números com os quais mais interagem. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Processar chamadas perdidas com notificações e encaminhamento de chamada](#)

Não se preocupe com chamadas perdidas! Os representantes de vendas agora são notificados sobre elas. Eles também podem encaminhar chamadas ao número de celular para garantir que nunca percam aquela importante chamada de vendas. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

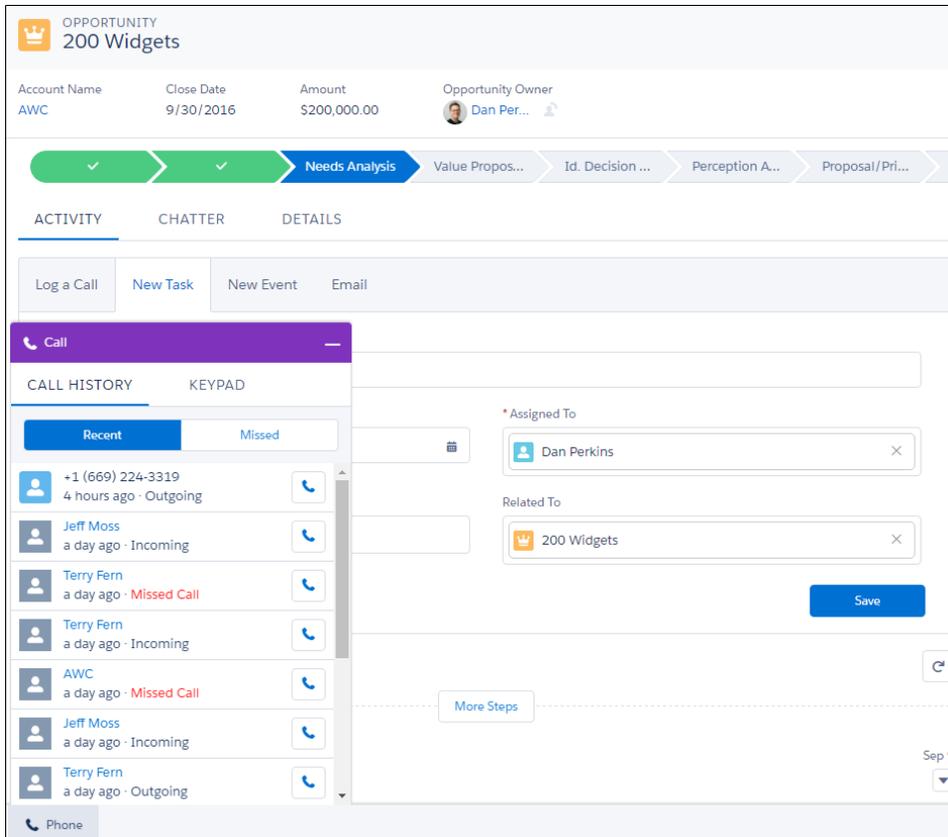
Acesse o Voice pela barra de utilitários

Para continuar usando o Lightning Voice, os administradores devem usar o Gerenciador de aplicativo para disponibilizar o recurso da barra de utilitários na parte inferior da página. A barra de utilitários oferece aos representantes de vendas acesso rápido a ferramentas comumente usadas. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para habilitar os recursos do Voice:

- “Personalizar aplicativo”



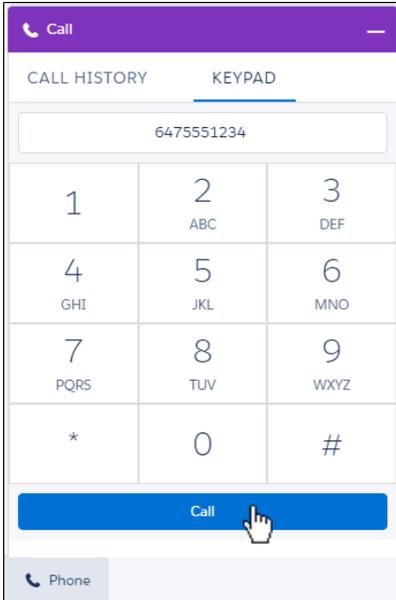
1. Em Configuração, insira *Gerenciador de aplicativo* em Configuração na caixa Busca rápida e selecione **Gerenciador de aplicativo**.
2. Edite um aplicativo Lightning existente ou clique em **Novo aplicativo Lightning**. Também é possível atualizar um aplicativo Classic personalizado para um aplicativo Lightning.
Se disponível, o aplicativo Vendas do Lightning terá várias opções pré-configuradas para usuários de vendas.
3. Na guia Opções do aplicativo, selecione **Lightning Voice**.
4. Verifique os outros detalhes do aplicativo, incluindo o nome do aplicativo, as informações de marca, os itens de menu disponíveis e os perfis de usuário que podem acessar o aplicativo.
5. Salve suas alterações.
Para verificar suas alterações, clique no Iniciador de aplicativos e selecione o aplicativo com o Lightning Voice habilitado.

Notifique seus usuários sobre como acessar o Lightning Voice agora. Essa notificação é especialmente importante se o Voice ainda não estiver disponível no aplicativo mais usado por eles.

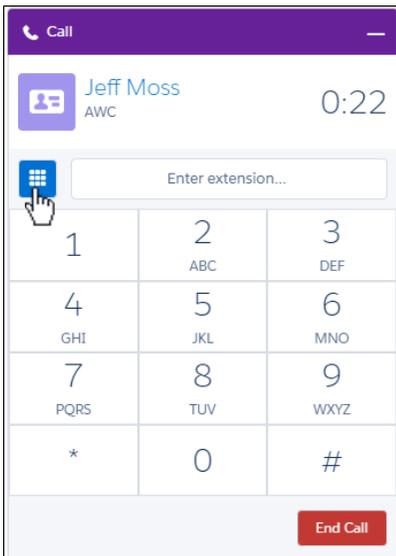
Para obter mais informações sobre o Gerenciador de aplicativo, consulte [Conheça o Gerenciador de aplicativo Lightning Experience](#).

Faça chamadas com seu teclado ou o teclado virtual

Seus representantes de vendas não precisam mais ter um número de telefone associado a um registro para fazer uma chamada no Voice. Eles podem usar o teclado tradicional ou virtual para inserir os números de telefone ou ramais. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.



Seus representantes podem clicar na caixa de teclado de discagem enquanto estiverem em uma chamada para alternar entre o teclado de discagem e anotações de chamada.

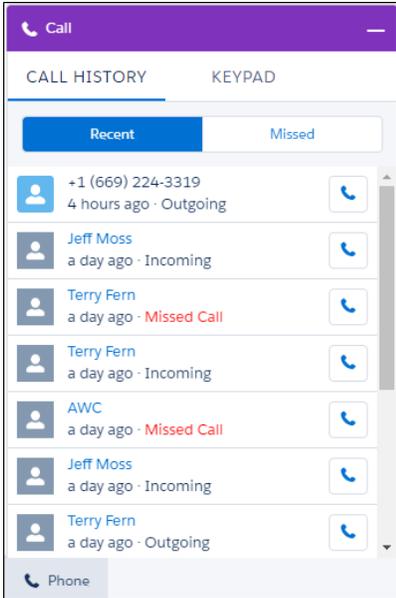


Acesse facilmente o histórico de chamada

Ficou ainda mais fácil o acesso dos seus representantes de vendas aos números com os quais mais interagem. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Seus representantes podem ver suas chamadas recebidas e efetuadas e também todas as chamadas perdidas em um só lugar. Clique no

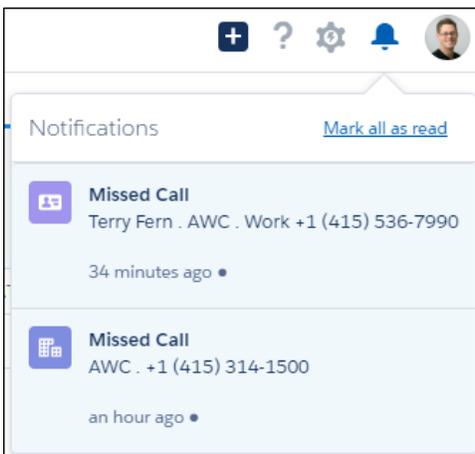
nome de um registro para ver a página de detalhes ou clique em  para fazer uma chamada.



Processar chamadas perdidas com notificações e encaminhamento de chamada

Não se preocupe com chamadas perdidas! Os representantes de vendas agora são notificados sobre elas. Eles também podem encaminhar chamadas ao número de celular para garantir que nunca percam aquela importante chamada de vendas. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Alertas de chamadas perdidas aparecem na lista suspensa Notificações.



Seus representantes de vendas agora podem inserir um número de encaminhamento para que nunca percam uma chamada. Recomendamos usar números de celular ou os telefones comerciais principais. Para informar um número de encaminhamento, em Configurações pessoais, insira *Minhas configurações do Voice* na caixa Busca rápida e selecione **Minhas configurações do Voice**.

Quando ativadas, os representantes de vendas recebem chamadas simultaneamente no navegador e no número de encaminhamento.

Email: responda facilmente a emails no Lightning Experience

Para organizações que usam o Email avançado, facilitamos ainda mais a produtividade com email no Salesforce, permitindo que você responda a emails quando e onde precisar. Além disso, aumentamos os limites organizacionais diários para enviar emails com a API.

NESTA SEÇÃO:

[Responda e encaminhe emails diretamente do Salesforce](#)

Depois de ler um email, muitas vezes você quer responder imediatamente. Agora você pode.

Basta clicar em **Responder**, **Responder a todos** ou **Encaminhar** na página de detalhes de email ou linha de tempo de atividade. É tão fácil quanto... enviar um email. Essas opções estão disponíveis somente para organizações que usam o Email avançado, habilitado automaticamente para a maioria dos clientes. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Os limites organizacionais diários para enviar emails com a API aumentaram](#)

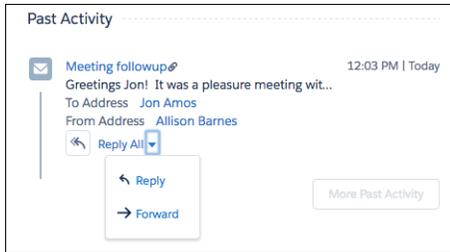
Usando a API do Salesforce ou o Apex, é possível enviar emails únicos para 5.000 endereços de email externos por dia com base no horário de Greenwich (GMT). Você também pode enviar email em massa para 5.000 endereços de email externos por dia, por organização. O número máximo de endereços de email externos não é mais baseado na sua edição do Salesforce. Você pode usar seu saldo diário restante de endereços de email externos em quantos emails quiser, independentemente da edição. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Email avançado disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Responda e encaminhe emails diretamente do Salesforce

Depois de ler um email, muitas vezes você quer responder imediatamente. Agora você pode. Basta clicar em **Responder**, **Responder a todos** ou **Encaminhar** na página de detalhes de email ou linha de tempo de atividade. É tão fácil quanto... enviar um email. Essas opções estão disponíveis somente para organizações que usam o Email avançado, habilitado automaticamente para a maioria dos clientes. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.



Aqui estão alguns dados para saber como a resposta e o encaminhamento funcionam.

- Não é possível encaminhar anexos de email enviados no Salesforce Classic no Lightning Experience.
- Ao encaminhar emails, a versão mais recente do arquivo é anexada, em vez da versão enviada no email original.

Os limites organizacionais diários para enviar emails com a API aumentaram

Usando a API do Salesforce ou o Apex, é possível enviar emails únicos para 5.000 endereços de email externos por dia com base no horário de Greenwich (GMT). Você também pode enviar email em massa para 5.000 endereços de email externos por dia, por organização. O número máximo de endereços de email externos não é mais baseado na sua edição do Salesforce. Você pode usar seu saldo diário restante de endereços de email externos em quantos emails quiser, independentemente da edição. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Emails enviados usando o compositor ou o autor de email Salesforce não contam para esse limite. Não existe limite no envio de emails para contatos, leads, contas pessoais e usuários na sua organização diretamente da conta, contato, lead, oportunidade, caso, campanha ou páginas de objeto personalizado.

Atividades: revise apenas as atividades necessárias no Lightning Experience

Ficou ainda mais fácil para que os representantes de vendas encontrem as atividades mais relevantes com a habilidade de filtrar a linha de tempo de atividade e localizar tarefas e eventos em uma pesquisa global. As melhorias ao calendário facilitam o gerenciamento do tempo dos representantes.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Filtrar a linha de tempo da atividade](#)

Seus representantes de vendas agora podem filtrar a linha de tempo da atividade para mostrar o conteúdo mais relevante para eles. Quer ver rapidamente todos os emails que você trocou nos últimos 7 dias? Use as configurações de filtro para ver apenas as atividades que quiser rapidamente. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Personalize calendários com cores diferentes](#)

Quer mudar a cor de diferentes calendários para ficarem adequadas a uma prática comercial ou preferência pessoal? Agora você pode! Escolha uma cor ou crie a sua própria e adicione até mesmo uma textura aos seus calendários. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Veja uma visualização mensal dos eventos do calendário](#)

Seus representantes de vendas podem ver os eventos do calendário para o mês no Lightning Experience. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

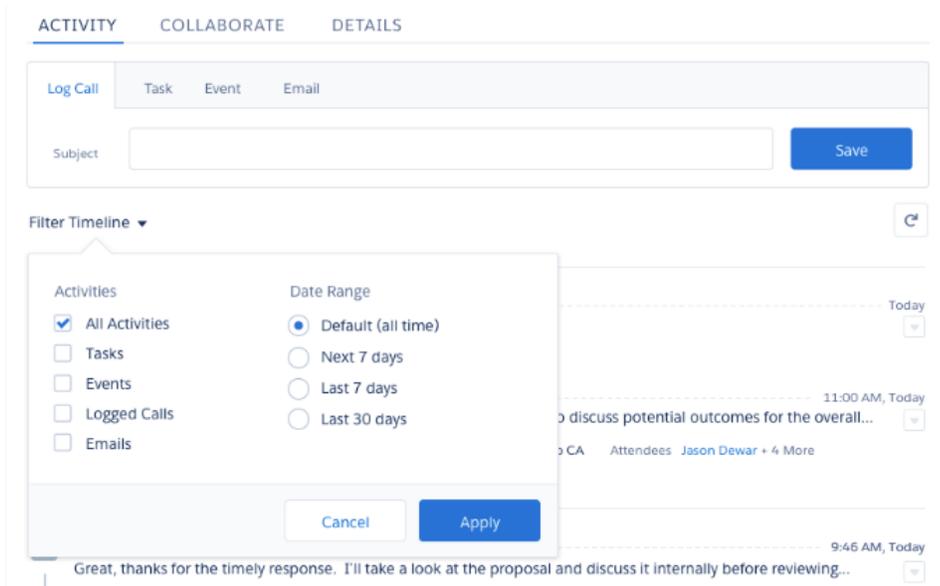
[O Programador em nuvem está sendo encerrado](#)

O Programador em nuvem está começando a ser encerrado na versão Winter '17. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Filtrar a linha de tempo da atividade

Seus representantes de vendas agora podem filtrar a linha de tempo da atividade para mostrar o conteúdo mais relevante para eles. Quer ver rapidamente todos os emails que você trocou nos últimos 7 dias? Use as configurações de filtro para ver apenas as atividades que quiser rapidamente. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

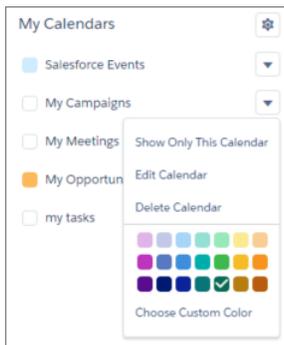
Os representantes de vendas podem filtrar por tipo de atividade e intervalo de datas.

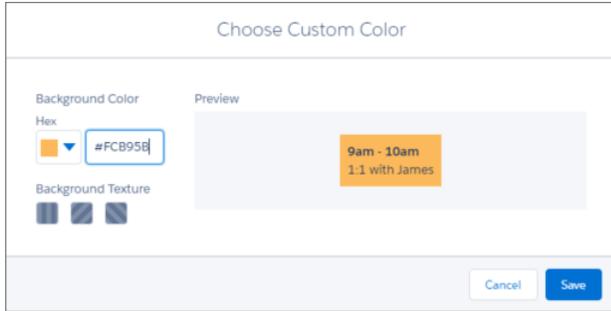


A configuração padrão exibe todos os tipos de atividade o tempo todo.

Personalize calendários com cores diferentes

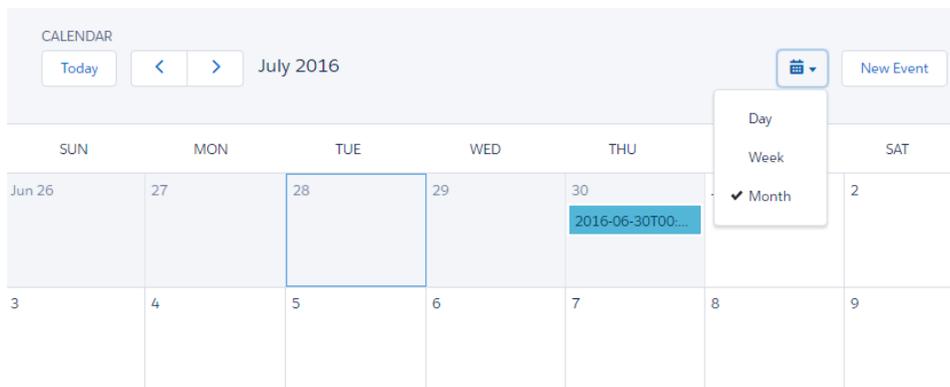
Quer mudar a cor de diferentes calendários para ficarem adequadas a uma prática comercial ou preferência pessoal? Agora você pode! Escolha uma cor ou crie a sua própria e adicione até mesmo uma textura aos seus calendários. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.





Veja uma visualização mensal dos eventos do calendário

Seus representantes de vendas podem ver os eventos do calendário para o mês no Lightning Experience. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.



O Programador em nuvem está sendo encerrado

O Programador em nuvem está começando a ser encerrado na versão Winter '17. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Importante: O Programador em nuvem está indisponível em organizações Salesforce criadas na versão Winter '17 ou posterior. Se você tiver habilitado o Programador em nuvem antes da versão Winter '17, ele continuará disponível na sua organização até o Winter '18. Porém, se você remover o botão **Nova solicitação de reunião**, não será possível adicioná-lo de volta.

Para obter mais informações, consulte [O programador em nuvem começará a ser encerrado na versão Winter '17](#).

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as edições, exceto Personal Edition e Database.com**

Exibições de lista: Conclua o trabalho de forma mais rápida com a edição em linha e ações em massa no Lightning Experience

Os representantes fazem mais com menos cliques ao trabalhar em exibições de lista. Edite campos ou selecione vários registros para adicionar os membros rapidamente a uma campanha ou aceitar leads de uma fila.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Otimize cliques e tempo ao editar em linha \(beta\)](#)

Seus representantes percorrem rapidamente pelas atualizações de registro no Lightning Experience com Edição do Lightning nas exibições de lista. Os representantes podem modificar um registro sem abri-lo, diretamente na exibição de lista. Ainda melhor, podem salvar vários registros de uma só vez. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Adicione rapidamente vários membros a uma campanha](#)

Uma campanha sem membros é como um fã-clube sem fãs. Triste. Assim, adicione membros da campanha em massa usando exibições de lista e veja suas campanhas brilharem. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Assuma propriedade de vários leads de uma só vez](#)

Se você usar filas para priorizar e atribuir leads entre membros da equipe, seus representantes agora poderão assumir a propriedade de vários leads da fila de uma só vez. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Otimize cliques e tempo ao editar em linha (beta)

Seus representantes percorrem rapidamente pelas atualizações de registro no Lightning Experience com Edição do Lightning nas exibições de lista. Os representantes podem modificar um registro sem abri-lo, diretamente na exibição de lista. Ainda melhor, podem salvar vários registros de uma só vez. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

 **Importante:** Essa versão contém uma versão beta da Edição do Lightning com qualidade de produção, mas com limitações conhecidas.

Por exemplo, um representante pode atualizar o status do lead em um grupo de registros em uma exibição de lista de Leads. Os representantes podem editar apenas um campo por vez em uma exibição de lista, mas podem salvar as alterações a campos em vários registros de uma só vez.

A maioria dos campos padrão e personalizados são editáveis em linha. Para campos que não são editáveis, a trava () aparece na célula.

Não há necessidade de permissões especiais para edição em linha. Porém, como sempre, os representantes podem editar apenas os registros aos quais têm acesso.

	OPPORTUNITY NAME ↑	ACCOUNT NAME	AMOUNT	CLOSE DATE	STAGE	OPPORTUNITY OWNER ALIAS
1	Acme - 1,200 Widgets	Acme	\$140,000.00	4/9/20...	Value Proposition	CBarn
2	Acme - 200 Widgets	Acme	\$20,000.00	8/8/2014		CBarn
3	Acme - 600 Widgets	Acme	\$70,000.00	6/5/2014	Needs Analysis	CBarn
4	Global Media - 400 Widgets	Global Media	\$40,000.00	5/8/2014	Id. Decision Make...	CBarn
5	salesforce.com - 1,000 Widg...	salesforce.com	\$100,000.00	4/9/2014	Negotiation/Revi...	CBarn

Nota: A edição em linha é diferente de realizar uma "ação em massa". Ambas são feitas em exibições de lista e ambas são eficientes. Porém, com a edição em linha, você salva uma alteração a campos em um ou mais registros. Uma ação em massa consiste em selecionar registros e então clicar em um botão para tomar uma ação, por exemplo, adicioná-los a uma campanha.

Limitações a essa versão beta

Os representantes não poderão editar uma exibição de lista em linha se:

- A exibição de lista contiver mais de um tipo de registro.
- A exibição de lista usar lógica de filtro que contenha cláusulas OR.
- A exibição de lista contiver campos de pesquisa ou lista de opções dependentes.

Os representantes podem editar em linha em exibições de lista Visualizado recentemente ou Equipe que sejam predefinidas para conter apenas um tipo de registro. Eles também podem editar Tarefas na página inicial do objeto Tarefas, embora não estejam em uma exibição de lista.

Adicione rapidamente vários membros a uma campanha

Uma campanha sem membros é como um fã-clube sem fãs. Triste. Assim, adicione membros da campanha em massa usando exibições de lista e veja suas campanhas brilharem. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Das visualizações de lista de contatos e leads, os representantes podem usar o botão **Adicionar à campanha** para adicionar facilmente até 200 membros por vez. Como acontece com o Salesforce Classic, os representantes devem atribuir um status aos novos membros e escolher se também darão o status aos membros existentes.

	NAME ↑	ACCOUNT NAME	TITLE	PHONE	EMAIL
1	<input checked="" type="checkbox"/> Carole White	Global Media	VP Sales	(415) 555-1212	info@salesforce.com
2	<input checked="" type="checkbox"/> Edward Stamos	Acme	President and CEO	(212) 555-5555	info@salesforce.com
3	<input checked="" type="checkbox"/> Geoff Minor	Global Media	President	(415) 555-1212	info@salesforce.com
4	<input type="checkbox"/> Howard Jones	Acme	Buyer	(212) 555-5555	info@salesforce.com
5	<input type="checkbox"/> Jon Amos	Global Media	Sales Manager	(905) 555-1212	info@salesforce.com
6	<input type="checkbox"/> Leanne Tomlin	Acme	VP Customer Support	(212) 555-5555	info@salesforce.com
7	<input type="checkbox"/> Marc Benioff	Salesforce.com, LLC	Executive Officer	(415) 901-7000	info@salesforce.com

Assuma propriedade de vários leads de uma só vez

Se você usar filas para priorizar e atribuir leads entre membros da equipe, seus representantes agora poderão assumir a propriedade de vários leads da fila de uma só vez. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

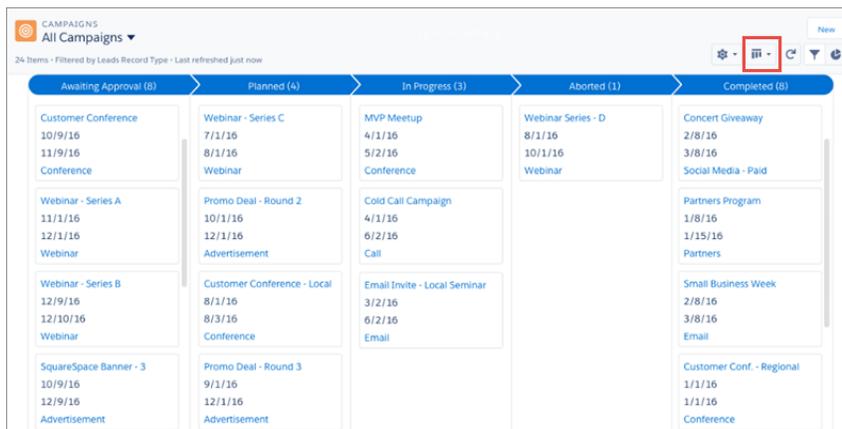
Na exibição de lista de filas, seus representantes podem selecionar todos os leads que quiserem (até 200). Ao clicar em **Aceitar**, eles firmam o compromisso e os leads passam a ser deles. O campo `Proprietário` do lead muda para o usuário que aceitou o lead. Com menos cliques, seus representantes podem continuar explorando esses leads.



	NAME	COMPANY	STATE/PROVINCE	EMAIL	
1	<input checked="" type="checkbox"/> Jim Steele	BigLife Inc.	Connecticut	info@salesforce.com	New
2	<input checked="" type="checkbox"/> Jim Cleveland	Salesforce.com, Inc.	WA	jcleveland@jigsaw.c...	New
3	<input checked="" type="checkbox"/> Joe Allanson	Salesforce.com, Inc. Test	CA	jallanson@salesforc...	New
4	<input type="checkbox"/> Rob Acker	Salesforce.com, Inc. Test	CA	racker@salesforce.c...	New

Kanban: rastreie e gerencie visualmente leads, contratos e campanhas

Os representantes de vendas podem monitorar com mais eficiência o próprio progresso com leads, contratos e campanhas usando o mesmo layout visual estilo Kanban usado para suas oportunidades. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.



Awaiting Approval (6)	Planned (4)	In Progress (3)	Aborted (1)	Completed (8)
Customer Conference 10/9/16 13/9/16 Conference	Webinar - Series C 7/1/16 8/1/16 Webinar	MVP Meetup 4/1/16 5/2/16 Conference	Webinar Series - D 8/1/16 10/1/16 Webinar	Concert Giveaway 2/8/16 3/8/16 Social Media - Paid
Webinar - Series A 11/1/16 12/1/16 Webinar	Promo Deal - Round 2 10/1/16 12/1/16 Advertisement	Cold Call Campaign 4/1/16 6/2/16 Call		Partners Program 1/8/16 1/15/16 Partners
Webinar - Series B 12/9/16 12/10/16 Webinar	Customer Conference - Local 8/1/16 8/3/16 Conference	Email Invite - Local Seminar 3/2/16 6/2/16 Email		Small Business Week 2/8/16 3/8/16 Email
SquareSpace Banner - 3 10/9/16 12/9/16 Advertisement	Promo Deal - Round 3 9/1/16 12/1/16 Advertisement			Customer Conf. - Regional 1/1/16 1/1/16 Conference

Para acessar a exibição Kanban, selecione `kanban` no menu de Exibição. Se a exibição de lista sendo visualizada incluir vários tipos de registro, filtre por um único tipo de registro para carregar seus registros na exibição Kanban.

NESTA SEÇÃO:

[Esteja pronto para atualizar os campos necessários na visualização Kanban](#)

Os campos necessários não são mais bloqueios. Novos representantes podem preencher os campos necessários para levar um registro para um estágio ou status diferente de dentro da visualização Kanban.

[Modifique os registros na visualização Kanban](#)

Ninguém gosta de desvios. Ótimas notícias: Agora, seus representantes de vendas podem editar ou excluir registros usando a visualização Kanban. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Esteja pronto para atualizar os campos necessários na visualização Kanban

Os campos necessários não são mais bloqueios. Novos representantes podem preencher os campos necessários para levar um registro para um estágio ou status diferente de dentro da visualização Kanban.

The screenshot shows a Salesforce Lightning Experience interface with a modal window titled "Edit Acme - 2 Hovercraft". At the top of the modal, a red error banner displays the message: "Review the errors on this page. To move this record, first update its Stage, then complete fields required by the new Stage." Below the banner, the form contains several fields: "Opportunity Owner" (Jeanne Picard), "Close Date" (8/9/2016), "Opportunity Name" (Acme - 2 Hovercraft (mixed)), "Stage" (Proposal), "Account Name" (Acme Vacations), "Probability (%)" (70%), "Type" (Existing Business), "Amount" (\$4,688,996.00), "Primary Campaign Source" (Search Campaigns), and "Closed/Lost Reason" (--None--). At the bottom of the modal, there are three buttons: "Cancel", "Save & New", and "Save".

Quando os representantes tentam levar um cartão para um estágio ou status que exige diferentes campos ou mais campos, eles são solicitados a preencher os campos vazios.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Modifique os registros na visualização Kanban

Ninguém gosta de desvios. Ótimas notícias: Agora, seus representantes de vendas podem editar ou excluir registros usando a visualização Kanban. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Qualification (2)	Needs Analysis (2)	Proposal (2)	Negotiation (1)	Closed/Won (2)
\$23,199,984	\$7,170,992	\$5,042,996	\$2,899,998	\$5,976,996
International Etherofloat - 8 Hovercraft \$23,199,984.00 International Etherofloat 11/10/2016	Floatastic - 2 M Hovercraft \$7,155,992.00 Floatastic 2/8/2017	Acme - 2 Hovercraft (mixed) \$4,688,996.00 Acme Vacations 8/9/2016	Canyon Tours - 1 XL Hovercraft \$2,899,998.00 Canyon Tours Southwest 12/31/2016	Floatastic - 2 XL Hovercraft \$5,799,996.00 Floatastic 7/4/2016
Global Hovering - 400 Components Global Hovering 1/31/2017	Acme - 50 components \$15,000.00 Acme Vacations 7/14/2016	Future Flights - 6 Anti Gravity Units \$354,000.00 Future Flights, Inc 11/18/2016	[Edit] [Delete]	International Etherofloat - 3 AntiGravity Units \$177,000.00 International Etherofloat 7/1/2016

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Integração com o Google: sincronize eventos do Google Calendar™ com o Salesforce sem instalar software (beta)

Seus representantes de vendas gostariam que houvesse uma maneira melhor de colocar os eventos do Google Calendar no Salesforce sem toda aquela inserção de dados entediante? Você acaba de encontrar uma. O Lightning Sync é compatível com o Google Calendar, assim, os representantes de vendas podem colocar seus compromissos importantes no Salesforce sem nenhum esforço. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Sincronizar compromissos do Google Calendar™ com o Salesforce \(beta\)](#)

Ao configurar eventos do Google Calendar dos representantes de vendas para sincronização com o Salesforce, você aumenta a produtividade dos representantes. Isso porque os representantes não precisam atualizar os eventos em dois aplicativos diferentes. Você também aumenta a adoção do Salesforce, pois os representantes podem fazer mais com eventos no Salesforce. Por exemplo, os representantes podem rastrear eventos relevantes nos registros do Salesforce e compartilhar esses detalhes com os colegas facilmente. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível para gerenciar tanto no Salesforce Classic quanto no Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Sincronizar compromissos do Google Calendar™ com o Salesforce (beta)

Ao configurar eventos do Google Calendar dos representantes de vendas para sincronização com o Salesforce, você aumenta a produtividade dos representantes. Isso porque os representantes não precisam atualizar os eventos em dois aplicativos diferentes. Você também aumenta a adoção do Salesforce, pois os representantes podem fazer mais com eventos no Salesforce. Por exemplo, os representantes podem rastrear eventos relevantes nos registros do Salesforce e compartilhar esses detalhes com os colegas facilmente. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

Configure o Lightning Sync para Google com ajuda do administrador do Google ou dos profissionais de TI da sua empresa.

Primeiro, o administrador do Google prepara a conta do Google para conectar-se ao Salesforce. Então, você define a experiência dos seus representantes selecionando as configurações de sincronização. Por exemplo, você pode escolher sincronizar eventos que os representantes marquem como privados ou remover automaticamente eventos no Salesforce que seus usuários excluam dos seus calendários.

Lembre-se de que, por enquanto, o Lightning Sync para Google não:

- Sincroniza contatos
- Sincroniza eventos do Salesforce com o Google Calendar
- Sincronizar eventos recorrentes
- Sincroniza detalhes sobre convidados do evento
- Sincroniza o status Disponível ou Ocupado em eventos
- Permite editar quais campos de evento do Google são mapeados para campos de eventos do Salesforce

Aprenda a configurar o Lightning Sync para Google na Ajuda do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Integração com Microsoft®: sincronizar e trabalhar entre sistemas Microsoft e o Salesforce

Ajude seus representantes de vendas a serem mais produtivos ao integrar o trabalho que fazem entre sistemas da Microsoft e da Salesforce. Permita aos representantes sincronizar contatos, eventos e tarefas entre seus aplicativos de email e o Salesforce. Ou permita que os representantes utilizem o Salesforce diretamente do Outlook®.

NESTA SEÇÃO:

[Lightning para Outlook: Personalize o que seus representantes veem e aproveite os recursos de segurança do Salesforce](#)

Ajude os representantes de vendas a serem mais produtivos sem terem de alternar entre Outlook e Salesforce. Personalize o conteúdo do Salesforce que seus representantes veem e trabalhe oferecendo acesso a componentes personalizados do Lightning para Outlook aos representantes. Como sempre, não se esqueça de que, uma vez que o Lightning para Outlook não requer que os clientes instalem software para manutenção, a cada versão você tem acesso aos últimos recursos e correções de erro automaticamente. Esse recurso está disponível para ser gerenciado tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Lightning Sync para Microsoft® Exchange: apresentando compatibilidade para mais clientes, além de mais maneiras de configurar com mais rapidez e rastrear eventos automaticamente](#)

Ajude seus representantes a sincronizarem contatos e eventos entre o email baseado em Microsoft Exchange e o Salesforce sem que eles precisem instalar e fazer manutenção de software. Estamos adicionando mais compatibilidade ao Salesforce para que mais representantes possam aproveitar o Lightning Sync. Além disso, é possível configurar mais rapidamente e seus representantes de vendas podem relacionar seus eventos Microsoft com facilidade. É possível gerenciar o Lightning Sync tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Salesforce para Outlook: Trabalhe com a série de eventos recorrentes diretamente no Microsoft® Outlook®](#)

Como sempre, estamos investindo em novos recursos e fazendo melhorias contínuas ao nosso produto de integração Microsoft mais bem-estabelecido. Exemplo? Faça a alegria dos seus representantes dizendo que podem trabalhar com eventos recorrentes diretamente no Painel lateral do Salesforce. Vá em frente, experimente. Agora, você pode gerenciar o Salesforce para Outlook tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

[Outras alterações na integração com Microsoft®](#)

Esteja atento a essas outras alterações que estão acontecendo na integração com a Microsoft.

Lightning para Outlook: Personalize o que seus representantes veem e aproveite os recursos de segurança do Salesforce

Ajude os representantes de vendas a serem mais produtivos sem terem de alternar entre Outlook e Salesforce. Personalize o conteúdo do Salesforce que seus representantes veem e trabalhe oferecendo acesso a componentes personalizados do Lightning para Outlook aos representantes. Como sempre, não se esqueça de que, uma vez que o Lightning para Outlook não requer que os clientes instalem software para manutenção, a cada versão você tem acesso aos últimos recursos e correções de erro automaticamente. Esse recurso está disponível para ser gerenciado tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[O Lightning para Outlook e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos](#)

O Lightning para Outlook está disponível a clientes que usam a Criptografia de plataforma Shield. Representantes de vendas sem a permissão "Exibir dados criptografados" nem sempre veem registros com campos criptografados relacionados aos seus emails e eventos de calendário no Lightning para Outlook.

[Dê o seu toque pessoal ao Lightning para Outlook \(beta\)](#)

A sua equipe de vendas quer focar em registros diferentes de contas, contatos, oportunidades, leads ou casos? Ela está ansiosa para trabalhar com funcionalidades personalizadas pela sua empresa? Torne o Lightning para Outlook mais relevante para representantes de vendas ao selecionar os tipos de registros do Salesforce com os quais os representantes veem e trabalham quando estão no Microsoft® Outlook®.

O Lightning para Outlook e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos

O Lightning para Outlook está disponível a clientes que usam a Criptografia de plataforma Shield. Representantes de vendas sem a permissão "Exibir dados criptografados" nem sempre veem registros com campos criptografados relacionados aos seus emails e eventos de calendário no Lightning para Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Dê o seu toque pessoal ao Lightning para Outlook (beta)

A sua equipe de vendas quer focar em registros diferentes de contas, contatos, oportunidades, leads ou casos? Ela está ansiosa para trabalhar com funcionalidades personalizadas pela sua empresa? Torne o Lightning para Outlook mais relevante para representantes de vendas ao selecionar os tipos de registros do Salesforce com os quais os representantes veem e trabalham quando estão no Microsoft® Outlook®.

Configure seus representantes com painéis de aplicativo de email personalizados usando o App Builder. Adicione componentes padrão que seus representantes mais usam, como contas, contatos ou casos. Ou trabalhe com seus desenvolvedores do Salesforce para incluir componentes personalizados que refletem o setor ou a marca da sua empresa. Também é possível aproveitar alguns componentes incríveis que você encontra no AppExchange.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

No App Builder, arraste e solte os componentes padrão ou personalizados com os quais seus usuários querem trabalhar ou altere as propriedades do componente. Também é possível reorganizar os componentes de modo que os representantes possam focar no que é mais importante primeiro.

Quando terminar, distribua painéis de aplicativo de email a representantes atribuindo-os aos perfis de usuários certos. Crie vários painéis e atribua-os a diferentes perfis de usuários para oferecer diferentes experiências aos membros da equipe com papéis exclusivos.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Lightning Sync para Microsoft® Exchange: apresentando compatibilidade para mais clientes, além de mais maneiras de configurar com mais rapidez e rastrear eventos automaticamente

Ajude seus representantes a sincronizarem contatos e eventos entre o email baseado em Microsoft Exchange e o Salesforce sem que eles precisem instalar e fazer manutenção de software. Estamos adicionando mais compatibilidade ao Salesforce para que mais representantes possam aproveitar o Lightning Sync. Além disso, é possível configurar mais rapidamente e seus representantes de vendas podem relacionar seus eventos Microsoft com facilidade. É possível gerenciar o Lightning Sync tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Professional Edition: Sincronizando-se com ele](#)

Se você estiver trabalhando com a Salesforce Professional Edition, poderá sincronizar os contatos e eventos dos seus usuários entre o servidor de email da sua empresa e o Salesforce. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

[O Lightning Sync e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos](#)

Agora, o Lightning Sync é compatível com a Criptografia de plataforma Shield para usuários com a permissão "Visualizar dados criptografados". Anteriormente, impedíamos as organizações que usavam Criptografia de plataforma de executar o Lightning Sync. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

[Conecte o Microsoft® Exchange ao Salesforce com segurança e facilidade](#)

Além da espera da conta de serviço antiga, estamos lançando uma opção de método de conexão OAuth 2.0. O OAuth 2.0 requer uma conta da Microsoft Office 365®. Se você já tiver uma, o resto é muito fácil. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

[Relacione automaticamente eventos do calendário dos representantes com os contatos ou leads do Salesforce mais relevantes](#)

Ajude os gerentes de vendas a obter uma visão de 360 graus dos compromissos de vendas dos representantes. Com isso, talvez você até ajude os representantes a saírem do escritório um pouco mais cedo: Configure o Lightning Sync para analisar os calendários dos representantes e relacionar eventos importantes de modo inteligente com os contatos ou leads adequados do Salesforce, tudo automaticamente. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível no Salesforce Classic e no Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

EDIÇÕES

Disponível para gerenciar tanto no Salesforce Classic quanto no Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Professional Edition: Sincronizando-se com ele

Se você estiver trabalhando com a Salesforce Professional Edition, poderá sincronizar os contatos e eventos dos seus usuários entre o servidor de email da sua empresa e o Salesforce. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

O Lightning Sync e a Criptografia de plataforma Shield funcionam bem juntos

Agora, o Lightning Sync é compatível com a Criptografia de plataforma Shield para usuários com a permissão "Visualizar dados criptografados". Anteriormente, impedíamos as organizações que usavam Criptografia de plataforma de executar o Lightning Sync. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

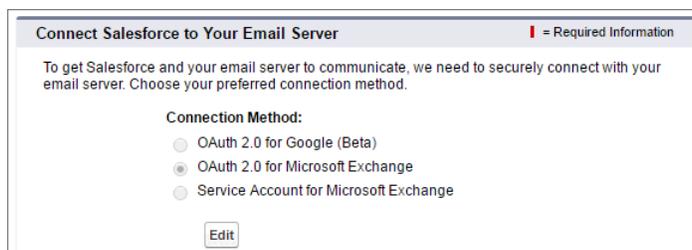
[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Conecte o Microsoft® Exchange ao Salesforce com segurança e facilidade

Além da espera da conta de serviço antiga, estamos lançando uma opção de método de conexão OAuth 2.0. O OAuth 2.0 requer uma conta da Microsoft Office 365®. Se você já tiver uma, o resto é muito fácil. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

O que é tão bom no OAuth 2.0? Bem, para começar, ouvimos falar que algumas empresas o preferem porque ele não exige salvar as credenciais do Microsoft Exchange no Salesforce. Segundo, a configuração também não é complicada.

Para começar, selecione **OAuth 2.0 for Microsoft Exchange** como seu método de conexão preferido na Configuração do Lightning Sync.



Durante o processo, o direcionaremos ao Office 365, onde seu administrador global pode ajudá-lo a efetuar login na conta da empresa. Depois de aceitar o acesso do Lightning Sync no Office 365, você é direcionado de volta à Configuração do Lightning Sync, onde seu ID de locatário do Microsoft Azure™ Active Directory® é armazenado para você. Clique em habilitar e pronto.



CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Relacione automaticamente eventos do calendário dos representantes com os contatos ou leads do Salesforce mais relevantes

Ajude os gerentes de vendas a obter uma visão de 360 graus dos compromissos de vendas dos representantes. Com isso, talvez você até ajude os representantes a saírem do escritório um pouco mais cedo: Configure o Lightning Sync para analisar os calendários dos representantes e relacionar eventos importantes de modo inteligente com os contatos ou leads adequados do Salesforce, tudo automaticamente. Agora você pode gerenciar o Lightning Sync tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

Nas configurações de sincronização do seu representante no Salesforce, selecione **Relacionar automaticamente eventos do Exchange a registros do Salesforce**.

Depois de salvar as configurações de sincronização, o Lightning Sync relaciona eventos dos calendários dos seus representantes a contatos relevantes do Salesforce. Se não houver contatos relevantes, o Lightning Sync relacionará eventos a um lead relevante.

Se os seus representantes também forem usuários do Lightning para Outlook, enquanto estiver lá: Configure seus representantes de modo que os eventos relacionados ao Salesforce também sejam sincronizados. Essa é mais uma maneira de garantir que os representantes não precisem manter eventos em ambos os sistemas.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Salesforce para Outlook: Trabalhe com a série de eventos recorrentes diretamente no Microsoft® Outlook®

Como sempre, estamos investindo em novos recursos e fazendo melhorias contínuas ao nosso produto de integração Microsoft mais bem-estabelecido. Exemplo? Faça a alegria dos seus representantes dizendo que podem trabalhar com eventos recorrentes diretamente no Painel lateral do Salesforce. Vá em frente, experimente. Agora, você pode gerenciar o Salesforce para Outlook tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

Para ter acesso a esse recurso e suas últimas correções de erros, certifique-se de que seus representantes atualizem para nossa versão mais recente, Salesforce para Outlook v3.2.0.

NESTA SEÇÃO:

[Faça upgrade para evitar interrupções de serviço com o Salesforce para Outlook](#)

Prepare seus sistemas de computação para continuar usando o Salesforce para Outlook depois que a Salesforce desabilitar o protocolo de criptografia TLS 1.0. A Salesforce está desabilitando TLS 1.0 em uma agenda progressiva, que termina em março de 2017. Além das precauções exigidas para preparar-se para a desabilitação em todo o Salesforce, os clientes que usam o Salesforce para Outlook v2.9.3 e anteriores devem atualizar para a versão mais recente para evitar interrupções de serviço.

[Diga olá a eventos recorrentes no painel lateral do Salesforce](#)

Os representantes de vendas podem visualizar eventos recorrentes e relacioná-los a registros do Salesforce usando o painel lateral do Salesforce.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento tanto do Salesforce Classic quanto do Lightning Experience

Disponível em: **Todas as** edições

[Encerramento do suporte para Microsoft® Outlook® 2007 e Microsoft Exchange 2007](#)

Quando a Microsoft encerrar o suporte para Outlook 2007 e Exchange 2007 (programado para abril de 2017), a Salesforce também o encerrará.

Faça upgrade para evitar interrupções de serviço com o Salesforce para Outlook

Prepare seus sistemas de computação para continuar usando o Salesforce para Outlook depois que a Salesforce desabilitar o protocolo de criptografia TLS 1.0. A Salesforce está desabilitando TLS 1.0 em uma agenda progressiva, que termina em março de 2017. Além das precauções exigidas para preparar-se para a desabilitação em todo o Salesforce, os clientes que usam o Salesforce para Outlook v2.9.3 e anteriores devem atualizar para a versão mais recente para evitar interrupções de serviço.

Além de atualizar seus usuários, siga as exigências descritas no artigo "Preparar sua organização para continuar usando o Salesforce para Outlook após a desabilitação do TLS 1.0" na Ajuda do Salesforce para garantir que você aborde todos os aspectos.

Lembre-se de que você não poderá testar com precisão se o seu sistema de computador estiver preparado para continuar usando o Salesforce para Outlook após a desabilitação do TLS 1.0 ao habilitar a configuração do Console de atualização crítica (CRUC) no Salesforce. Mesmo que você não tenha atendido às exigências de desabilitação, o Salesforce para Outlook continuará funcionando normalmente mesmo depois de habilitar a configuração. Porém, o Salesforce para Outlook deixará de funcionar quando o TLS 1.0 for oficialmente desabilitado para sua instância do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

[Artigo do Knowledge: Prepare sua organização para continuar usando o Salesforce para Outlook após a desabilitação do TLS 1.0](#)

[Artigo do Knowledge: Configuração do Console de atualização crítica \(CRUC\) para desabilitação do TLS 1.0](#)

[Artigo do Knowledge: A Salesforce está desativando a criptografia TLS 1.0](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Diga olá a eventos recorrentes no painel lateral do Salesforce

Os representantes de vendas podem visualizar eventos recorrentes e relacioná-los a registros do Salesforce usando o painel lateral do Salesforce.

Quando os representantes selecionam um evento recorrente no calendário do Outlook, o painel lateral mostra os registros do Salesforce já relacionados ao evento recorrente. Os representantes também podem relacionar o evento recorrente do Outlook aos registros do Salesforce diretamente no painel lateral.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Encerramento do suporte para Microsoft® Outlook® 2007 e Microsoft Exchange 2007

Quando a Microsoft encerrar o suporte para Outlook 2007 e Exchange 2007 (programado para abril de 2017), a Salesforce também o encerrará.

Para continuar usando o Salesforce para Outlook, comece a migrar seus representantes de vendas para versões com suporte do Outlook e do Exchange.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Requisitos do sistema do Salesforce para Outlook \(podem estar desatualizados ou indisponíveis durante a visualização da versão\)](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Outras alterações na integração com Microsoft®

Esteja atento a essas outras alterações que estão acontecendo na integração com a Microsoft.

NESTA SEÇÃO:

[Verificar seu protocolo de segurança para evitar interrupções de serviço](#)

Prepare seus sistemas de computação para continuar usando Lightning para Outlook, Lightning Sync ou Salesforce para Outlook depois que a Salesforce desabilitar o protocolo de criptografia TLS 1.0. A Salesforce está desabilitando TLS 1.0 em uma agenda progressiva, que termina em março de 2017. Além das precauções necessárias para preparar-se para a desabilitação em todo o Salesforce, os clientes que usam os produtos de integração com a Microsoft devem tomar precauções adicionais para evitar interrupções de serviço.

[Complemento Microsoft® Excel para Connect for Office: Não terá mais suporte a partir de março de 2017](#)

Depois que a Salesforce desabilitar o TLS 1.0 em março de 2017, ela descontinuará o suporte para o complemento Microsoft Excel para Connect for Office. O Complemento Excel é o recurso instalável que permite aos representantes visualizar e atualizar os relatórios do Salesforce usando o Microsoft Excel.

[Complemento Microsoft® Word para Connect for Office e mala direta padrão: Não terá mais suporte a partir de março de 2017](#)

Depois que a Salesforce desabilitar o TLS 1.0 em março de 2017, ela descontinuará o suporte para o Complemento do Microsoft Word para o Connect for Office e mala direta padrão. Isso inclui a funcionalidade que permite aos representantes de vendas criar modelos de mala direta diretamente no Microsoft Word.

Verificar seu protocolo de segurança para evitar interrupções de serviço

Prepare seus sistemas de computação para continuar usando Lightning para Outlook, Lightning Sync ou Salesforce para Outlook depois que a Salesforce desabilitar o protocolo de criptografia TLS 1.0. A Salesforce está desabilitando TLS 1.0 em uma agenda progressiva, que termina em março de 2017. Além das precauções necessárias para preparar-se para a desabilitação em todo o Salesforce, os clientes que usam os produtos de integração com a Microsoft devem tomar precauções adicionais para evitar interrupções de serviço.

Para preparar seus recursos de integração da Microsoft para desabilitação do TLS 1.0, revise seus artigos específicos do produto e siga as exigências descritas aqui.

Lembre-se de que você não poderá testar com precisão se o seu sistema de computador estiver preparado para continuar usando o Salesforce para Outlook após a desabilitação do TLS 1.0 ao habilitar a configuração do Console de atualização crítica (CRUC) no Salesforce. Mesmo que você não tenha atendido às exigências de desabilitação, o Salesforce para Outlook continuará funcionando normalmente mesmo depois de habilitar a configuração. Porém, o Salesforce para Outlook deixará de funcionar quando o TLS 1.0 for oficialmente desabilitado para sua instância do Salesforce.

A partir da versão Winter '17, é possível usar a configuração do Console de atualização crítica para testar se o seu sistema está pronto para continuar usando o Lightning para Outlook e o Lightning Sync após a desabilitação do TLS 1.0. Recomendamos testar a prontidão para a desabilitação do TLS 1.0 por mais de 24 horas, já que podem levar 24 horas para o Lightning para Outlook responder à configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

[Artigo do Knowledge: configuração do Console de atualização crítica \(CRUC\) para desabilitação do TLS 1.0](#)

[Artigo do Knowledge: Prepare sua organização para continuar usando o Lightning para Outlook e o Lightning Sync após a desabilitação do TLS 1.0](#)

[Artigo do Knowledge: Prepare sua organização para continuar usando o Salesforce para Outlook após a desabilitação do TLS 1.0](#)

[Artigo do Knowledge: A Salesforce está desativando a criptografia TLS 1.0](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Complemento Microsoft® Excel para Connect for Office: Não terá mais suporte a partir de março de 2017

Depois que a Salesforce desabilitar o TLS 1.0 em março de 2017, ela descontinuará o suporte para o complemento Microsoft Excel para Connect for Office. O Complemento Excel é o recurso instalável que permite aos representantes visualizar e atualizar os relatórios do Salesforce usando o Microsoft Excel.

É possível configurar seus representantes para continuarem trabalhando com relatórios do Salesforce usando o Microsoft Excel ao migrar para um recurso comparável oferecido pelo Salesforce AppExchange. Recomendamos algumas alternativas no artigo "Final do suporte para o Completo para Excel para Connect for Office em março de 2017" na Ajuda do Salesforce.

Os representantes podem remover o Connect for Office de seus sistemas de computação desinstalando o recurso.

CONSULTE TAMBÉM:

[Artigo do Knowledge: Fim do suporte para complemento do Excel do Connect for Office em março de 2017](#)

[Artigo do Knowledge: A Salesforce está desativando a criptografia TLS 1.0](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Complemento Microsoft® Word para Connect for Office e mala direta padrão: Não terá mais suporte a partir de março de 2017

Depois que a Salesforce desabilitar o TLS 1.0 em março de 2017, ela descontinuará o suporte para o Complemento do Microsoft Word para o Connect for Office e mala direta padrão. Isso inclui a funcionalidade que permite aos representantes de vendas criar modelos de mala direta diretamente no Microsoft Word.

Como uma substituição, incentivamos os representantes a fazer a transição para Mala direta estendida. A mala direta estendida é compatível com versões do TLS às quais a Salesforce continua oferecendo suporte, como TLS 1.1 e superiores.

A Mala direta estendida não cria modelos de mala direta automaticamente. No entanto, os representantes podem gerar malas diretas usando os modelos criados anteriormente durante o uso da Mala direta padrão ou podem criar modelos manualmente no Microsoft Word.

Para começar a trabalhar com a mala direta estendida, entre em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce para ativar o recurso.

Para conhecer os benefícios da migração, consulte o artigo "Fim do suporte para o Complemento do Word para o Connect for Office e Mala direta padrão em março de 2017" na Ajuda do Salesforce.

Os representantes podem remover o Connect for Office de seus sistemas de computação desinstalando o recurso.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Criar modelos de mala direta](#)

[Artigo do Knowledge: Fim do suporte para complemento do Word do Connect for Office e Mala direta padrão em março de 2017](#)

[Artigo do Knowledge: A Salesforce está desativando a criptografia TLS 1.0](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Pardot: mais fácil e mais eficiente

Usar o Pardot ficou mais fácil com uma nova UI, opções simplificadas de salvar e editar email e ferramentas de mídia social aprimoradas que permitem aos representantes mais produtividade ao entrar em contato com clientes em potencial. O Pardot é mais eficiente com jornadas do comprador personalizadas e pontuação de cliente em potencial mais granular. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Novo estilo do Pardot: Aparência aprimorada da UI](#)

Navegue no Pardot de forma ainda mais rápida com uma navegação nova, mais eficiente, bonita e simplificada. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Salvamento de email simplificado: experiência de salvar e editar email aprimorada](#)

Um processo simplificado para salvar e bloquear rascunhos e modelos facilita ainda mais a criação de emails com o Pardot. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Publicação social aprimorada: ferramentas de mídia social aprimoradas](#)

Use publicação de imagem, agendamento de publicação, rastreamento de engajamento e republicação aprimorados para obter o máximo dos seus esforços de mídia social e entrar em contato com clientes em potencial e leads. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Engagement Studio: crie jornadas de compra personalizadas](#)

Com o novo Engagement Studio, é possível criar programas que promovem leads e que enviam emails direcionados aos seus clientes em potencial, oferecendo a eles uma experiência de compra que os transforma em leads qualificados para marketing. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Categorias de pontuação: rastreie o engajamento de clientes em potencial em vários níveis](#)

Pontue clientes em potencial em mais de um produto ou unidade de negócios para medir seu engajamento com mais precisão e vender de modo mais eficiente. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para a ferramenta Pardot Connect](#)

Novo estilo do Pardot: Aparência aprimorada da UI

Navegue no Pardot de forma ainda mais rápida com uma navegação nova, mais eficiente, bonita e simplificada. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Atualizamos a aparência do Pardot com nova fonte e novos estilos. Os novos estilos são projetados para tornar o uso do Pardot mais fácil e eficiente. Novas fontes chamam a atenção para os dados mais importantes, e os novos estilos e cores de botão destacam a próxima etapa que o usuário deve executar para avançar no fluxo de trabalho. Também simplificamos a navegação do aplicativo para uma experiência mais consistente.

The screenshot displays the Pardot 'Website Tracking' interface. At the top, there's a search bar and navigation icons. Below, the 'Contents' section shows campaign details: Name (Website Tracking), Cost (13,300), Tags, Created At (Feb 24, 2016 1:50 PM), Updated At (Apr 25, 2016 9:55 PM), Created By, and Updated By (Katie Doyle). The 'Prospects' section includes a view selector (Active Prospects for Review), date range (Last Activity), and filter options. A table lists prospects with columns for Name, Company, Score, Grade, Last Activity, and Actions. The 'Opportunities' section shows a view selector (All Opportunities) and a filter. A table lists opportunities with columns for Name, Campaign, Created O, Value, Probability %, Stage, Type, and Status.

NAME	COMPANY	SCORE	GRADE	LAST ACTIVITY	ACTIONS
Marilyn Okuneva	Zulauf PLC	220	A-	Apr 18, 2016 7:14 PM	
Reva Hahn	Davis, Weissnat and Parisian	89	C-	Apr 17, 2016 2:31 PM	
Beau Schinner	Monahan-Upton	124	A-	Apr 23, 2016 3:53 PM	
Francis Funk	McCullough-Satterfield	169	C-	Apr 12, 2016 8:37 PM	
Cheyenne Ortiz	Olson-Mraz	76	B	Mar 10, 2016 3:06 PM	

NAME	CAMPAIGN	CREATED O	VALUE	PROBABILITY %	STAGE	TYPE	STATUS
Emard Kassuke	Website Tracking	Apr 25, 2016 9:34 AM	\$2,000.00	100			Open

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce Pardot: Apresentação da nova UI do Pardot aprimorada](#)

Salvamento de email simplificado: experiência de salvar e editar email aprimorada

Um processo simplificado para salvar e bloquear rascunhos e modelos facilita ainda mais a criação de emails com o Pardot. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

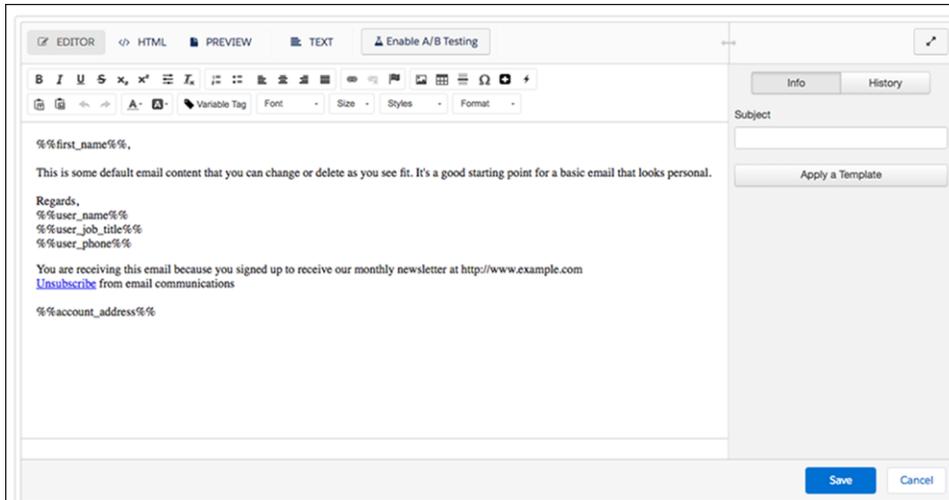
Melhoramos a experiência de salvar e editar rascunhos e modelos de email. Antes, vários usuários podiam editar rascunhos e modelos de email ao mesmo tempo, frequentemente substituindo edições. Os modelos agora podem ser bloqueados durante a edição, permitindo que apenas um usuário faça alterações por vez. Também simplificamos o modo de salvar modelos: em vez de clicar em um botão de salvar diferente dependendo do caso de uso, você pode simplesmente clicar em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: **Pardot Standard, Pro e Ultimate** Editions

EDIÇÕES

Disponível em: **Pardot Standard, Pro e Ultimate** Editions



CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce Pardot: Apresentação de salvamento de email simplificado](#)

[Ajuda do Salesforce Pardot: Vários usuários editando emails e modelos](#)

Publicação social aprimorada: ferramentas de mídia social aprimoradas

Use publicação de imagem, agendamento de publicação, rastreamento de engajamento e republicação aprimorados para obter o máximo dos seus esforços de mídia social e entrar em contato com clientes em potencial e leads. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Antes, o suporte a imagem era limitado e exigia usar um redirecionamento personalizado para vincular imagens. Agora, é possível publicar imagens no Twitter, no Facebook e no LinkedIn diretamente do Pardot.

Simplificamos a interface de publicação, melhoramos o agendamento e o relatório de publicação e adicionamos a habilidade de republicar mensagens.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce Pardot: Visão geral de publicação social](#)

[Ajuda do Salesforce Pardot: Apresentação da publicação social avançada](#)

Engagement Studio: crie jornadas de compra personalizadas

Com o novo Engagement Studio, é possível criar programas que promovem leads e que enviam emails direcionados aos seus clientes em potencial, oferecendo a eles uma experiência de compra que os transforma em leads qualificados para marketing. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

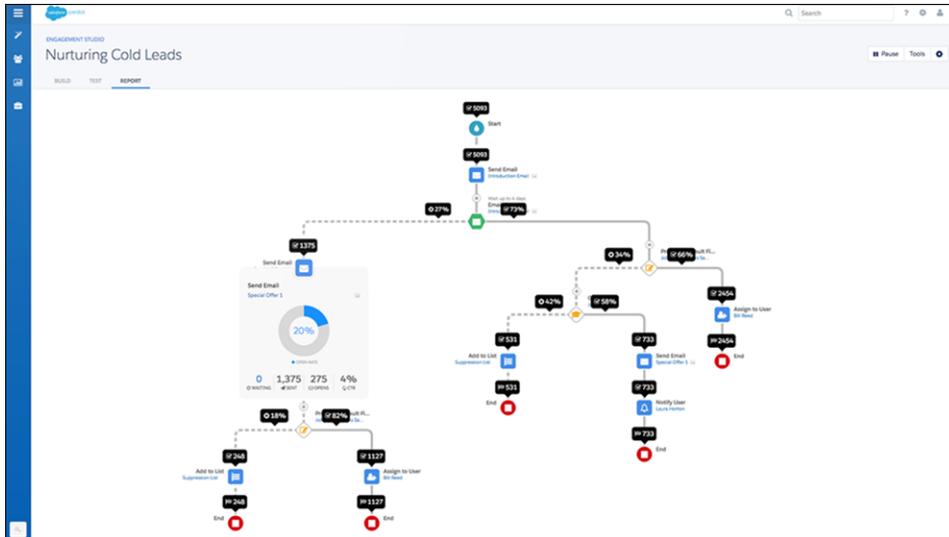
O Engagement Studio é o novo produto da próxima geração do Pardot para promover leads e o verdadeiro mecanismo de inteligência da plataforma de automação de marketing. Você pode criar jornadas de compra complexas de vários caminhos usando acionadores, ações e regras com base em dados do cliente em tempo real e valores de qualificação críticos. Essa jornada oferece uma experiência personalizada e adaptável para seus clientes em potencial.

EDIÇÕES

Disponível em: **Pardot Standard, Pro e Ultimate Editions**

EDIÇÕES

Disponível em: **Pardot Standard, Pro e Ultimate Editions**



O recurso de teste do Engagement Studio permite que você siga o mesmo caminho de compra que um cliente em potencial para identificar rapidamente as áreas em que os clientes em potencial saem da jornada e fazer correções antes do lançamento do programa. Métricas de sucesso são estratificadas diretamente no Programa de engajamento, assim você não precisa alternar entre telas para visualizar relatórios.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce Pardot: Visão geral do Engagement Studio](#)

[Ajuda do Salesforce Pardot: A Salesforce anuncia a disponibilidade geral do Pardot Engagement Studio – Automação de marketing B2B reinventada](#)

Categorias de pontuação: rastreie o engajamento de clientes em potencial em vários níveis

Pontue clientes em potencial em mais de um produto ou unidade de negócios para medir seu engajamento com mais precisão e vender de modo mais eficiente. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

Clientes em potencial ainda terão uma pontuação de cliente em potencial geral, mas as Categorias de pontuação oferecem pontuações adicionais com base nos ativos com os quais seus clientes em potencial estão engajados.

Categorias de pontuação funcionam atribuindo uma categoria a uma pasta e, quando os clientes em potencial interagem com ativos naquela pasta, o Pardot cria uma pontuação de cliente em potencial separada para a categoria em particular.

Também é possível adicionar pontuações da Categoria de pontuação a layouts de página de lead e contato e relatá-las no Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce Pardot: Visão geral das categorias de pontuação](#)

[Ajuda do Salesforce Pardot: Apresentação de várias categorias de pontuação](#)

EDIÇÕES

Disponível em: **Pardot Pro** e **Ultimate Editions**

Outras alterações no Sales Cloud

Conheça outras alterações que fizemos para melhorar a usabilidade.

NESTA SEÇÃO:

[Alterações ao console de vendas](#)

Há algumas alterações no seu Console de vendas. Agora, é possível controlar se a navegação da exibição de lista aparece no seu console e, para visualizar o console, você deve estar no Salesforce Classic.

[O assistente Importar minhas contas e contatos foi encerrado](#)

O assistente Importar minhas contas e contatos agora está indisponível. Lembre seus usuários de carregar os dados usando o Assistente de importação de dados. Para obter mais informações, consulte "[Encerramento de Importar minhas contas e contatos na versão Winter '17](#)". Essa mudança afeta tanto o Lightning Experience quanto o Salesforce Classic.

[Preenchimento automático de conta com suporte para mais empresas](#)

Quando os representantes começam a digitar uma empresa no campo Nome da conta, oferecemos sugestões que os ajudam a inserir dados rapidamente e sem erros. Aumentamos o número de empresas disponíveis com preenchimento automático, assim, os representantes têm maior probabilidade de encontrar a empresa que procuram. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Campos de nome em linhas visíveis nos tipos de relatórios personalizados](#)

Agora, os valores de nome para linhas que não estão acessíveis com base em regras de compartilhamento estão visíveis em tipos de relatórios personalizados. Essas linhas ficarão ocultas apenas se os valores de nome das linhas de pesquisa não corresponderem aos critérios de filtro.

[Oportunidades: Campo de probabilidade editável no Lightning Experience](#)

Agora, os proprietários de oportunidades podem editar manualmente o campo `Probabilidade` sem alternar para o Salesforce Classic. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Alterações ao console de vendas

Há algumas alterações no seu Console de vendas. Agora, é possível controlar se a navegação da exibição de lista aparece no seu console e, para visualizar o console, você deve estar no Salesforce Classic.

Para obter mais informações, consulte a seção [Salesforce Console para serviço](#), uma vez que essas alterações também são aplicadas ao console do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

O assistente Importar minhas contas e contatos foi encerrado

O assistente Importar minhas contas e contatos agora está indisponível. Lembre seus usuários de carregar os dados usando o Assistente de importação de dados. Para obter mais informações, consulte "[Encerramento de Importar minhas contas e contatos na versão Winter '17](#)". Essa mudança afeta tanto o Lightning Experience quanto o Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as** edições, exceto Database.com

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Preenchimento automático de conta com suporte para mais empresas

Quando os representantes começam a digitar uma empresa no campo Nome da conta, oferecemos sugestões que os ajudam a inserir dados rapidamente e sem erros. Aumentamos o número de empresas disponíveis com preenchimento automático, assim, os representantes têm maior probabilidade de encontrar a empresa que procuram. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Campos de nome em linhas visíveis nos tipos de relatórios personalizados

Agora, os valores de nome para linhas que não estão acessíveis com base em regras de compartilhamento estão visíveis em tipos de relatórios personalizados. Essas linhas ficarão ocultas apenas se os valores de nome das linhas de pesquisa não corresponderem aos critérios de filtro.

Anteriormente, se você filtrasse o nome de um objeto usando o relacionamento de pesquisa e o critério de filtro excluísse valores nulos, as linhas ficavam ocultas para objetos de consulta inacessíveis com base em regras de compartilhamento.

Considere um relatório personalizado baseado em casos com um relacionamento de pesquisa para contatos. Todos os nomes de contato estão visíveis, mas outros campos de contato exibem valores nulos com base nas regras de compartilhamento da sua organização. Por exemplo, ao adicionar um critério de filtro para nomes de contato que começam com "A", as linhas de caso relacionadas a contatos com nomes que começam com "A" agora são retornadas no resultado do relatório.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Oportunidades: Campo de probabilidade editável no Lightning Experience

Agora, os proprietários de oportunidades podem editar manualmente o campo `Probabilidade` sem alternar para o Salesforce Classic. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Data.com: Configuração da regra de atualização e informações sobre a empresa para contas

Agora, mais recursos importantes do Data.com estão disponíveis no Lightning Experience: Configuração de regra de atualização e, para clientes do Data.com Clean, uma regra que adiciona informações importantes sobre a empresa aos dados da conta.

NESTA SEÇÃO:

[Configurar regras de atualização no Lightning Experience](#)

Com as regras do Data.com Clean, você pode fornecer aos seus representantes de vendas os dados corretos no momento certo. As regras de atualização fazem mais do que simplesmente manter os dados existentes atualizados. Também é possível usá-las para aprimorar contas e leads com informações importantes, como códigos geográficos, setor, receita, número de funcionários e número D-U-N-S. No Summer '16, introduzimos regras de atualização no Salesforce Classic. Agora, os clientes do Data.com Clean também podem usar o Lightning Experience para ativar regras de atualização.

[Adicione informações importantes a registros de conta automaticamente](#)

Ative a nova regra de atualização Informações da empresa para contas para que a sua equipe de vendas possa segmentar contas, planejar territórios e entender melhor seus clientes. A regra dá acesso a mais de 100 campos de informações sobre empresa, setor e informações financeiras da Dun & Bradstreet, os mesmos campos das tarefas de atualização. É fácil configurar a regra no Lightning Experience ou no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível com uma licença do Data.com Clean no Lightning Experience e no Salesforce Classic nas: Edições **Professional, Enterprise, Performance e Unlimited**

Configurar regras de atualização no Lightning Experience

Com as regras do Data.com Clean, você pode fornecer aos seus representantes de vendas os dados corretos no momento certo. As regras de atualização fazem mais do que simplesmente manter os dados existentes atualizados. Também é possível usá-las para aprimorar contas e leads com informações importantes, como códigos geográficos, setor, receita, número de funcionários e número D-U-N-S. No Summer '16, introduzimos regras de atualização no Salesforce Classic. Agora, os clientes do Data.com Clean também podem usar o Lightning Experience para ativar regras de atualização.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Adicione informações importantes a registros de conta automaticamente

Ative a nova regra de atualização Informações da empresa para contas para que a sua equipe de vendas possa segmentar contas, planejar territórios e entender melhor seus clientes. A regra dá acesso a mais de 100 campos de informações sobre empresa, setor e informações financeiras da Dun & Bradstreet, os mesmos campos das tarefas de atualização. É fácil configurar a regra no Lightning Experience ou no Salesforce Classic.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar contas manualmente

- "Ler" e "Criar" no objeto Empresa D&B

Considerações para ativar a regra de informações da empresa para contas

Recomendação para usar o pacote do AppExchange em vez da opção de avaliação

A regra de atualização Informações da empresa para contas inclui opções para atualizar seus dados ou gerar uma avaliação somente leitura.

Conflitos com a configuração de atualização existente

A regra de atualização Informações da empresa para contas entra em conflito com as tarefas de atualização. Para evitar conflitos e confusão, faça o seguinte:

- Desative as tarefas de atualização nas suas contas.
- Nos layouts de página de Conta, remova os elementos relacionados às tarefas de atualização: o botão Atualizar e o campo Status de atualização.

Acesso para usuários que atualizam registros manualmente

Para permitir que os seus usuários atualizem contas manualmente, faça o seguinte:

- Certifique-se de que os usuários tenham acesso de "Leitura" e "Criação" para o objeto Empresa D&B. Quando um usuário atualiza uma conta, a regra cria um registro associado de Empresa D&B (caso o registro não exista).
- Ajuste a segurança no nível de campo para fornecer aos usuários acesso a todos os campos da conta que contêm dados fornecidos pela regra.

Acionadores, fluxos de trabalho e notificações por push

Antes de ativar uma regra de Informações da empresa, revise as configurações de acionadores, fluxos de trabalho e notificações por push. O uso de uma regra de Informações da empresa pode acionar esses mecanismos.

Não há suporte para a personalização de mapeamento de campos

Não é possível personalizar o mapeamento de campos para regras de Informações da empresa. Além disso, o mapeamento de campos personalizado para as tarefas de atualização não é transferido para as regras de Informações da empresa.

Campos contendo dados fornecidos pela regra Informações da empresa para contas

Nome da conta	Funcionários	Código SIC
Local da conta	Fax	Descrição SIC
Receita anual	Setor	Símbolo do marcador
Endereço de cobrança	Código NAICS	Nome fantasia
Número D-U-N-S da empresa	Descrição NAICS	Ano de início
Empresa D&B	Propriedade	Site da Web
Descrição	Telefone	

Ativar a regra Informações da empresa para contas

1. Em Configuração, insira *Regras de limpeza* na caixa Busca rápida e selecione **Regras de limpeza**.
2. Edite a regra de atualização Informações da empresa para contas.

As regras de Informações da empresa incluem uma opção de atualizar todos os registros quando a regra for ativada ou salva. Se você escolher essa opção, o Salesforce verificará imediatamente se há novos dados disponíveis para suas contas existentes. No caso de contas novas, o Salesforce verifica se há novos dados disponíveis quando as contas são salvas. Novos dados são adicionados somente a campos em branco. Seus dados nunca são sobrescritos.

Diretrizes para limpar registros manualmente quando a regra Informações da empresa para contas for ativada

Já que a regra não sobrescreve os dados, quando os usuários atualizam o valor do campo Número D-U-N-S da empresa durante a atualização manual, devem excluir o valor do campo Empresa D&B. Em seguida, quando as informações sobre a empresa são adicionadas, a Atualização adiciona valores atualizados a esses dois campos e vincula o registro de Empresa D&B correto à conta.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos do Lightning Experience nesta versão](#)

Analítica: Aprimoramentos do Lightning, Tendências no Wave, Designer de painéis do Wave e muito mais

Aprimore as decisões com percepções de relatórios e painéis e o Wave Analytics. Os relatórios e painéis do Lightning Experience oferecem melhor acesso, assinaturas de relatórios, mais opções de filtragem e aprimoramentos nos gráficos. O Wave Analytics eleva o nível com tendências no Wave, aplicativos pré-desenvolvidos, Designer de painéis do Wave, uma ferramenta de gerenciador de dados, notificações e um aplicativo Android.

NESTA SEÇÃO:

[Relatórios e painéis: Novas maneiras de obter seus dados](#)

Temos prazer em apresentar novas maneiras de trabalhar com seus dados no Lightning Experience. O editor de painel no Lightning Experience oferece suporte para atalhos de teclado e leitores de tela. Em vez de atualizar relatórios manualmente, assine relatórios e providencie para que eles sejam enviados por email a você quando necessário. Execute relatórios em objetos externos (além de objetos personalizados e padrão). E, é claro, criamos muitos aprimoramentos para os gráficos.

[Wave Analytics: Leve a análise de dados para o próximo nível](#)

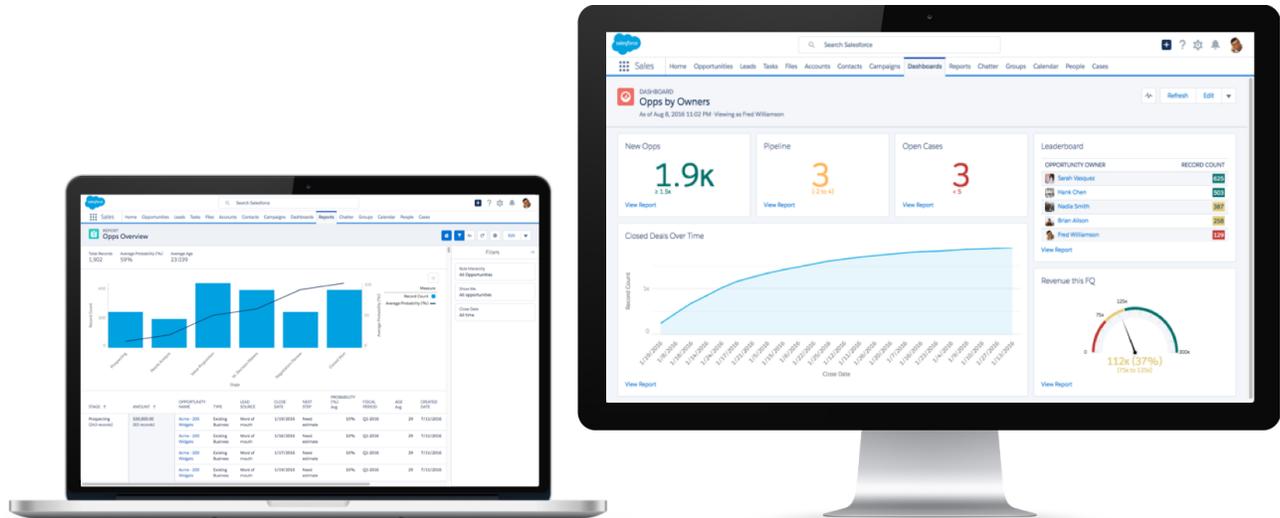
O Wave está elevando o nível, com novas ferramentas e recursos que facilitam a obtenção de percepções comerciais a partir dos seus dados. Visualize tendências em dados do Salesforce com um clique com o uso da Tendência no Wave. Administre suas Vendas, Serviços e Monitoramento de eventos com aplicativos do Wave mais simples e inteligentes. Aproveite a eficiência e simplicidade do Designer de painéis do Wave. Coloque o Wave onde as pessoas trabalham com painéis integrados no Lightning Experience e no aplicativo Salesforce1 móvel.

Relatórios e painéis: Novas maneiras de obter seus dados

Temos prazer em apresentar novas maneiras de trabalhar com seus dados no Lightning Experience. O editor de painel no Lightning Experience oferece suporte para atalhos de teclado e leitores de tela. Em vez de atualizar relatórios manualmente, assine relatórios e providencie para que eles sejam enviados por email a você quando necessário. Execute relatórios em objetos externos (além de objetos personalizados e padrão). E, é claro, criamos muitos aprimoramentos para os gráficos.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



NESTA SEÇÃO:

[Projete seu painel com atalhos de teclado, use um leitor de tela](#)

Graças ao suporte para atalhos de teclado e leitores de tela, o designer de painéis do Lightning Experience está ainda mais fácil de usar. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Filtre relatórios por hierarquia de papéis no Lightning Experience](#)

Quer ver todas as oportunidades gerenciadas pela sua equipe lá fora? Filtrar o relatório de oportunidades por hierarquia de papéis permite visualizar oportunidades de propriedade de representantes que trabalham para gerentes específicos ou em funções específicas.

[Filtre relatórios por datas relativas no Lightning Experience](#)

Quer ver todas as oportunidades que você fechou neste ano? Em vez de filtrar por datas do calendário, como `Data de encerramento após 1º de janeiro de 2016`, filtre seu relatório por uma data relativa: `Data de encerramento NESTE ANO`. Além de ser mais fácil de entender, você não precisará se lembrar de atualizar o filtro do relatório quando 2017 chegar.

[Mantenha os filtros ao detalhar em um relatório usando um painel no Lightning Experience](#)

Filtre um painel e visualize um dos relatórios do componente. Antes, o relatório abria sem estar filtrado. Agora, o relatório abre filtrado da mesma maneira que o painel, assim, podemos continuar analisando os dados sem perder nada!

[Melhorias de gráfico no Lightning Experience: Gráficos de tabela, medidor, barra, dispersão, linha e combinado](#)

Se uma imagem vale mais que mil palavras, um gráfico vale mais que mil percepções? Com a nossa última rodada de aprimoramentos ao gráfico do Lightning Experience, seus gráficos valem ainda mais percepções!

[Amplie seus horizontes: inclua dados externos em relatórios](#)

Execute relatórios em objetos externos do Salesforce Connect para obter uma visualização contínua de dados entre limites do sistema. Os objetos externos se comportam de modo semelhante aos objetos personalizados, mas são mapeados a dados armazenados fora da sua organização do Salesforce. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Projete seu painel com atalhos de teclado, use um leitor de tela

Graças ao suporte para atalhos de teclado e leitores de tela, o designer de painéis do Lightning Experience está ainda mais fácil de usar. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Use esses práticos atalhos de teclado para criar seu próximo painel.

Atalho de teclado	Ação
Tab	Focar no próximo item do painel
Shift + Tab	Focar no item anterior do painel
Barra de espaço	Selecionar um componente para mover ou um canto do componente para redimensionar
, , ,	Mover ou redimensionar um widget
Enter	Clique em um botão
Ctrl+Z	Desfazer
Ctrl+Y	Refazer
Ctrl+S	Salvar
Ctrl+N	Adicionar componente
Esc	Cancelar movimentação ou redimensionamento do componente pendente

Conforme você tabula pelos componentes do painel, observe que a opção de que um leitor de tela leia cada conjunto de dados do gráfico aparece, **Ler conjunto de dados do gráfico (leitor de tela)**.

Para mais informações sobre como usar os leitores de tela com o Salesforce, consulte [Recomendações para acessibilidade no Salesforce](#) na ajuda do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Filtre relatórios por hierarquia de papéis no Lightning Experience

Quer ver todas as oportunidades gerenciadas pela sua equipe lá fora? Filtrar o relatório de oportunidades por hierarquia de papéis permite visualizar oportunidades de propriedade de representantes que trabalham para gerentes específicos ou em funções específicas.

Depois de definir seu filtro de hierarquia de papéis para *Manager Sales - West*, seu relatório retornará oportunidades de propriedade de todos os gerentes de vendas ocidentais mais todos que se reportam a eles. Para retornar as oportunidades de um gerente de vendas ocidental específico, limite seu filtro de hierarquia de papéis selecionando uma pessoa.

The screenshot shows the Salesforce Lightning Experience interface. A report titled "REPORT Opps Overview" is displayed with a table of opportunities. A modal window titled "Role Hierarchy" is open, allowing filtering by role. The role hierarchy is expanded to "Manager Sales - West", which is highlighted in blue. Below the role hierarchy, there is a "Narrow by Person" dropdown menu with "Hank Chen" selected. The report table shows columns for TYPE, LEAD SOURCE, AMOUNT, and other opportunity details.

TYPE	LEAD SOURCE	AMOUNT
Existing Business	Advertisement	\$20,000.00
New Business	Partner	\$70,000.00
Existing Business	Trade Show	\$500,000.00
New Business	Trade Show	\$50,000.00
Existing Business	Word of mouth	\$40,000.00
New Business	Advertisement	\$140,000.00
Existing Business	Partner	\$70,000.00

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Filtre relatórios por datas relativas no Lightning Experience

Quer ver todas as oportunidades que você fechou neste ano? Em vez de filtrar por datas do calendário, como *Data de encerramento após 1º de janeiro de 2016*, filtre seu relatório por uma data relativa: *Data de encerramento NESTE ANO*. Além de ser mais fácil de entender, você não precisará se lembrar de atualizar o filtro do relatório quando 2017 chegar.

The screenshot shows the Salesforce Lightning Experience interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs for Sales, Home, Opportunities, Leads, Tasks, Files, Accounts, Contacts, Campaigns, Dashboards, Reports, Chatter, Groups, and More. Below this is a report titled 'REPORT Op Overview'. The report summary shows: Total Records: 129, Total Amount: \$10,000,000.00, and Average Probability (%): 50%. A table below the summary lists opportunities with columns for Close Date, Next Step, Probability (%), and Avg. A modal dialog is open over the table, titled 'Close Date', with options for 'Calendar Date' and 'Relative Date'. The 'Relative Date' option is selected, and the filter is set to 'equals THIS YEAR'. A yellow tooltip on the right side of the dialog says 'Close Date equals THIS YEAR'. The table data includes rows with dates like 1/4/2016, 1/5/2016, 1/6/2016, 1/7/2016, 1/8/2016, and 1/8/2016, all with a 'Need estimate' next step and a 10% probability.

CLOSE DATE	NEXT STEP	PROBABILITY (%) Avg
1/4/2016	Need estimate	10%
1/5/2016	Need estimate	10%
1/6/2016	Need estimate	10%
1/6/2016	Need estimate	10%
1/7/2016	Need estimate	10%
1/8/2016	Need estimate	10%

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Mantenha os filtros ao detalhar em um relatório usando um painel no Lightning Experience

Filtre um painel e visualize um dos relatórios do componente. Antes, o relatório abria sem estar filtrado. Agora, o relatório abre filtrado da mesma maneira que o painel, assim, podemos continuar analisando os dados sem perder nada!

Filtros transmitidos de um painel a um relatório são chamados de *filtros vinculados*. É possível remover filtros vinculados do relatório, mas você não pode editá-los diretamente. Filtros vinculados não persistem depois de você sair do relatório.

DASHBOARD
Opps by Owner
As of Aug 9, 2016 9:52 AM · Viewing as Fred Williamson

Account Owner: All | **Industry: equals Manufacturing** | Stage: All

Leaderboard

OPPORTUNITY OWNER	RECORD COUNT
Hank Chen	205
Sarah Vasquez	169
Nadia Smith	130
Fred Williamson	82
Brian Alison	49

Opp Amount Over Time

Opps by Stage

View Report

REPORT
Opp by Owner

Total Records: 635

TYPE	LEAD SOURCE	AMOUNT	CLOSE DATE	NEXT STEP	STAGE	PROBABILITY (%)	FISCAL PERIOD	AGE	CREATED DATE
Existing Business	-	\$40,000.00	1/24/2016	-	Id. Decision Makers	60%	Q1-2016	29	7/11/2016
Existing Business	-	\$40,000.00	1/22/2016	-	Id. Decision Makers	60%	Q1-2016	29	7/11/2016
New Business	Trade Show	\$70,000.00	1/8/2016	Need estimate	Needs Analysis	20%	Q1-2016	34	7/6/2016
Existing Business	Word of mouth	\$20,000.00	1/8/2016	Need estimate	Prospecting	10%	Q1-2016	34	7/6/2016
New Business	Partner	\$70,000.00	1/22/2016	-	Id. Decision Makers	60%	Q1-2016	29	7/11/2016
Existing Business	Word of mouth	\$20,000.00	1/23/2016	Need estimate	Prospecting	10%	Q1-2016	29	7/11/2016
New	Partner	\$40,000.00	1/23/2016	-	Id. Decision	60%	Q1-2016	29	7/11/2016

Filters

- Role Hierarchy: All Opportunities
- Show Me: All opportunities
- Close Date: All time
- Linked Filters: Industry equals Manufacturing**

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Melhorias de gráfico no Lightning Experience: Gráficos de tabela, medidor, barra, dispersão, linha e combinado

Se uma imagem vale mais que mil palavras, um gráfico vale mais que mil percepções? Com a nossa última rodada de aprimoramentos ao gráfico do Lightning Experience, seus gráficos valem ainda mais percepções!

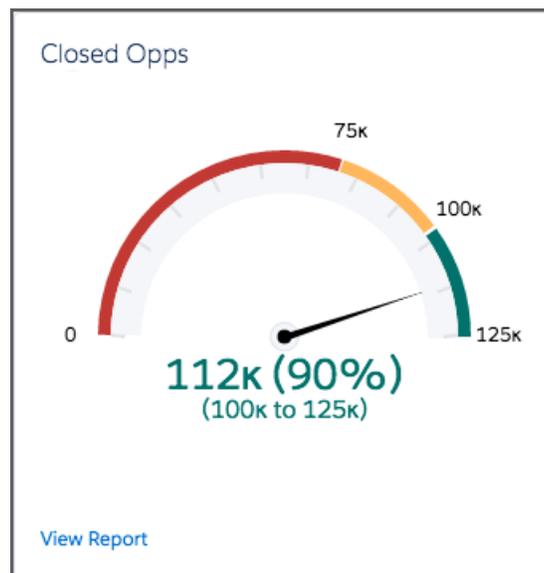
Adicione tabelas a painéis no Lightning Experience

No editor do painel do Lightning Experience, agora é possível adicionar componentes da tabela e classificar colunas usando o editor de componentes. As tabelas nos painéis do Lightning Experience mostram destaques condicionais e fotos do Chatter, porém, para configurar destaques condicionais e fotos do Chatter, alterne para o Salesforce Classic.



Percentagens de exibição de gráficos de medidor

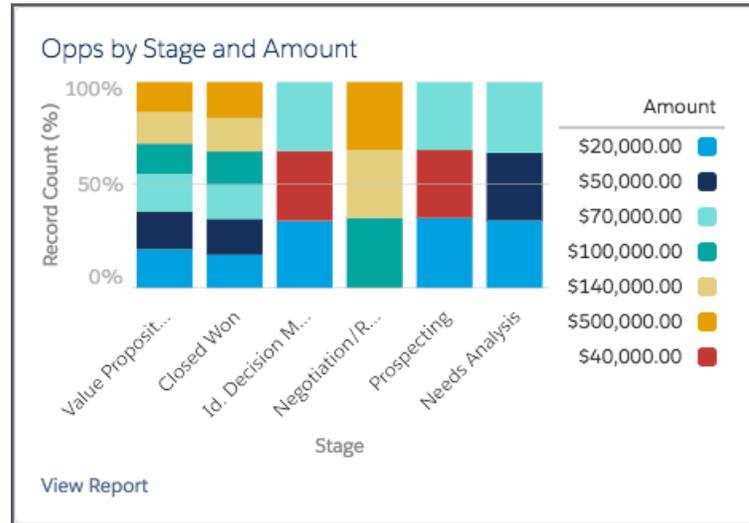
Agora, os gráficos de medidor adicionados aos painéis do Lightning Experience mostram percentagens por padrão. Agora, os gráficos de medidor configurados para mostrar percentagens no Salesforce Classic também mostram a percentagem no Lightning Experience.



Gráficos de barras empilhadas a 100%

Gráficos de barras empilhadas são ótimos para comparar valores absolutos lado a lado. Empilhar um gráfico de barras a 100% permite comparar valores relativos lado a lado. Por exemplo, em vez de comparar oportunidades por estágio e valor da oportunidade *total*, o empilhamento permite comparar a *proporção* de valor da oportunidade por estágio.

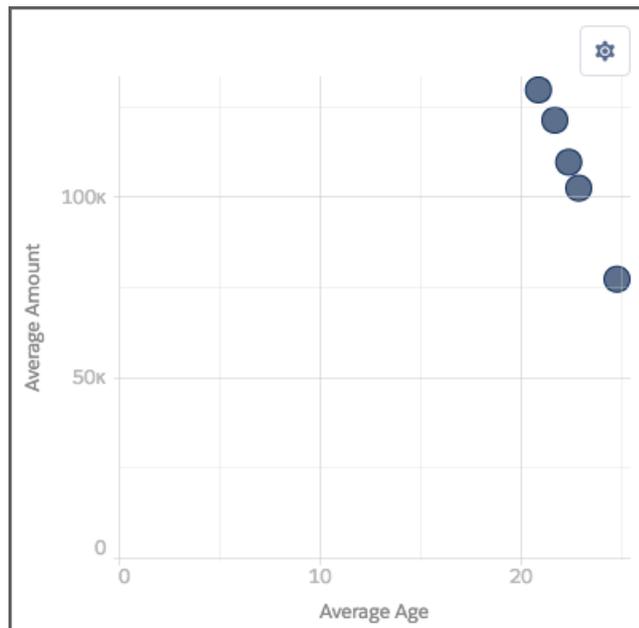
Para empilhar um gráfico de barras a 100%, seu relatório deve ter pelo menos dois agrupamentos, sendo que um deles deve ser um número.



Dados do relatório de gráfico em um gráfico de dispersão

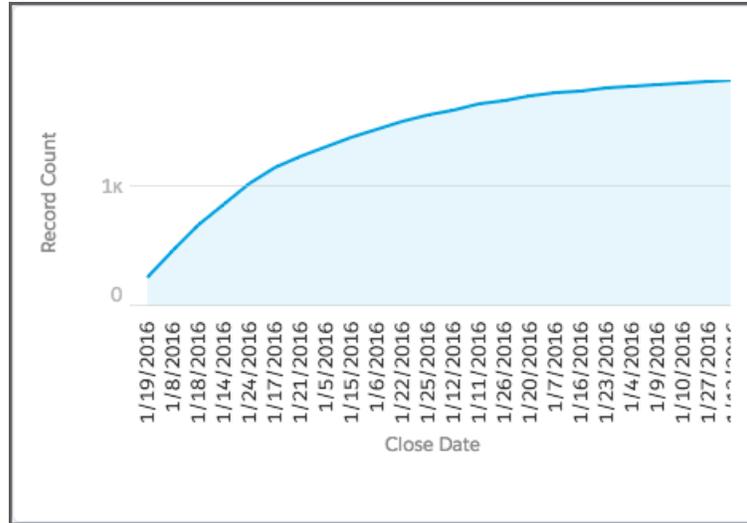
Gráficos de dispersão facilitam ver como a idade da oportunidade afeta o valor da oportunidade.

Para plotar dados de relatório em um gráfico de dispersão, seu relatório deve ter pelo menos dois campos resumidos.



Dados do relatório no gráfico de linha cumulativa

Agora, é possível transformar seus gráficos de linha em relatórios cumulativos e realmente destacar o aumento de receita ao longo do tempo.



Visualize gráficos de combinação em relatórios no Lightning Experience

Antes, os gráficos de combinação adicionados a relatórios no Salesforce Classic apareciam como gráficos de barra ou anel no Lightning Experience. Agora, os gráficos de combinação adicionados ao seu relatório no Salesforce Classic aparecem acima do seu relatório no Lightning Experience.



CONSULTE TAMBÉM:

- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)
- [Relatórios e painéis: Considerações sobre o Lightning Experience](#)

Amplie seus horizontes: inclua dados externos em relatórios

Execute relatórios em objetos externos do Salesforce Connect para obter uma visualização contínua de dados entre limites do sistema. Os objetos externos se comportam de modo semelhante aos objetos personalizados, mas são mapeados a dados armazenados fora da sua organização do Salesforce. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Relatórios que incluem objetos externos têm comportamentos e limitações especiais. Certifique-se de ler as considerações na Ajuda do Salesforce (podem estar desatualizadas ou indisponíveis durante a visualização da versão).

CONSULTE TAMBÉM:

- [Relatórios de objetos externos: obtenha uma exibição integrada dos dados que ultrapasse as fronteiras do sistema](#)
- [Ajuda do Salesforce: considerações de relatório para o Salesforce Connect - todos os adaptadores \(pode estar desatualizada ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

EDIÇÕES

- Disponível em: **Developer Edition**
- Disponível por um custo extra em: Edições **Enterprise, Performance e Unlimited**

Wave Analytics: Leve a análise de dados para o próximo nível

O Wave está elevando o nível, com novas ferramentas e recursos que facilitam a obtenção de percepções comerciais a partir dos seus dados. Visualize tendências em dados do Salesforce com um clique com o uso da Tendência no Wave. Administre suas Vendas, Serviços e Monitoramento de eventos com aplicativos do Wave mais simples e inteligentes. Aproveite a eficiência e simplicidade do Designer de painéis do Wave. Coloque o Wave onde as pessoas trabalham com painéis integrados no Lightning Experience e no aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Disponível por um custo extra nas edições **Enterprise, Performance e Unlimited**. Também disponível na **Developer Edition**.

NESTA SEÇÃO:

[Rastrear seus negócios ao longo do tempo com a Tendência no Wave](#)

Os dados informam onde os seus negócios estavam, onde estão e aonde estão indo. No entanto, como você rastreia os dados ao longo do tempo? Conheça a Tendência no Wave, a forma mais rápida e fácil de visualizar e compartilhar percepções dos seus dados de negócios, que estão sempre mudando. Execute um relatório do Salesforce, clique em **Tendência no Wave** e pronto! Você está rastreando os dados ao longo do tempo no Wave.

[Acelere a analítica com aplicativos Wave pré-construídos](#)

Expandimos a oferta de aplicativos pré-construídos com o Service Wave, o Event Monitoring Wave e uma atualização do Sales Wave. Também aprimoramos a ferramenta de atualização para que você possa visualizar as alterações no aplicativo que foram causadas pela atualização.

[Wave: Explore, visualize e projete com facilidade](#)

Produza painéis bonitos rapidamente com o Designer de painéis do Wave. Crie tabelas comparativas incomparáveis com um novo e eficiente editor de fórmulas. E controle melhor as suas visualizações com gráficos dos tipos pirâmide, medidor e de classificações.

[Wave: Estenda a analítica a todos os processos de negócios](#)

Coloque o Wave Analytics nos locais onde as pessoas trabalham: Lightning Experience, o aplicativo Salesforce1 móvel, páginas do Visualforce móveis, Chatter e email. Siga, colabore e compartilhe mais facilmente com notificações, anotações e outros aprimoramentos.

[Wave: Movimente-se com aplicativos do Wave Mobile](#)

Com a versão mais recente do dispositivo para iOS e o novo aplicativo Android, você leva o Wave para onde for.

[Wave: Integre seus dados](#)

O novo gerenciador de dados coloca todas as ferramentas de preparação de dados em um único lugar, facilitando a definição das configurações de replicação, criação de conjuntos de dados e gerenciamento de fluxos de dados.

[Wave: Desenvolvido na plataforma com SAQL e aprimoramentos da API REST](#)

O desenvolvimento na plataforma Wave está ficando cada vez mais eficiente, com novas funções de SAQL e atualizações à API REST que foram muito solicitadas.

Rastrear seus negócios ao longo do tempo com a Tendência no Wave

Os dados informam onde os seus negócios estavam, onde estão e aonde estão indo. No entanto, como você rastreia os dados ao longo do tempo? Conheça a Tendência no Wave, a forma mais rápida e fácil de visualizar e compartilhar percepções dos seus dados de negócios, que estão sempre mudando. Execute um relatório do Salesforce, clique em **Tendência no Wave** e pronto! Você está rastreando os dados ao longo do tempo no Wave.

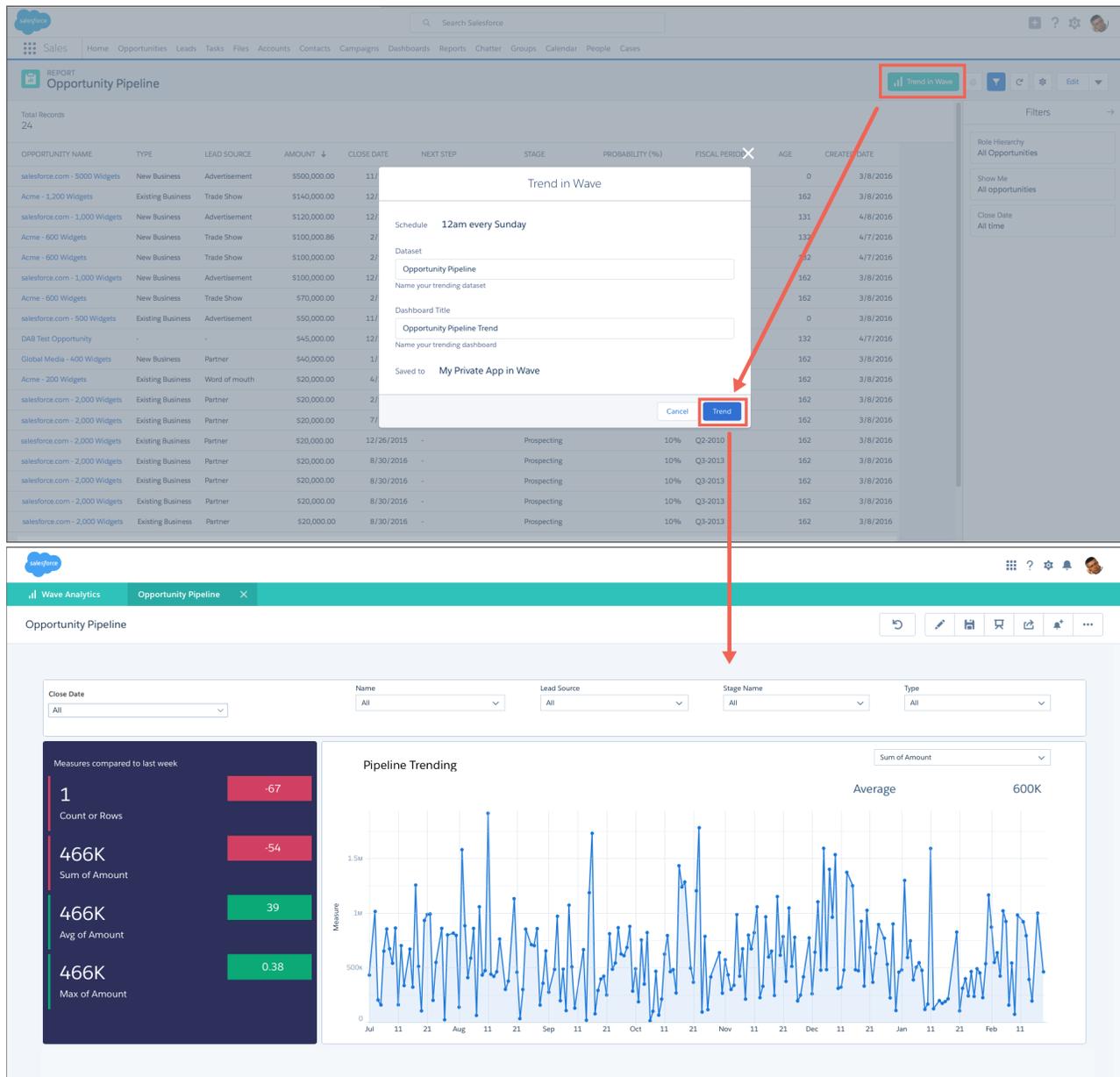
PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ver as tendências de relatórios no Wave Analytics:

- "Usar o Wave Analytics"

E

"Analisar as tendências de dados de relatórios no Wave Analytics"



Depois de analisar as tendências de um relatório, instantâneos semanais do relatório são carregados em um conjunto de dados do Wave. Você obtém um painel do Wave pronto para dispositivos móveis, totalmente personalizável e compartilhável, que fornece percepções a partir dos dados cujas tendências foram analisadas. Use o painel de tendências do Wave para rastrear métricas importantes ao longo do tempo, como pipeline aberto, oportunidades fechadas e casos escalados. Explore o conjunto de dados de tendências por meio de um lens ou use-o para desenvolver o seu próprio painel do Wave a partir do zero. É simples assim.

Por exemplo, rastrear oportunidades é fundamental para medir o estado geral das atividades de vendas. Seu relatório de oportunidades fornece o retrato de um momento no tempo, mas, para rastrear seu pipeline de forma eficaz, é preciso ver como as oportunidades mudam ao longo do tempo. Uma abordagem ao monitoramento do estado do pipeline é a análise das tendências de um relatório que mostra oportunidades com probabilidade de fechamento superior a 50%.

1. Execute ou crie um relatório de oportunidades.
2. Clique em **Tendência no Wave**.

3. Dê o nome ao painel e conjunto de dados de tendências e, em seguida, clique em **Tendência**. Você receberá um email avisando quando o painel de tendências ficará pronto.
4. Para exibir o painel, execute o relatório de tendências e clique em **Exibir tendência**.

O painel de tendências é aberto no Wave. Primeiramente, o painel exibe um único ponto de dados, mas ele será atualizado com mais dados a cada semana. Verifique o painel semanalmente para rastrear seu pipeline conforme ele muda ao longo do tempo.

Como qualquer outro painel do Wave, você pode compartilhá-lo ou integrá-lo a uma página do Lightning, página de detalhes do registro ou qualquer lugar em que a sua equipe trabalhe.

Conforme você se prepara para analisar as tendências dos relatórios do Salesforce no Wave Analytics, considere estas questões e limitações:

- A configuração **Ativar o Designer de painéis do Wave** deve ser ativada em Configuração para que a tendência no Wave funcione.
- Depois que a análise de tendência começar, não altere os direitos de acesso ao relatório subjacente nem adicione ou exclua dimensões e medidas. A alteração do relatório ou dos direitos de acesso pode causar erros ou imprecisões no momento em que um instantâneo é obtido.
- Os instantâneos são obtidos todos os domingos à meia-noite (horário local). No entanto, o processamento e a revelação dos dados geralmente levam algumas horas.
- Se a análise de tendências for interrompida e reiniciada, será criado um novo conjunto de dados de instantâneo, com um novo painel de tendências. O conjunto de dados cujas tendências foram analisadas anteriormente não é incluído no novo painel.
- Para garantir um bom desempenho, são impostos certos limites quanto ao tamanho dos instantâneos e o número de conjuntos de dados com tendências que cada usuário pode criar:
 - Número máximo de conjuntos de dados com tendências por usuário: 5
 - Número máximo de linhas por instantâneo: 100.000
 - Máximo mensal de linhas referente a todos os instantâneos por organização: 40 milhões
 - Os conjuntos de dados com tendências contam para os limites gerais da plataforma do Wave, inclusive o total de linhas
 - Os painéis de tendências não podem ser criados a partir de relatórios combinados

Acelere a analítica com aplicativos Wave pré-construídos

Expandimos a oferta de aplicativos pré-construídos com o Service Wave, o Event Monitoring Wave e uma atualização do Sales Wave. Também aprimoramos a ferramenta de atualização para que você possa visualizar as alterações no aplicativo que foram causadas pela atualização.

NESTA SEÇÃO:

[Simplifique o Sales Cloud Analytics com a versão atualizada do Sales Wave](#)

A nova versão do Sales Wave fornece painéis totalmente novos para fornecer uma experiência analítica mais imediata a todos os membros da equipe de vendas.

[O Service Wave fornece os dados certos na hora certa para que você tome decisões de serviço inteligentes](#)

Os painéis prontos para usar do aplicativo Service Wave Analytics guiam você no caminho correto pelos dados do Service Cloud em qualquer dispositivo. Os gerentes de serviço e agentes obtêm os KPIs de melhores práticas em um único lugar para oferecer o atendimento ao cliente de forma mais inteligente.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar aplicativos Wave:

- "Usar aplicativos com modelo do Analytics Cloud"
- Permissão adicional, conforme especificado para cada aplicativo

Para criar e gerenciar aplicativos Wave:

- "Gerenciar aplicativos com modelo do Analytics Cloud"
- "Editar fluxos de dados do Wave Analytics"

Obtenha rapidamente percepções inteligentes sobre as atividades da sua organização com o [Event Monitoring Wave](#)

O aplicativo Event Monitoring Wave dá vida aos dados de monitoramento de eventos da sua organização com a integração ao Wave incorporada.

Elimine os palpites na atualização de aplicativos Wave pré-construídos para uma nova versão

Veja como a atualização muda os conjuntos de dados e painéis do aplicativo antes de concluir o processo.

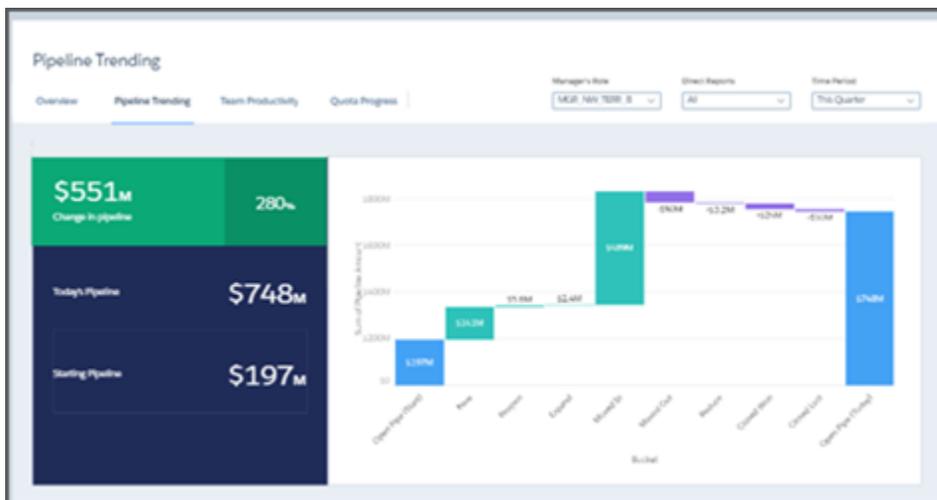
Simplifique o Sales Cloud Analytics com a versão atualizada do Sales Wave

A nova versão do Sales Wave fornece painéis totalmente novos para fornecer uma experiência analítica mais imediata a todos os membros da equipe de vendas.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o aplicativo Sales Wave:

- "Usar aplicativos com modelo do Analytics Cloud"
- "Acessar modelos e aplicativos do Sales Cloud Analytics"



O aplicativo Sales Wave Analytics totalmente atualizado oferece uma experiência analítica simplificada com painéis intuitivos e de navegação rápida. Encontre de forma mais fácil e rápida o valor nos dados do Salesforce, no desktop ou no dispositivo móvel. Para quem é gerente de vendas, representante ou trabalha nas operações, o aplicativo fornece painéis ajustados ao papel de cada um, permitindo passar rapidamente da análise para a ação. Além disso, agora o aplicativo avisa quando adicionamos painéis e outros aprimoramentos para que você saiba que está na hora de atualizar para a nova versão.

Para começar a usar o Sales Wave, consulte [O aplicativo Sales Wave Analytics](#).

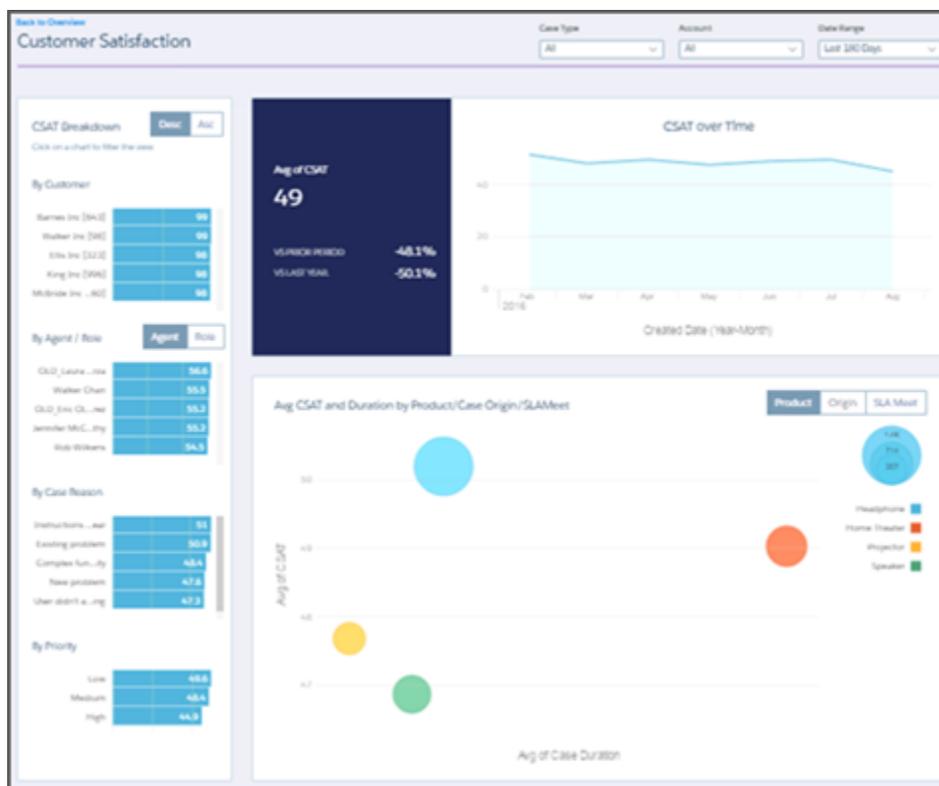
O Service Wave fornece os dados certos na hora certa para que você tome decisões de serviço inteligentes

Os painéis prontos para usar do aplicativo Service Wave Analytics guiam você no caminho correto pelos dados do Service Cloud em qualquer dispositivo. Os gerentes de serviço e agentes obtêm os KPIs de melhores práticas em um único lugar para oferecer o atendimento ao cliente de forma mais inteligente.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o aplicativo Service Wave:

- "Usar aplicativos com modelo do Analytics Cloud"
- "Acessar modelos e aplicativos do Service Cloud Analytics"



O aplicativo Service Wave oferece mais poder aos gerentes de serviço e agentes, fornecendo percepções sobre o carregamento do caso atual, o desempenho da equipe e do canal, a satisfação do cliente e as tendências históricas. O aplicativo foi projetado para, com base nos dados do Service Cloud, ajudar todos os membros da equipe a tomar as melhores decisões para melhorar o serviço. Os painéis para gerentes de serviço oferecem uma exibição completa dos dados de atendimento ao cliente, incluindo tendência, dados históricos e referências de colegas. Se você não é agente, pode exibir rapidamente um instantâneo de todos os seus casos e clientes por meio de barras laterais que podem ser integradas diretamente a uma página do Salesforce, como o seu console de serviço.

Para ver detalhes passo a passo dos conceitos básicos, consulte [O aplicativo Service Wave Analytics](#).

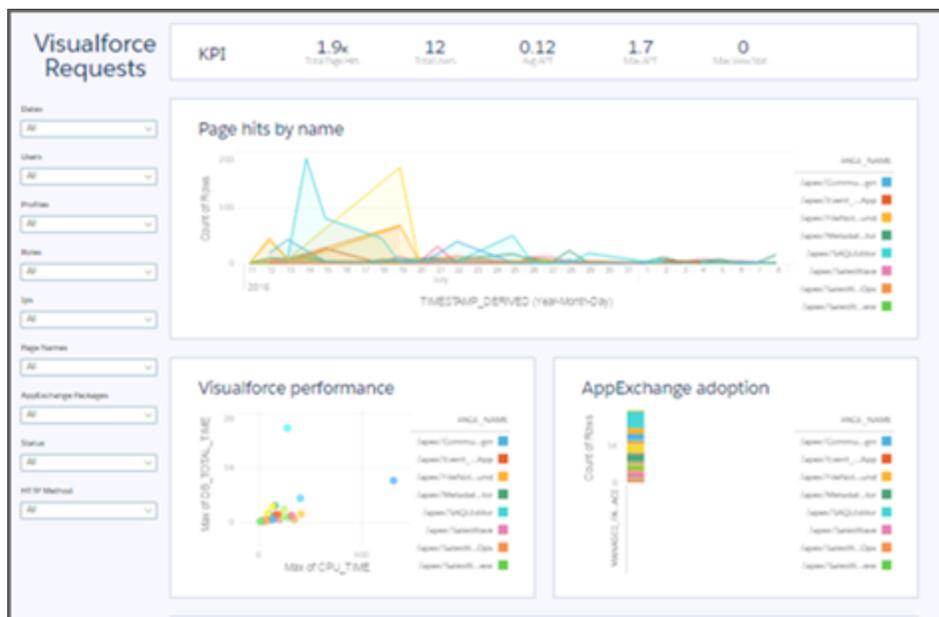
Obtenha rapidamente percepções inteligentes sobre as atividades da sua organização com o Event Monitoring Wave

O aplicativo Event Monitoring Wave dá vida aos dados de monitoramento de eventos da sua organização com a integração ao Wave incorporada.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o aplicativo Event Monitoring Wave:

- "Usar aplicativos com modelo do Analytics Cloud"
- "Acessar modelos e aplicativos do Event Monitoring Wave Analytics"



O Event Monitoring Wave oferece aos analistas de negócios percepções rápidas sobre os seus dados de monitoramento. Essa é a primeira forma integrada de explorar os dados de monitoramento no Salesforce. O aplicativo vem com conjuntos de dados e painéis pré-construídos que extraem automaticamente os dados do arquivo de registro de eventos da sua organização diretamente para o Wave. O Event Monitoring Wave ajuda a analisar os dados da organização e identificar rapidamente comportamentos suspeitos, baixo desempenho de páginas e baixa adoção pelos usuários. Obtenha instantaneamente informações importantes nos registros de eventos do Salesforce, como o número de pessoas e os endereços IP que acessam a sua organização, quais solicitações do Visualforce têm seu tempo esgotado e quais usuários fazem alterações em Configuração.

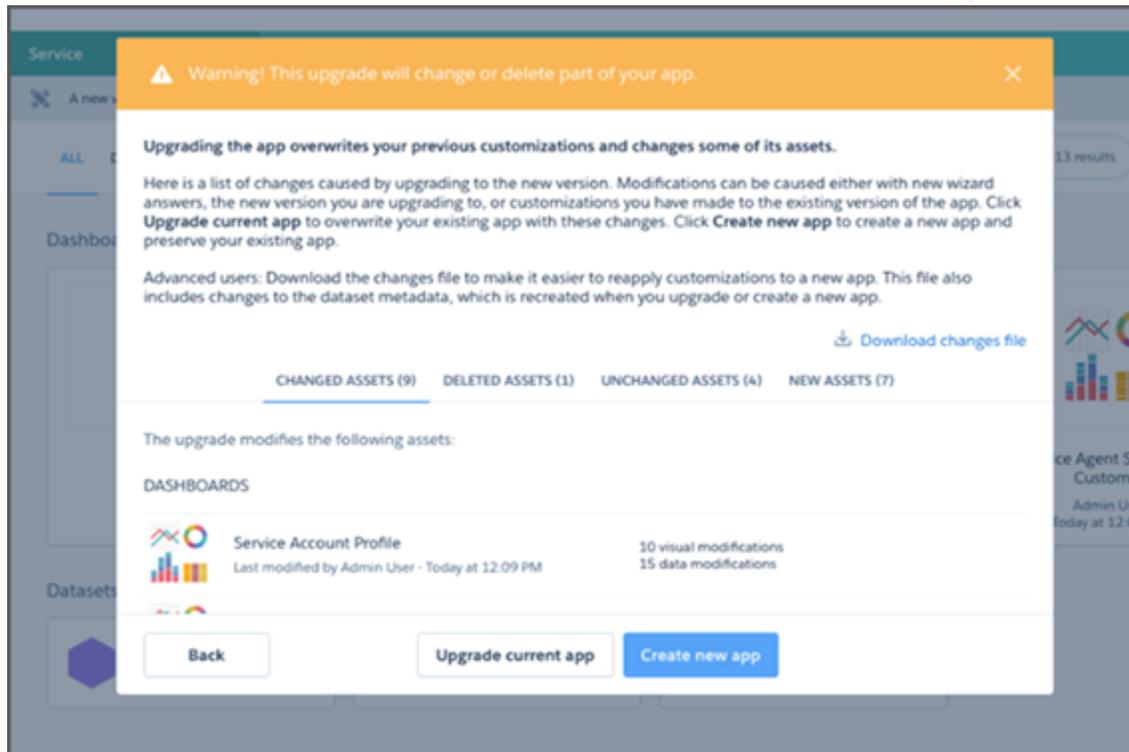
Para começar a usar o Event Monitoring Wave, consulte [O aplicativo Event Monitoring Wave](#).

Elimine os palpites na atualização de aplicativos Wave pré-construídos para uma nova versão

Veja como a atualização muda os conjuntos de dados e painéis do aplicativo antes de concluir o processo.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



A atualização do Sales Wave, Service Wave e Event Monitoring Wave agora é mais previsível devido a uma melhoria no recurso de atualização.

Quando você atualiza o seu aplicativo para uma nova versão, o Wave informa exatamente quais ativos serão afetados pela atualização. Você fica sabendo quantos conjuntos de dados, painéis e lentes são alterados, excluídos ou adicionados pela atualização antes da conclusão do processo. Você também fica sabendo como os ativos alterados serão modificados, se a alteração é nos dados ou na aparência.

Além disso, o Wave cria um arquivo que fornece o código para as alterações realizadas no aplicativo, para que você possa copiar e colar o código de personalização na nova versão do aplicativo.

Como antes, você tem a opção de cancelar a atualização caso não goste do que está vendo. Você também pode escolher entre atualizar o aplicativo atual, sobrescrevendo todas as personalizações feitas, ou criar um novo aplicativo, preservando o aplicativo atual e suas personalizações.

Wave: Explore, visualize e projete com facilidade

Produza painéis bonitos rapidamente com o Designer de painéis do Wave. Crie tabelas comparativas incomparáveis com um novo e eficiente editor de fórmulas. E controle melhor as suas visualizações com gráficos dos tipos pirâmide, medidor e de classificações.

NESTA SEÇÃO:

[Além da tabela comparativa](#)

A tabela comparativa foi atualizada: passou de sedã a carro de Fórmula 1. Além de funções matemáticas básicas, agora as fórmulas incorporam funções matemáticas de SAQL, demonstrativos de casos e quase todas as outras funções de SAQL. Não gosta de escrever SAQL a partir do zero? Simplesmente não gosta de escrever SAQL? Novas funções de janela integradas escrevem o SAQL para você.

[Mais gráficos para você](#)

Gráficos de pirâmide, medidor e classificação estão estreando no Designer de painéis do Wave, expandindo a capacidade de escolher a visualização correta para a tarefa.

[Designer de painéis do Wave \(disponível ao público em geral\): Desenvolva painéis com mais facilidade](#)

"Designer de painéis do Wave" é o novo nome do designer de painéis flexível. Ele proporciona melhorias significativas de usabilidade que ajudam até os usuários mais inexperientes a criar painéis responsivos para qualquer dispositivo de forma rápida e fácil. Use modelos para implementar designs de painéis de acordo com as melhores práticas. Use layouts para personalizar um painel para diversos tipos de dispositivo. Use assistentes para criar widgets rapidamente. Dê vida aos seus gráficos com as novas propriedades de widget. Faça todas essas alterações com cliques, não com código.

[Noções básicas das mudanças que ocorrerão nas vinculações](#)

No Winter '17, tanto o Designer de painéis do Wave quanto o designer clássico apresentam mudanças que afetam as vinculações em painéis. Em casos raros, essas mudanças podem causar problemas com alguns painéis.

[Obtenha mais suporte com a assistência aprimorada ao usuário de painel e a documentação](#)

Adicionamos um conjunto completo de documentação para o desenvolvimento de painéis usando o Designer de painéis do Wave. Para ativar a assistência ao usuário dentro do aplicativo, também adicionamos rótulos de UI mais intuitivos. Agora, as propriedades mais complicadas têm dicas de ferramentas descritivas.

Além da tabela comparativa

A tabela comparativa foi atualizada: passou de sedã a carro de Fórmula 1. Além de funções matemáticas básicas, agora as fórmulas incorporam funções matemáticas de SAQL, demonstrativos de casos e quase todas as outras funções de SAQL. Não gosta de escrever SAQL a partir do zero? Simplesmente não gosta de escrever SAQL? Novas funções de janela integradas escrevem o SAQL para você.

CLOSE DATE (QUARTER)	ACCOUNT INDUSTRY	A	B	C
1	Agriculture	COUNT OF ROWS	SUM OF EXPECTED REVENUE	AVERAGE EXPECTED REVENUE...
	Apparel	34	6,531,500	192,103
	Banking	34	911,800	26,818
	Biotechnology	17	327,000	19,235
	Chemicals	85	8,766,800	103,139
	Communications	51	11,072,325	217,104
	Consulting	66	1,590,100	24,092
	Electronics	68	6,082,500	89,449
	Energy	51	8,345,700	163,641
	Engineering	34	0	0
	Entertainment	34	380,000	11,176
	Environmental	17	452,000	26,588
	Finance	51	9,908,700	194,288
		34	8,883,100	261,268

Edit Column	
Average Expected Revenue per Opportunity	
Alias	
C	
Calculation	
Formula	$f(x)$
round(B/A)	
Format	
Number (1,234)	
Apply	

Fizemos várias outras atualizações na tabela comparativa:

- Nomes de colunas, edição de fórmulas e funções integradas ficam todos na mesma página da tabela. As janelas de caixa de diálogo que deixam o processo mais lento foram eliminadas, pois o editor de fórmulas está lá (1).

- Para aplicar as alterações, clique em **Aplicar** (2). Veja imediatamente os resultados das suas fórmulas.
- Agora, a tabela comparativa é baseada em HTML para que você possa copiar texto diretamente das colunas e colar em publicações do Chatter ou emails (3).
- Agora, a classificação e os resumos são feitos no lado servidor para proporcionar mais velocidade e precisão.

Disponibilizamos as funções de SAQL no editor de fórmulas (1), ou seja, é possível passar da matemática simples às agregações complexas como uma Ferrari que vai de 0 a 100 por hora. Além de funções mais eficientes, como `log()` e `round()`, há agregações, funções de data, demonstrativos de casos e muito mais. Esse aumento de potência, aliado à edição ativa e à aplicação imediata, permite criar fórmulas mais eficientes e testá-las de imediato.

As funções de janelas permitem realizar cálculos em um conjunto de linhas de tabela relacionadas sem agrupar as linhas para que cada linha mantenha sua identidade. Um subtotal, por exemplo, ou a porcentagem de um grupo, são exibições úteis, mas exigiam que você tivesse uma caixa de ferramentas cheia de funções de SAQL para escrever. Diga "olá" para a sua nova equipe de pit stop.

The screenshot displays the Salesforce Wave Analytics interface. On the left, a table shows data for various industries. On the right, the 'Edit Column' configuration panel is open, showing the formula editor for the 'Revenue Rank w/in Quarter' column. The 'Formula' dropdown is highlighted with a red box, showing the function `f(x)`.

CLOSE DATE (QUARTER)	ACCOUNT INDUSTRY	SUM OF EXPECTED REVENUE	REVENUE RANK W/IN QUART...
1	Agriculture	6,531,500	11
	Apparel	911,800	17
	Banking	327,000	21
	Biotechnology	8,766,800	5
	Chemicals	11,072,325	1
	Communications	1,590,100	16
	Consulting	6,082,500	12
	Electronics	8,345,700	7
	Energy	0	22
	Engineering	380,000	20
	Entertainment	452,000	19
	Environmental	9,908,700	2
	Finance	8,883,100	4

Edit Column

Revenue Rank w/in Quarter

Alias: B

Calculation: Formula `f(x)`

Rank within Group

Column: A: Sum of Expected Rev... Function: Rank

Order: Descending Reset Group: Close Date (Quarter)

Format: Number (1,234)

Apply

Clique no editor de funções e escolha uma das funções de janela integradas: funções de janela deslizante, período sobre período, classificação ou porcentagem do grupo. Defina os parâmetros e, em seguida, volte para o editor de fórmulas para ver o SAQL impresso pelas suas opções.

CLOSE DATE (QUARTER)	ACCOUNT INDUSTRY	A COUNT OF ROWS	B SUM OF EXPECTED REVENUE	C RANK BY REVENUE PER QUAR...
1	Agriculture	34	6,531,500	11
	Apparel	34	911,800	17
	Banking	17	327,000	21
	Biotechnology	85	8,766,800	5
	Chemicals	51	11,072,325	1
	Communications	66	1,590,100	16
	Consulting	68	6,082,500	12
	Electronics	51	8,345,700	7
	Energy	34	0	22
	Engineering	34	380,000	20
	Entertainment	17	452,000	19
	Environmental	51	9,908,700	2
	Finance	34	8,883,100	4

Edit Column ✕

Rank by Revenue per Quarter

Alias
C

Calculation
Formula rank() over[...] partition by 'Close_Date_Quarter' order by B desc)

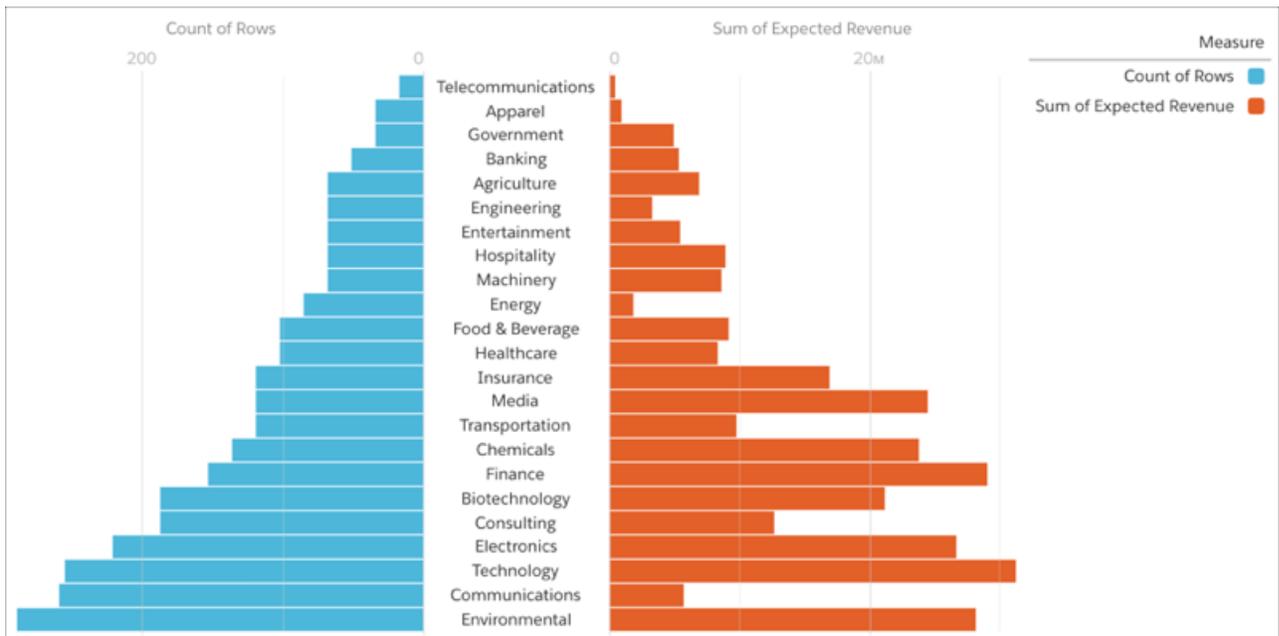
Format
Number (1,234) ▼

Apply

Mais gráficos para você

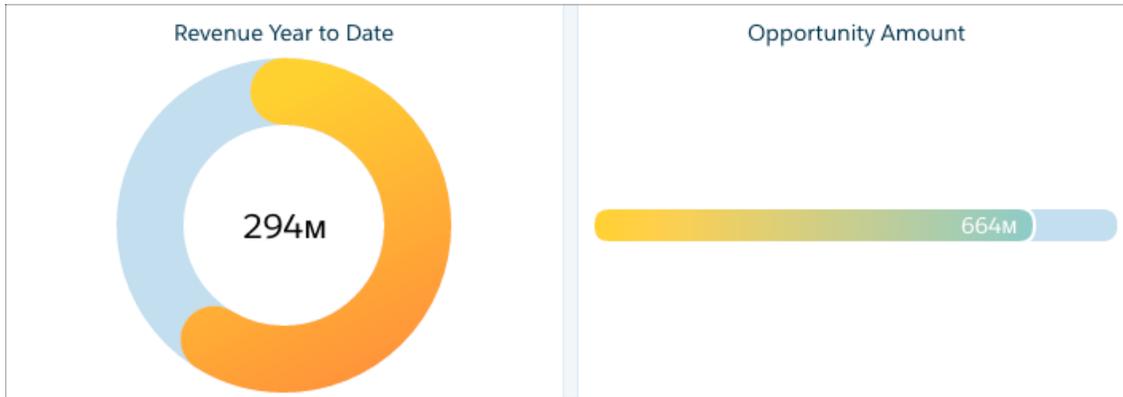
Gráficos de pirâmide, medidor e classificação estão estreando no Designer de painéis do Wave, expandindo a capacidade de escolher a visualização correta para a tarefa.

- Gráficos de pirâmide (incluindo pirâmides empilhadas)



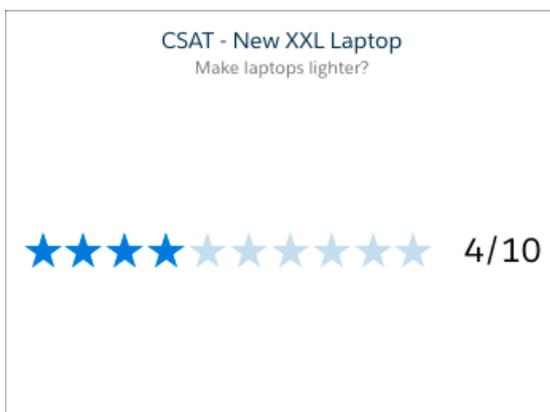
Use gráficos de pirâmide para destacar visualmente os tamanhos relativos de valores de dimensão empilhados. O acréscimo de uma segunda medida fornece uma comparação para avaliar o impacto relativo ao tamanho. No exemplo, o número de contas em cada setor é mostrado em relação à receita esperada dessas contas.

- Medidores polares e planos



Use medidores para rastrear o progresso em uma única medida, como a receita que foi realizada versus a meta.

- Gráficos de classificação



Os gráficos de classificação mostram o desempenho de uma qualidade medida, como a satisfação dos clientes.

Designer de painéis do Wave (disponível ao público em geral): Desenvolva painéis com mais facilidade

"Designer de painéis do Wave" é o novo nome do designer de painéis flexível. Ele proporciona melhorias significativas de usabilidade que ajudam até os usuários mais inexperientes a criar painéis responsivos para qualquer dispositivo de forma rápida e fácil. Use modelos para implementar designs de painéis de acordo com as melhores práticas. Use layouts para personalizar um painel para diversos tipos de dispositivo. Use assistentes para criar widgets rapidamente. Dê vida aos seus gráficos com as novas propriedades de widget. Faça todas essas alterações com cliques, não com código.

O Designer de painéis do Wave é ativado por padrão, ou seja, todos os usuários têm acesso a ele. Anteriormente, o administrador tinha que ativar esse recurso. Agora, o Wave corta lentes para o Designer de painéis do Wave se não houver nenhum painel aberto. Anteriormente, ele cortava lentes para o designer clássico. ("Designer clássico" é o novo nome do designer de painéis original.)

Mesmo assim, cada usuário pode optar por usar o Designer de painéis do Wave ou o designer clássico.

NESTA SEÇÃO:

[Crie painéis rapidamente com modelos e assistentes de widget](#)

Aproveite os novos modelos de painel para o Designer de painéis do Wave. Esses modelos são criados levando em conta as melhores práticas para painéis. Cada modelo oferece um layout de painel exclusivo com widgets vazios. Clique dentro de cada widget para iniciar um assistente que ajuda a preencher o widget com dados. Os assistentes simples poupam tempo e criam automaticamente as etapas corretas para você.

[Layouts: Otimize seus painéis para diversos dispositivos](#)

Talvez o painel que você criou fique perfeito em um desktop, mas estranho em um dispositivo móvel. Agora, você pode criar e visualizar layouts personalizados para diversos dispositivos. Remova, organize e estilize widgets em cada layout.

[Faça mais com a nova sintaxe de vinculações](#)

Com a nova sintaxe de vinculações para o Designer de painéis do Wave, você pode aplicar formatação condicional para realçar conteúdo ou alterar dinamicamente as propriedades do widget com base em seleções ou resultados. Por exemplo, codifique os valores dos widgets numéricos por cores com base em limites para destacar números altos e baixos. Ou adicione um widget de alternância que define dinamicamente o tipo de gráfico para mostrar um mapa ou um gráfico de barras.

[Desenvolva mais rapidamente e com mais aprimoramentos de usabilidade](#)

O Designer de painéis do Wave traz vários aprimoramentos de usabilidade que facilitam e aceleram o desenvolvimento de painéis melhores. Por exemplo, personalize totalmente a aparência dos gráficos usando as novas propriedades de gráfico. Aumente o número de colunas na grade do designer para obter um controle melhor ao colocar widgets no painel. Use o refluxo para obter espaço para novos widgets.

[Controle melhor o painel usando as novas propriedades](#)

Os painéis do Wave contêm novas propriedades para configurar novos recursos e possibilitar um controle melhor dos gráficos. Para melhorar a usabilidade, algumas propriedades têm novos rótulos e locais. Além disso, devido às novas propriedades, algumas propriedades existentes deixaram de ser necessárias.

Crie painéis rapidamente com modelos e assistentes de widget

Aproveite os novos modelos de painel para o Designer de painéis do Wave. Esses modelos são criados levando em conta as melhores práticas para painéis. Cada modelo oferece um layout de painel exclusivo com widgets vazios. Clique dentro de cada widget para iniciar um assistente que ajuda a preencher o widget com dados. Os assistentes simples poupam tempo e criam automaticamente as etapas corretas para você.

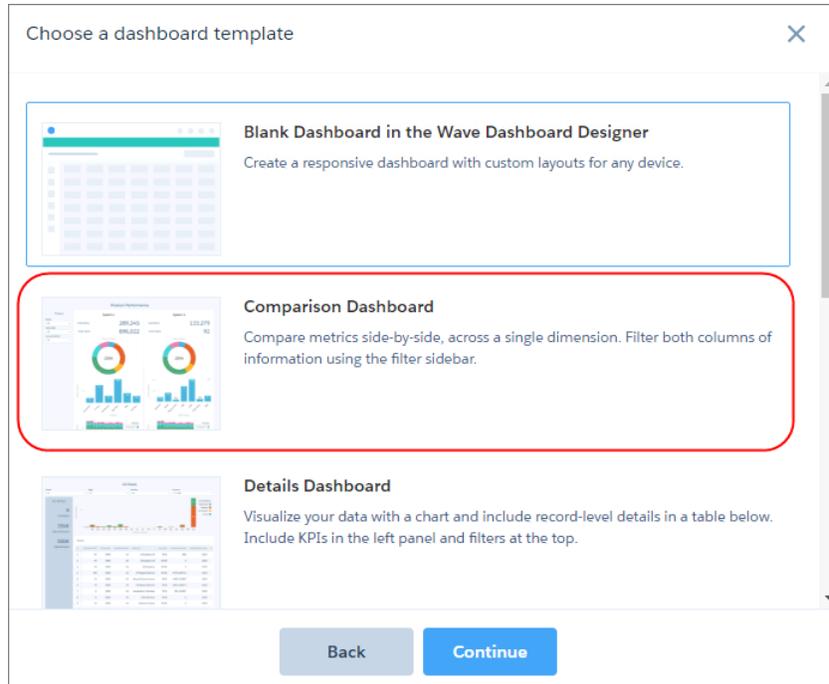


Nota: Os modelos do designer clássico não estão mais disponíveis. Os painéis existentes que foram desenvolvidos a partir desses modelos continuarão funcionando.

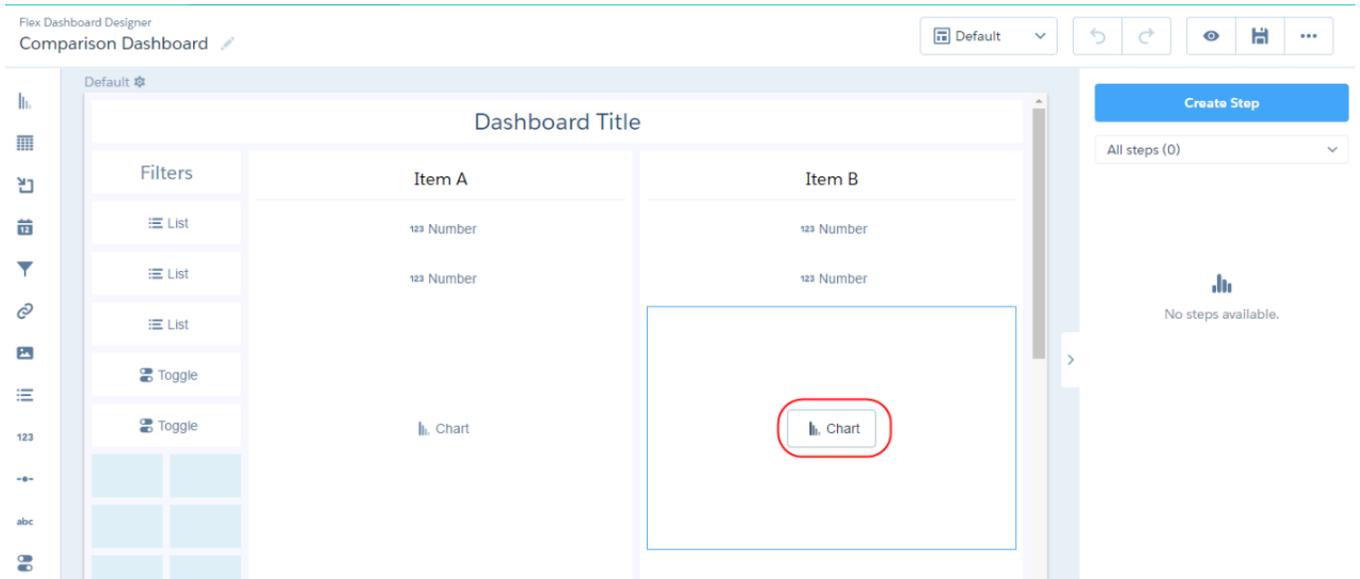
Os modelos usam os novos assistentes de widget. Anteriormente, ao criar um widget, era necessário adicionar o widget ao painel, desenvolver a etapa e, em seguida, aplicá-la ao widget. Para simplificar o processo de criação de widgets de gráfico, tabela e filtro, os novos assistentes de widget realizam todas essas tarefas simultaneamente. Por exemplo, ao criar um widget de data, o assistente faz com que você selecione o campo de data em um conjunto de dados usado para filtrar os resultados. Existe até um assistente para criar uma etapa estática para um widget de alternância ou lista.

Vamos criar um painel para mostrar como isso é fácil. Neste exemplo, você cria um painel que compara o desempenho de produto de dois sistemas diferentes.

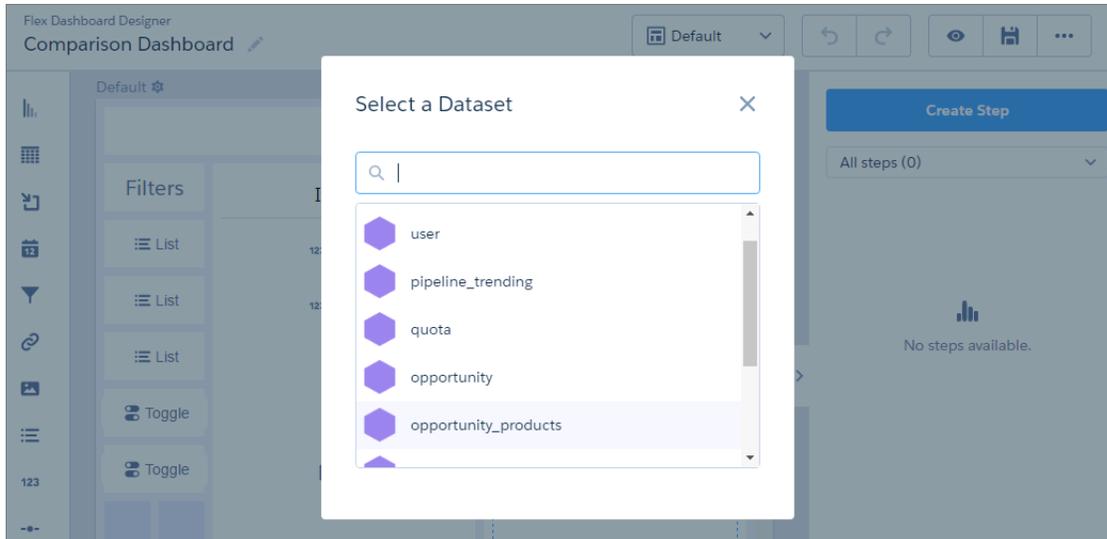
1. No Wave, selecione **Criar > Painel**.



2. Na lista de modelos, selecione **Painel de comparação** e clique em **Continuar**.
O modelo já tem widgets vazios definidos por você. Ainda não há etapas aplicadas a eles.
3. Clique em  para editar o painel.
4. Passe o mouse sobre o ícone dentro de um widget até que você veja um botão.

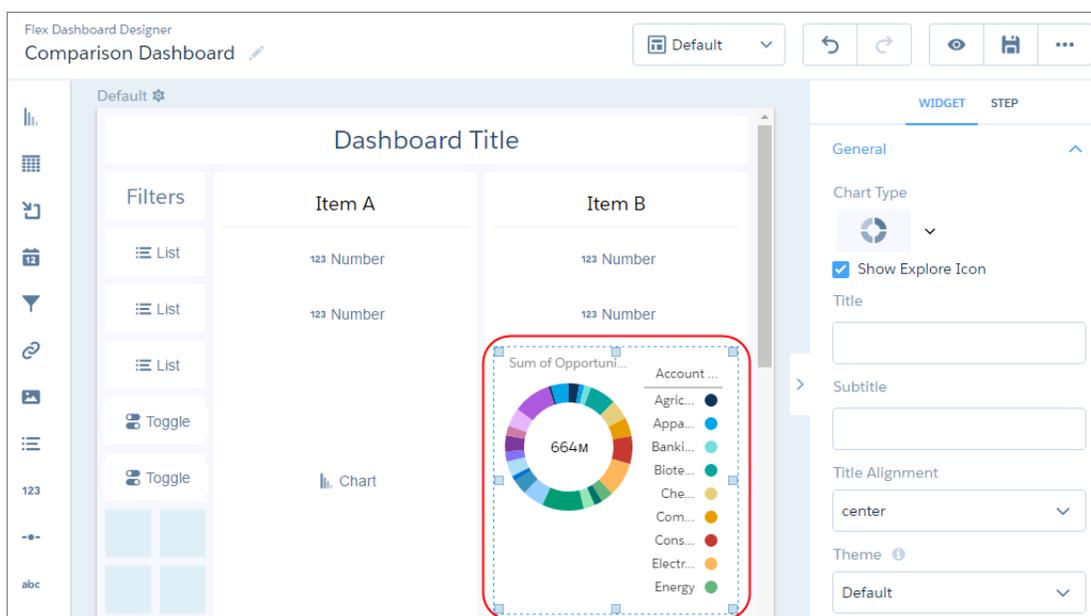


5. Para abrir o assistente de widget, clique no botão.



6. Para criar a etapa subjacente para esse widget, siga as tarefas do assistente.

Depois de concluir o assistente, o Wave adiciona a etapa ao painel de etapas. O Wave também aplica a etapa ao widget para preencher o widget com os dados.



7. Para aplicar as etapas aos widgets restantes, realize as mesmas tarefas.
8. Para excluir um widget do layout, selecione o widget e pressione a tecla Delete do teclado. (Sim, esses métodos para excluir widgets são recursos novos.)

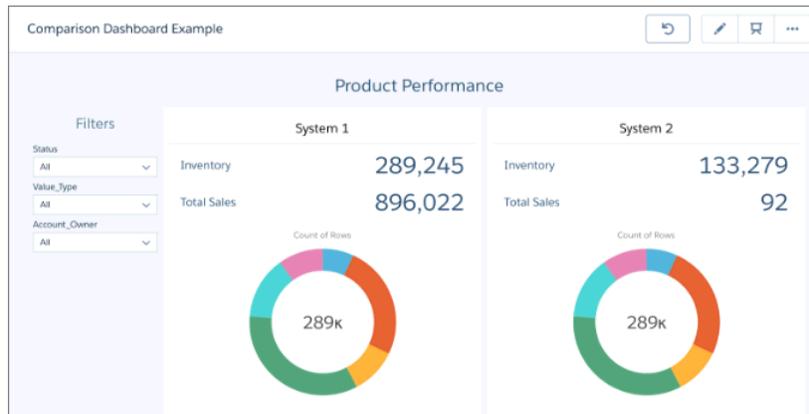
 **Nota:** Para selecionar vários widgets, pressione Ctrl+clique no Windows ou Cmd+clique no iOS. Pressione Ctrl+A ou Cmd+A para selecionar todos os widgets. (Sim, a seleção de vários widgets também é um recurso novo.)

9. Se necessário, reorganize os widgets.

A estrutura do modelo é apenas uma sugestão, use-a como preferir. Pressione a tecla Shift ao adicionar ou mover um widget para "espremê-lo" entre outros widgets. Os outros widgets refluem para dar espaço. (Isso mesmo! Adivinhou. O refluxo é outro recurso novo e interessante.)

10. Salve o painel em um aplicativo.

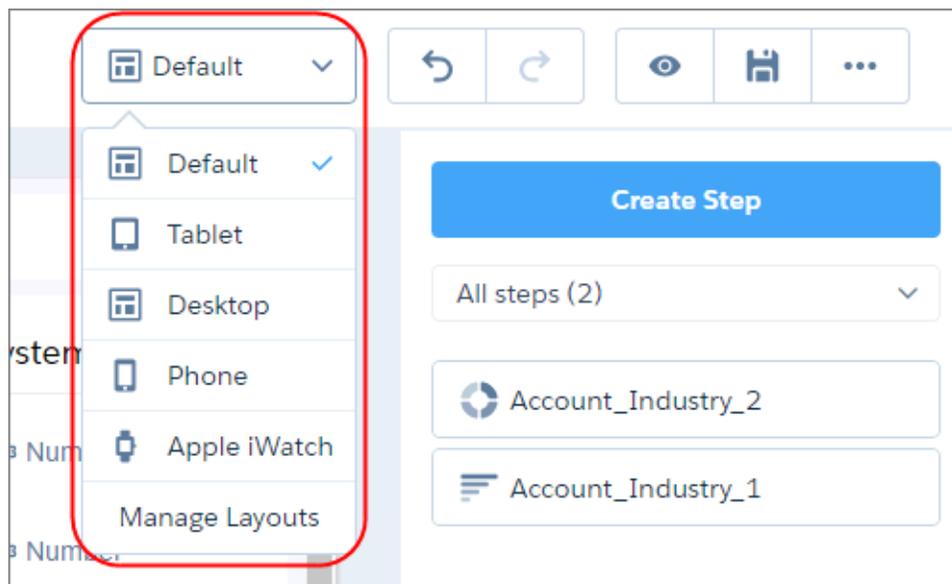
Pronto! Foi fácil?



Layouts: Otimize seus painéis para diversos dispositivos

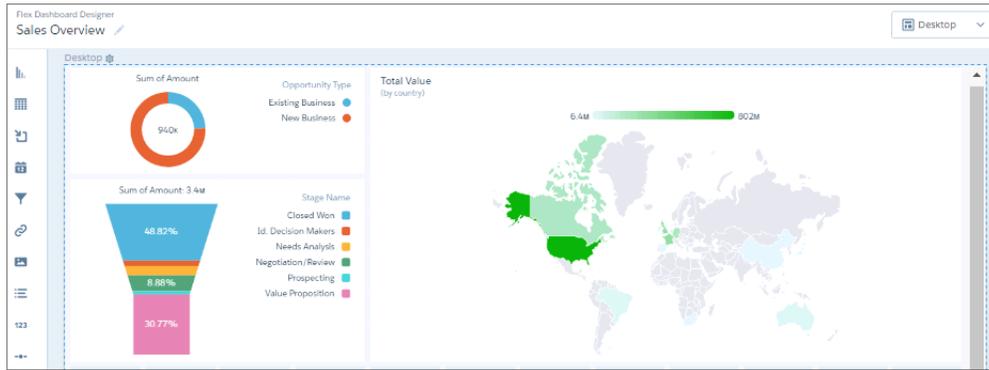
Talvez o painel que você criou fique perfeito em um desktop, mas estranho em um dispositivo móvel. Agora, você pode criar e visualizar layouts personalizados para diversos dispositivos. Remova, organize e estilize widgets em cada layout.

Para visualizar um layout, selecione-o no menu Layouts.

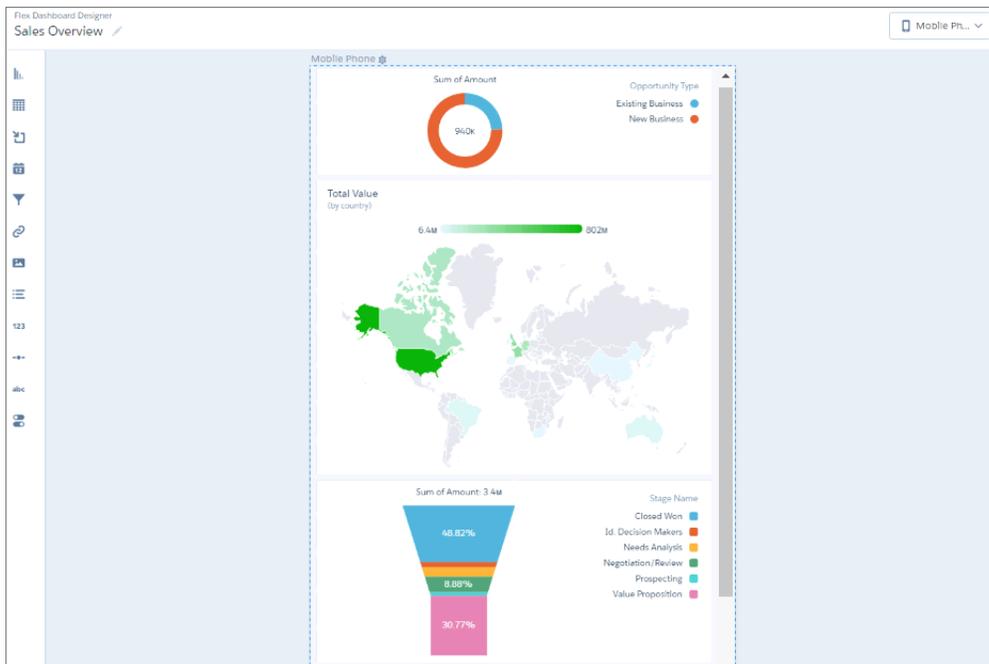


Veja algumas amostras de layouts do mesmo painel.

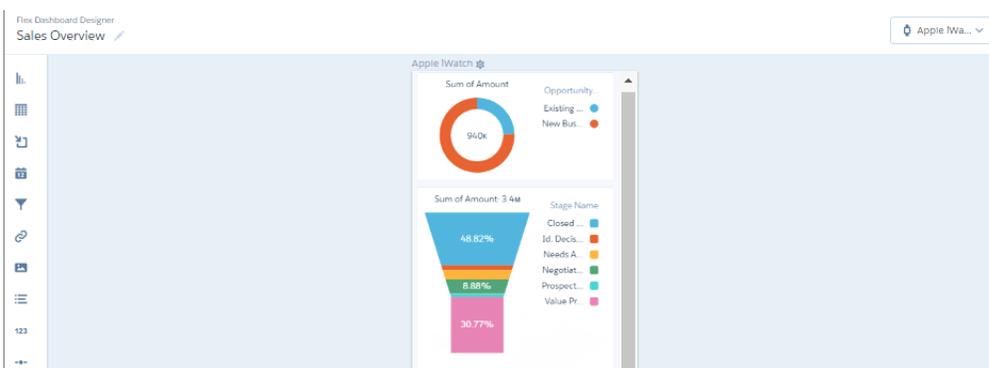
Layout para desktop



Layout para celular



Layout para Apple iWatch



Observe que esse layout tem um widget a menos que os outros layouts.

-  **Nota:** Se você adicionou um layout para celular a um painel criado com o designer clássico e, em seguida, converteu esse painel para o Designer de painéis do Wave, o layout não será transferido. É necessário criar novamente o layout para celular no Designer de painéis do Wave.

NESTA SEÇÃO:

[Gere um layout exclusivo para cada dispositivo](#)

Para permitir que o painel se ajuste bem a diversos dispositivos, como um desktop, tablet e celular, crie um layout para cada dispositivo. É possível, inclusive, projetar um layout diferente na orientação do dispositivo: retrato ou paisagem. Os layouts podem ter widgets e designs diferentes.

[Entenda como o Wave seleciona o layout para um dispositivo](#)

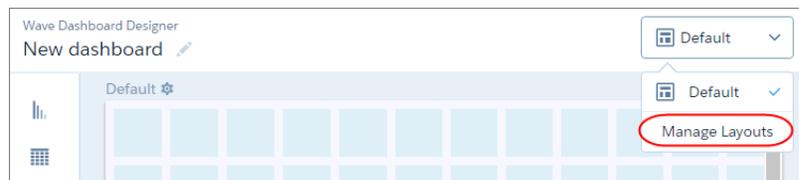
Aprenda como o Wave usa as propriedades de layout para determinar o layout a ser usado para cada tipo de dispositivo. Ao entender a lógica do Wave, é possível definir as propriedades adequadamente.

Gere um layout exclusivo para cada dispositivo

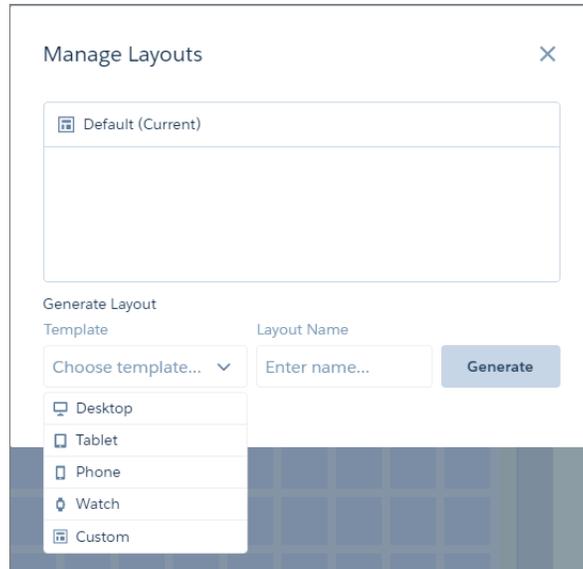
Para permitir que o painel se ajuste bem a diversos dispositivos, como um desktop, tablet e celular, crie um layout para cada dispositivo. É possível, inclusive, projetar um layout diferente na orientação do dispositivo: retrato ou paisagem. Os layouts podem ter widgets e designs diferentes.

Quando você gera um novo layout, o Wave adiciona ao novo layout os widgets do layout selecionado no momento. Essa etapa é importante, pois cada layout pode conter widgets diferentes. Portanto, antes de começar, selecione o layout que contém os widgets que você deseja colocar no novo layout.

1. No menu Layouts, selecione **Gerenciar layouts**.



2. Selecione o modelo do layout e insira um nome exclusivo para o layout.

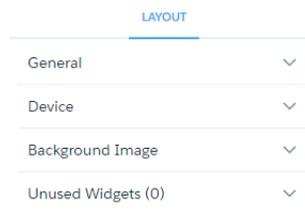


3. Clique em **Gerar**.

As propriedades do novo layout são exibidas. Se necessário, clique em  para mostrar o painel Layout.



4. No painel Layout, expanda as seções a seguir e altere as propriedades padrão, se necessário.



Geral

Defina o nome do layout e as configurações da grade do designer, como o número de colunas da grade e o espaçamento entre as células da grade, a largura máxima do painel e a cor do segundo plano.

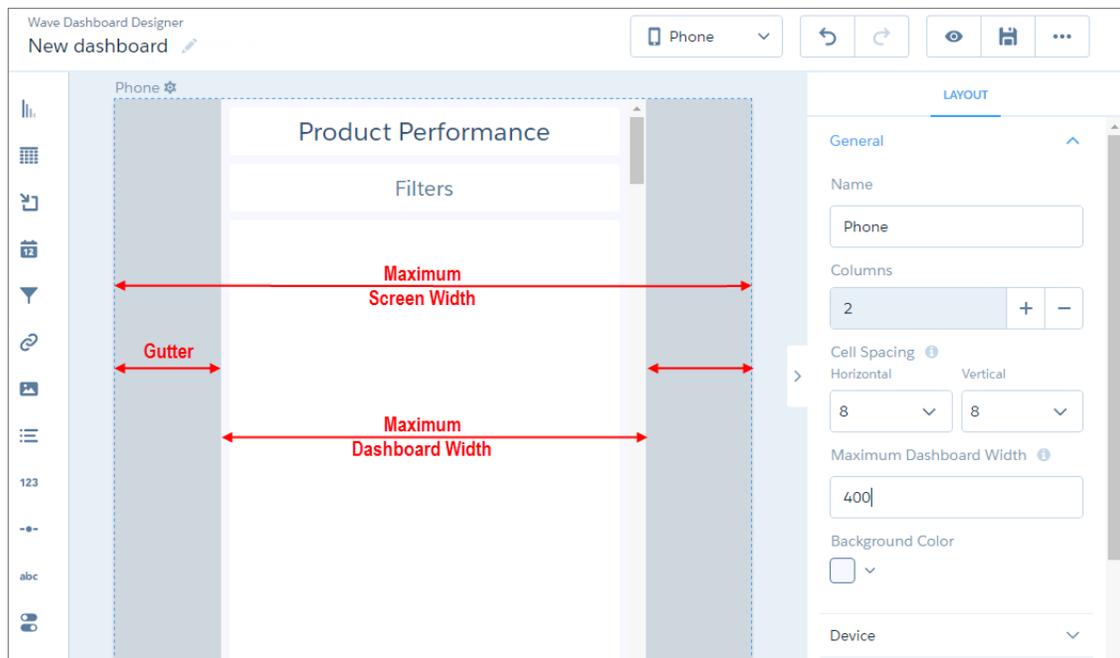
Dispositivo

Especifique informações sobre os dispositivos que podem usar esse layout. Para obter mais informações sobre como o Wave usa essas propriedades para escolher o layout correto, consulte [Entenda como o Wave seleciona o layout para um dispositivo](#).

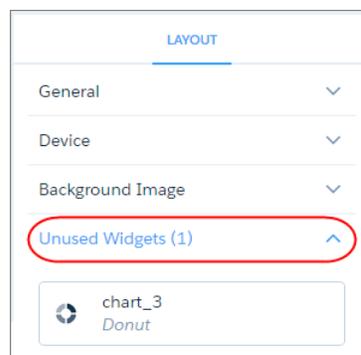
Imagem de fundo

Para aplicar uma imagem de segundo plano a todo o painel quando esse layout for usado, insira os detalhes sobre a imagem em segundo plano. Não é obrigatório incluir uma imagem em segundo plano.

O designer visualiza o painel e o layout com base nas configurações de propriedade do layout. O designer atualiza a visualização em tempo real para que você possa ver como as alterações afetam o layout do painel. Se você diminuir a largura máxima do painel, o designer reorganizará os widgets para que eles se ajustem ao novo tamanho.



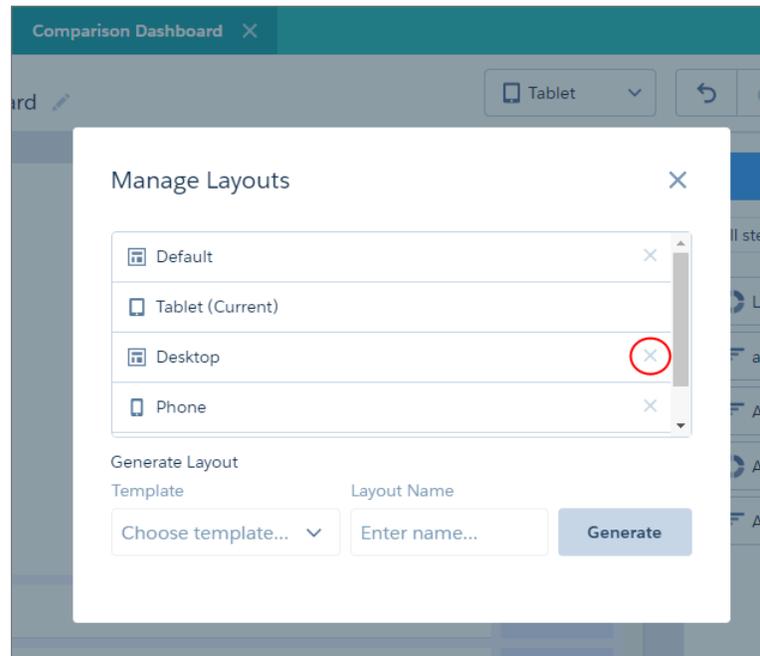
5. Reorganize os widgets, se necessário.
6. Para ocultar um widget do layout, selecione o widget e clique em . Se você ocultar um widget, ele aparecerá na seção Widgets não utilizados das propriedades de layout.



7. Para adicionar um widget não utilizado ao layout, arraste o widget da seção Widgets não utilizados para a tela.
8. Para criar um widget, arraste-o da barra de ferramentas de widgets para a tela.

 **Nota:** O Wave adiciona o novo widget somente ao layout atual e o adiciona à lista de widgets não utilizados em todos os outros layouts. Para adicionar o widget a outro layout, abra o outro layout e arraste o widget da seção Widgets não utilizados.

9. Para salvar as alterações no layout e o painel, clique em .
10. Para excluir um layout, no menu Layouts, clique em **Gerenciar layouts** e, em seguida, clique em  ao lado do layout.



Entenda como o Wave seleciona o layout para um dispositivo

Aprenda como o Wave usa as propriedades de layout para determinar o layout a ser usado para cada tipo de dispositivo. Ao entender a lógica do Wave, é possível definir as propriedades adequadamente.

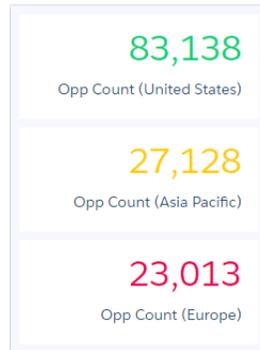
O Wave usa a lógica a seguir ao determinar o layout a ser usado para um dispositivo.

1. Um layout é elegível para uso quando o dispositivo que acessa o painel tem todas as propriedades definidas no painel Layout.
2. Se houver mais de um layout elegível, será usado o que tiver mais propriedades do dispositivo. Em caso de empate, será usado o último definido.
3. Se não houver layouts elegíveis com o dispositivo, o primeiro layout definido será usado.

Faça mais com a nova sintaxe de vinculações

Com a nova sintaxe de vinculações para o Designer de painéis do Wave, você pode aplicar formatação condicional para realçar conteúdo ou alterar dinamicamente as propriedades do widget com base em seleções ou resultados. Por exemplo, codifique os valores dos widgets numéricos por cores com base em limites para destacar números altos e baixos. Ou adicione um widget de alternância que define dinamicamente o tipo de gráfico para mostrar um mapa ou um gráfico de barras.

Digamos que você deseja alterar as cores das medidas em três widgets numéricos, para números altos (verde), médios (amarelo) ou baixos (vermelho).



No JSON do painel, calcule a cor com base na medida de cada etapa. Em seguida, aplique a cor calculada ao campo `numberColor` de cada widget numérico.

```
{
  "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\"\n
              when count() < 50000 then \"#F8CE00\"\n
              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/0Fbx00000000KLCAY",
      "id": "0Fbx00000000KLCAY"
    }]
  },
  "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\"\n
          when count() < 50000 then \"#F8CE00\"\n
          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\"\n
          when count() < 50000 then \"#F8CE00\"\n
          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": [...]
}

```

Para obter mais informações sobre a formatação condicional, consulte o *Guia do desenvolvedor sobre vinculações do Wave Analytics* (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

Desenvolva mais rapidamente e com mais aprimoramentos de usabilidade

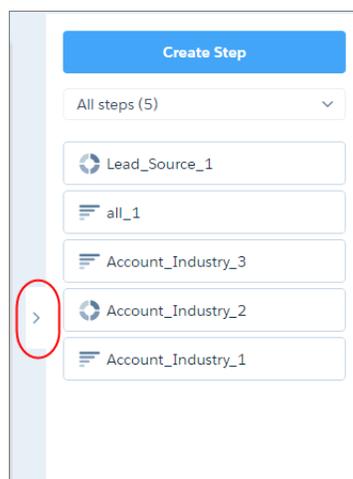
O Designer de painéis do Wave traz vários aprimoramentos de usabilidade que facilitam e aceleram o desenvolvimento de painéis melhores. Por exemplo, personalize totalmente a aparência dos gráficos usando as novas propriedades de gráfico. Aumente o número de colunas na grade do designer para obter um controle melhor ao colocar widgets no painel. Use o refluxo para obter espaço para novos widgets.

O Designer de painéis do Wave contém os seguintes aprimoramentos de usabilidade:

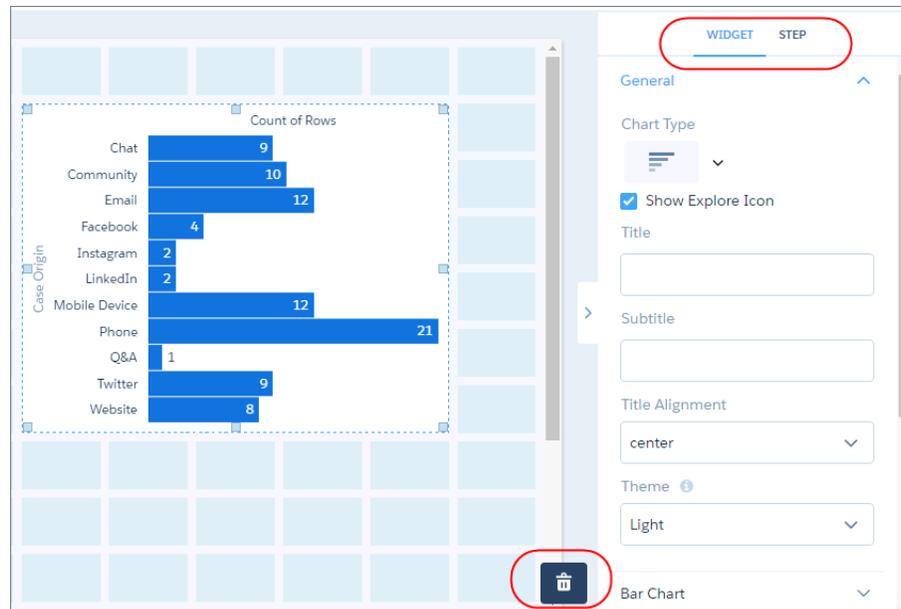
- Use o novo widget de tabela para criar uma tabela de valores ou tabela comparativa em um painel. O widget de tabela é exibido como HTML, ou seja, é possível pesquisar e copiar seu conteúdo.
- Agora, é possível mover vários widgets simultaneamente. Para selecionar vários widgets no painel, pressione Ctrl+click no Windows ou Cmd+click no Mac OS. Para selecionar todos os widgets, pressione Ctrl+A no Windows ou Cmd+A no Mac OS.
- Mantenha pressionada a tecla Shift ao adicionar, redimensionar ou mover um widget para mover outros widgets e obter espaço no painel. Esse recurso é conhecido como refluxo.

 **Nota:** Não é possível usar o refluxo ao mover vários widgets simultaneamente. O refluxo não redimensiona um widget de contêiner para dar espaço aos widgets que estão no contêiner.

- Para alternar entre a exibição e ocultação do painel direito que exibe as etapas, propriedades de widget, propriedades de etapa e propriedades de layout, clique na seta.



- Os widgets não têm mais os botões Editar e Excluir. Para exibir ou editar as propriedades de widget e etapa, selecione o widget. Para excluir um widget, selecione-o e clique em  na tela. Ou pressione a tecla Delete do teclado.



- Para visualizar o painel de etapas com uma lista das etapas criadas anteriormente, clique no cabeçalho do painel ou em um espaço vazio na tela do designer.
- Para ter mais precisão ao posicionar os widgets em um painel, aumente o número de colunas na grade do designer usando as propriedades de layout. Anteriormente, a grade continha sempre 12 colunas.
- Em versões anteriores, o painel inteiro não era renderizado quando havia problema em uma etapa. Agora, o widget que tem a etapa com problema exibe um ícone de erro, mas os widgets restantes são renderizados corretamente.

Controle melhor o painel usando as novas propriedades

Os painéis do Wave contêm novas propriedades para configurar novos recursos e possibilitar um controle melhor dos gráficos. Para melhorar a usabilidade, algumas propriedades têm novos rótulos e locais. Além disso, devido às novas propriedades, algumas propriedades existentes deixaram de ser necessárias.

Novas propriedades

Propriedades de layout

O novo painel Layout contém propriedades que permitem alterar o número de colunas na grade do designer e especificar as propriedades de dispositivo para cada layout. O Wave usa as propriedades de dispositivo para determinar se o layout pode ser usado para um dispositivo específico. Consulte a [Ajuda do Salesforce: Propriedades de layout \(pode estar desatualizada ou indisponível durante a visualização da versão\)](#).

Propriedades do widget

O Designer de painéis do Wave oferece mais propriedades que fornecem um controle melhor sobre os gráficos. O painel Widget agrupa as propriedades de widget em seções. Por exemplo, o painel contém seções separadas para propriedades específicas de gráficos, propriedades do eixo X, do eixo Y, de legenda, de treliça e propriedades de estilo do widget. Consulte a [Ajuda do Salesforce: Propriedades de widget \(pode estar desatualizada ou indisponível durante a visualização da versão\)](#).

Propriedades alteradas

Para tornar as propriedades mais descritivas, o Wave alterou alguns rótulos de propriedade. Além disso, para ativar layouts, algumas propriedades de painel passaram para o painel Layout.

Propriedades de painel

Para proporcionar mais flexibilidade para definir os layouts de modo diferente, agora a maioria das propriedades de painel aparece sob as propriedades de layout. Somente as propriedades padrão de widget permanecem sob as propriedades de painel.

Propriedades do widget

Os rótulos de propriedade a seguir foram alterados.

Rótulo de propriedade antigo	Novo rótulo de propriedade
ID da imagem em segundo plano	ID da imagem
Mostrar o link para a etapa	Mostrar o ícone Explorar
Mostrar valores	Mostrar valores em barras de gráfico
Valor ausente	Manipulação de valores ausentes
Sempre mostrar zero	Iniciar eixo no 0
ID da imagem em segundo plano	ID da imagem

Propriedades da etapa

Os rótulos de propriedade a seguir foram alterados.

Rótulo de propriedade antigo	Novo rótulo de propriedade
Propagar seleções do painel	Aplicar filtros selecionados
Aplicar filtro global	Aplicar filtros globais

Propriedades obsoletas

Agora, o Wave ignora as propriedades de widget a seguir.

- Espessura da barra. Para alterar o ajuste da barra, defina a nova propriedade de widget Modo de eixo.
- Escala logarítmica
- Multimétrica. Agora, se a etapa tiver várias métricas, elas serão exibidas pelo gráfico.
- Mostrar totais. Essa propriedade não está mais disponível para tabelas comparativas e de valores. Como solução alternativa, você pode calcular os totais em um campo calculado de uma tabela comparativa.

Noções básicas das mudanças que ocorrerão nas vinculações

No Winter '17, tanto o Designer de painéis do Wave quanto o designer clássico apresentam mudanças que afetam as vinculações em painéis. Em casos raros, essas mudanças podem causar problemas com alguns painéis.

O Designer de painéis do Wave usa uma nova sintaxe para vinculações. Quando você abre um painel nesse designer, o Wave converte automaticamente a sintaxe antiga das vinculações para a nova sintaxe. Acontece o mesmo quando você converte um painel criado no designer clássico para o Designer de painéis do Wave. Se o Wave não conseguir converter a vinculação, o resultado da vinculação será

uma etapa quebrada. Para cada etapa quebrada, o Wave mostra um ícone de erro no widget afetado no painel. Passe o mouse sobre o ícone para exibir o erro. Para corrigir o erro, crie a etapa novamente usando a nova sintaxe das vinculações.

Antes de executar vinculações, agora o designer clássico as valida para garantir que a sintaxe seja válida e impedir a execução de um JavaScript que pode ser mal-intencionado. Se a vinculação for inválida, o painel não será mais aberto. Se ocorrer esse problema, entre em contato com o Suporte ao cliente do Salesforce.

Obtenha mais suporte com a assistência aprimorada ao usuário de painel e a documentação

Adicionamos um conjunto completo de documentação para o desenvolvimento de painéis usando o Designer de painéis do Wave. Para ativar a assistência ao usuário dentro do aplicativo, também adicionamos rótulos de UI mais intuitivos. Agora, as propriedades mais complicadas têm dicas de ferramentas descritivas.

Wave: Estenda a analítica a todos os processos de negócios

Coloque o Wave Analytics nos locais onde as pessoas trabalham: Lightning Experience, o aplicativo Salesforce1 móvel, páginas do Visualforce móveis, Chatter e email. Siga, colabore e compartilhe mais facilmente com notificações, anotações e outros aprimoramentos.

NESTA SEÇÃO:

[Defina notificações inteligentes para se manter atualizado em relação às métricas de negócios mais importantes](#)

Com as notificações, o Wave trabalha para você quando e onde você escolher. Anexe critérios de notificação aos widgets numéricos em painéis e selecione quando executar as consultas. Você pode ver notificações no Wave, no Lightning Experience, no aplicativo Salesforce1 móvel e no email. As notificações estão disponíveis em painéis desenvolvidos no Designer de painéis do Wave.

[Integrar o Wave a qualquer página do Lightning](#)

Com o Wave no Lightning, é possível oferecer aos usuários o acesso às percepções em qualquer dispositivo. Integre o Wave a páginas iniciais do Lightning, páginas de registros e páginas iniciais de aplicativos. Crie aplicativos de analítica para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce1 móvel em apenas alguns minutos.

[Integre o Wave a qualquer página móvel](#)

Adicione componentes de painel do Wave a páginas do Visualforce em sites do Salesforce acessados por usuários móveis, inclusive Comunidades. Painéis do Wave integrados podem selecionar, de forma responsiva, layouts otimizados para qualquer dispositivo, incluindo telefones e tablets.

[Faça anotações e colabore em painéis do Wave com mais facilidade](#)

Abra seu painel com anotações diretamente em uma publicação do feed. Adicione uma captura de tela do estado atual do seu painel ao criar uma anotação. Atualize o feed de anotações ou feche-o com um clique.

[Faça o download dos dados de widget de painel no Designer de painéis do Wave](#)

Faça o download dos resultados da consulta a partir dos widgets de painel nos formatos do Microsoft® Excel® (.xls) e de valores separados por vírgulas (.csv). Esse recurso faz o download somente dos dados da consulta (ou etapa) subjacente ao widget.

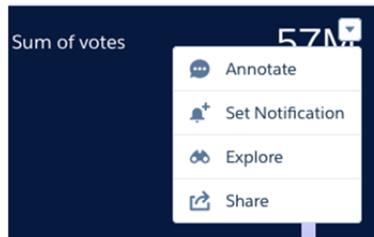
[Escolha a configuração do atributo HttpOnly de segurança da sessão](#)

O Wave Analytics oferece suporte à ativação da configuração de segurança da sessão `Exigir atributo HttpOnly`. Anteriormente, não era possível acessar o Wave se essa configuração estivesse ativada. Agora, o Wave oferece suporte tanto para a configuração ativada quanto para a desativada.

Defina notificações inteligentes para se manter atualizado em relação às métricas de negócios mais importantes

Com as notificações, o Wave trabalha para você quando e onde você escolher. Anexe critérios de notificação aos widgets numéricos em painéis e selecione quando executar as consultas. Você pode ver notificações no Wave, no Lightning Experience, no aplicativo Salesforce1 móvel e no email. As notificações estão disponíveis em painéis desenvolvidos no Designer de painéis do Wave.

1. Localize o widget numérico do seu painel que mostra o KPI sobre o qual você deseja ser notificado. Opcionalmente, você pode usar os filtros do painel para restringir a consulta em relação aos seus dados e criar um KPI personalizado.
2. Selecione **Definir notificação** na lista suspensa.



3. No painel Nova notificação, defina o valor sobre o qual você deseja ser informado assim que a consulta do widget retornar. Por exemplo, digamos que você queira ser informado quando a sua equipe atingir 75% da cota. Você clicaria em **Definir notificação** no widget numérico Realização da cota. No painel Nova notificação, você selecionaria **Maior ou igual a** na lista suspensa e inseriria 75 como valor do limite.
4. Selecione a frequência e o horário em que você deseja que a consulta seja executada.

 A screenshot of the "New Notification" configuration screen. The screen has a title bar with a back arrow and "New Notification" with an edit icon. Below the title bar, there are three main sections:

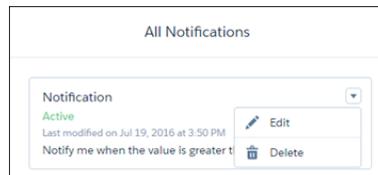
- Notify me when value:** A dropdown menu set to "Equals" and a text input field labeled "Set threshold value...".
- With these criteria:** "Filters: None" and a checkbox labeled "Notify me only the first time conditions are met" which is currently unchecked.
- At this time:** A "Frequency:" section with radio buttons for "Every Weekday" (selected), "Daily", and "Weekly". Below it is a "Time:" section with a dropdown menu set to "12:00 AM".

 At the bottom of the screen, there are two buttons: "Save" (in blue) and "Save and Run" (in white with a blue border).

5. Teste a sua notificação imediatamente com **Salvar e executar** ou simplesmente a salve. O administrador não precisa configurar nada.

Quando as condições que você definiu para o KPI são atendidas, você recebe uma notificação no aplicativo e por email. No Wave, no Lightning Experience e no Salesforce1, o ícone de sino (🔔) informa sobre as notificações.

No Wave, a lista suspensa do sino inclui a opção de gerenciar notificações do Wave. Também é possível gerenciar notificações no painel. O ícone de sino com o sinal de mais (🔔+) abre a lista de notificações e mostra números na cor azul (1) nos widgets com notificações anexadas. No painel Todas as notificações, cada notificação tem uma lista suspensa de ações para editar e excluir a notificação.



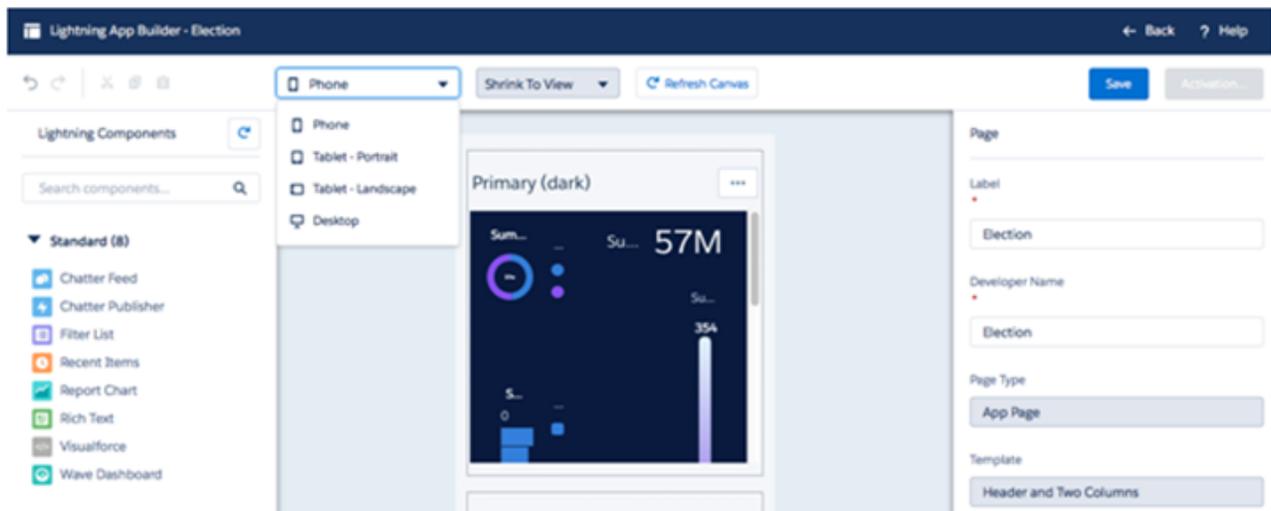
Leve em consideração as limitações referentes a notificações do Wave.

- É possível configurar até cinco notificações.
- As notificações estão disponíveis apenas para painéis criados no Designer de painéis do Wave.
- Somente os widgets numéricos disponibilizam notificações.

Integrar o Wave a qualquer página do Lightning

Com o Wave no Lightning, é possível oferecer aos usuários o acesso às percepções em qualquer dispositivo. Integre o Wave a páginas iniciais do Lightning, páginas de registros e páginas iniciais de aplicativos. Crie aplicativos de análise para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce1 móvel em apenas alguns minutos.

Com componentes do Wave para arrastar e soltar no Lightning App Builder, você pode criar páginas do Lightning otimizadas para desktop, tablet e telefone.



Garanta a criação de um layout responsivo para o seu painel no Designer de painéis do Wave para que ele seja dimensionado para se adequar à sua plataforma. Para obter mais informações, consulte [Layouts: Otimizar seus painéis para dispositivos diferentes](#).

Agora que você pode integrar painéis do Wave a qualquer página do Lightning, é fácil oferecer aos usuários o acesso a aplicativos pré-construídos do Sales Wave e do Service Wave.

 **Nota:** No caso do Salesforce1, há suporte somente para as páginas iniciais de aplicativos Lightning. Consulte [Páginas do Lightning](#) na Ajuda do Salesforce para obter mais informações.

Para criar painéis que são responsivos em telas de telefone e tablet, gere layouts específicos para os dispositivos no Designer de painéis do Wave.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

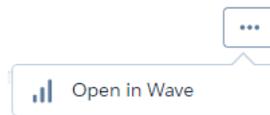
Integre o Wave a qualquer página móvel

Adicione componentes de painel do Wave a páginas do Visualforce em sites do Salesforce acessados por usuários móveis, inclusive Comunidades. Painéis do Wave integrados podem selecionar, de forma responsiva, layouts otimizados para qualquer dispositivo, incluindo telefones e tablets.

Painéis desenvolvidos no Designer de painéis do Wave são responsivos a qualquer tamanho de tela. Se você criou um layout para desktop, tablet, telefone, relógio ou layout personalizado no Designer de painéis do Wave, o painel será dimensionado automaticamente para se adaptar à sua tela. Agora, qualquer site do Salesforce pode incluir painéis do Wave otimizados para exibição em dispositivos móveis.

Painéis do Wave integrados a páginas do Visualforce podem incluir esses recursos.

- Um link rápido para o aplicativo nativo, seja ele o Wave no desktop ou o Wave Mobile



- Um menu de ação do registro
- Links a outros ativos do Wave
- Opções de compartilhamento e download

Por outro lado, os painéis do Wave integrados a páginas do Visualforce têm estas limitações.

- A opção de explorar no Wave não está incluída.
- Os gráficos não incluem informações com a passagem do mouse (dicas de ferramentas).
- Alguns filtros, como os seletores de data, são difíceis de configurar.
- Recursos do Wave, como anotação, notificação e apresentação, não estão disponíveis.

Faça anotações e colabore em painéis do Wave com mais facilidade

Abra seu painel com anotações diretamente em uma publicação do feed. Adicione uma captura de tela do estado atual do seu painel ao criar uma anotação. Atualize o feed de anotações ou feche-o com um clique.

 **Nota:** Há suporte para anotações somente em painéis desenvolvidos com o Designer de painéis do Wave.

A colaboração em painéis ficou mais intuitiva com essas melhorias.

- Siga painéis no Chatter para exibir todas as publicações no painel.



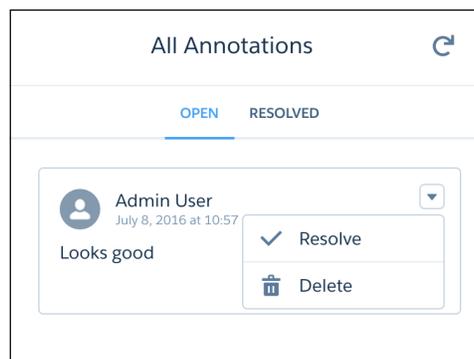
- Clique na imagem do painel no Chatter para navegar diretamente para a anotação no painel no Wave Analytics.
- O painel Nova anotação inclui a opção de publicar uma captura de tela do painel no Chatter.



- Em uma anotação aberta, você pode atualizar o feed ou fechar a anotação.



- No painel referente ao painel, cada anotação tem uma lista suspensa de ações para resolver ou excluir a anotação.



Faça o download dos dados de widget de painel no Designer de painéis do Wave

Faça o download dos resultados da consulta a partir dos widgets de painel nos formatos do Microsoft® Excel® (.xls) e de valores separados por vírgulas (.csv). Esse recurso faz o download somente dos dados da consulta (ou etapa) subjacente ao widget.

Para configurar, atribua aos usuários um conjunto de permissões que inclua "Baixar dados do Wave Analytics". Os usuários que têm a permissão veem opções de download quando selecionam **Compartilhar** na lista suspensa em um widget.

Escolha a configuração do atributo HttpOnly de segurança da sessão

O Wave Analytics oferece suporte à ativação da configuração de segurança da sessão `Exigir atributo HttpOnly`. Anteriormente, não era possível acessar o Wave se essa configuração estivesse ativada. Agora, o Wave oferece suporte tanto para a configuração ativada quanto para a desativada.

Wave: Movimento-se com aplicativos do Wave Mobile

Com a versão mais recente do dispositivo para iOS e o novo aplicativo Android, você leva o Wave para onde for.

NESTA SEÇÃO:

[Experimente o Wave para iOS mais recente](#)

Para utilizar os aprimoramentos mais recentes, faça o download do Wave Analytics na App Store.

[Entre no Wave que você estava esperando: Wave Analytics para Android](#)

Para a versão inicial, faça o download do Wave Analytics no Google Play™.

Experimente o Wave para iOS mais recente

Para utilizar os aprimoramentos mais recentes, faça o download do Wave Analytics na App Store.

O Wave Analytics está disponível para dispositivos Apple® que executam iOS 8 e posteriores. Veja as novidades da versão 2.3.

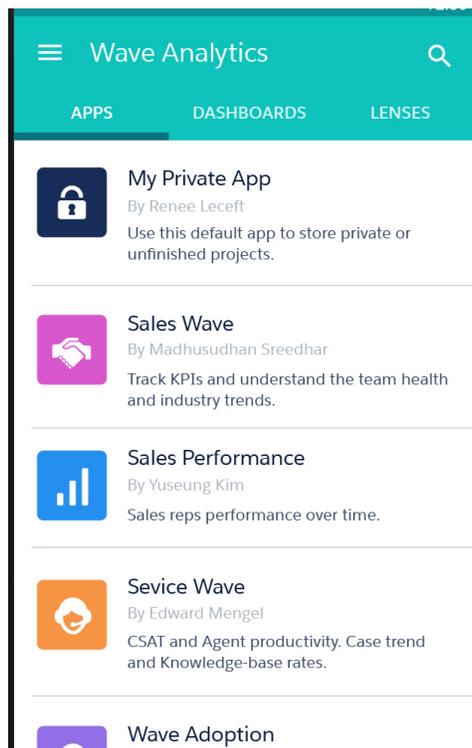
- Agora, organizações de grande porte realizam lançamentos muito rapidamente porque implementamos o carregamento "preguiçoso" para a tela inicial.
- Classifique a tela inicial como desejar. A nova alternância no canto superior direito permite alternar entre a ordem alfabética e a utilização mais recente.
- Impressiona os seus amigos com filtros relativos de intervalo de datas fiscais em painéis e lenses!

Entre no Wave que você estava esperando: Wave Analytics para Android

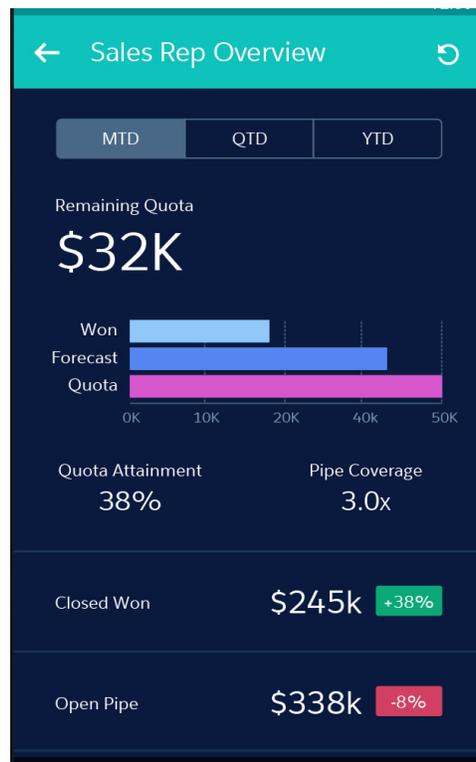
Para a versão inicial, faça o download do Wave Analytics no Google Play™.

O Wave Analytics está disponível para telefones Android™ que executam Android 5 ou posterior. Essa versão é somente o início. No momento, o Wave no Android é um exibidor de painel somente leitura. Ainda não há suporte para exploração, ações de gravação e painéis integrados ao Designer de painéis do Wave.

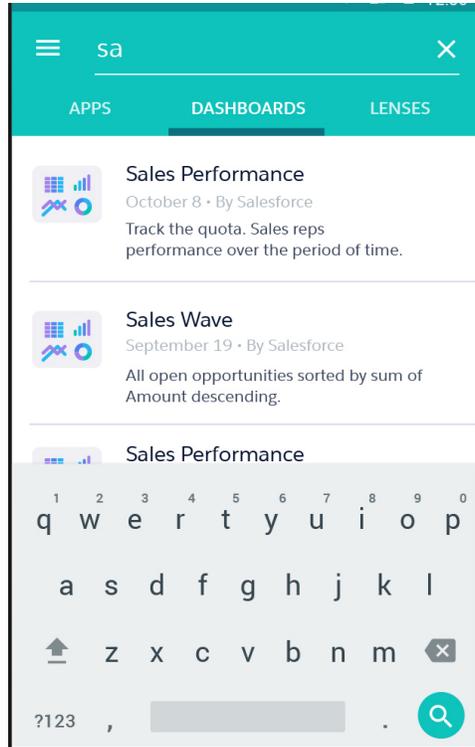
O Wave no Android organiza os ativos do Wave em guias de **Aplicativos**, **Painéis** e **Lenses**. Toque em um aplicativo para acessar rapidamente seus painéis e lenses. Todas as listas ficam no pedido de utilização mais recente (MRU).



No Android, um dedo rola o painel inteiro ou o gráfico ou tabela que você está tocando. Dois dedos sempre rolam o painel.



Toque em  para acessar a ajuda, as configurações e outros recursos. Toque em  para pesquisar.



Exiba painéis e lentes do Wave no seu dispositivo Android, leve seus dados com você e responda perguntas de negócios imediatamente!

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda para dispositivo móvel: Wave Analytics para Android](#)

Wave: Integre seus dados

O novo gerenciador de dados coloca todas as ferramentas de preparação de dados em um único lugar, facilitando a definição das configurações de replicação, criação de conjuntos de dados e gerenciamento de fluxos de dados.

NESTA SEÇÃO:

[Preparar, replicar e monitorar o novo gerenciador de dados](#)

O gerenciador de dados é o novo local que reúne tudo o que está relacionado aos conjuntos de dados. Se você optou por usar a versão beta da preparação de dados ou ativou a replicação, o gerenciador de dados é o local onde você cria as receitas de conjuntos de dados, exibe e edita as configurações de replicação e monitora todos os trabalhos e fluxos de dados. Tudo em um único lugar.

[Acelere seus fluxos de dados com replicação \(disponível ao público em geral\)](#)

A replicação separa a extração de dados do Salesforce do seu fluxo de dados, permitindo executar a extração em uma programação separada. Quando você programa essas extrações com antecedência, o fluxo de dados tem menos coisas para fazer e é executado mais rapidamente. É como fazer uma compra grande no supermercado no fim de semana para não precisar ir ao mercado sempre que você precisar de algo durante a semana. Para deixar a carga ainda mais leve, a replicação extrai dados do Salesforce de forma incremental, para que somente os dados alterados sejam extraídos.

Criar conjuntos de dados com preparação de dados (beta)

A preparação de dados é uma forma nova e rápida de preparar novos conjuntos de dados usando os conjuntos de dados existentes como ingredientes. Combine dados de vários conjuntos de dados, remova campos e transforme valores de campos usando uma interface do usuário clara, dentro do novo gerenciador de dados. E nem sequer uma linha de JSON!

Remover campos dos conjuntos de dados com a transformação sliceDataset

Use a nova transformação sliceDataset para selecionar um subconjunto de campos de um conjunto de dados no seu fluxo de dados para uso em um novo conjunto de dados ou em outras transformações. Esse recurso permite criar vários conjuntos de dados, sendo que cada um tem conjuntos de campos diferentes do mesmo Salesforce Object, sem realizar uma extração separada para cada conjunto de dados. Isso ajuda caso você esteja usando a replicação, que realiza apenas uma extração de dados de cada Salesforce Object.

Preparar, replicar e monitorar o novo gerenciador de dados

O gerenciador de dados é o novo local que reúne tudo o que está relacionado aos conjuntos de dados. Se você optou por usar a versão beta da preparação de dados ou ativou a replicação, o gerenciador de dados é o local onde você cria as receitas de conjuntos de dados, exibe e edita as configurações de replicação e monitora todos os trabalhos e fluxos de dados. Tudo em um único lugar.

É possível acessar o gerenciador de dados no Wave a partir do ícone de engrenagem.

The screenshot shows the Salesforce Wave Analytics interface. In the top right corner, a gear icon (settings) is circled in red, and a dropdown menu is open, with 'Data Manager' highlighted in a red oval. Below this, the 'Data Manager' dashboard is shown. On the left sidebar, 'Prepare' is labeled with a red '1' and 'Monitor' with a red '5'. At the top of the main content area, 'RECIPES' is labeled with a red '2', 'DATASETS' with a red '3', and 'REPLICATION' with a red '4'. The main table displays the following data:

RECIPE NAME	RECIPE STATUS	RECIPE LAST SAVED	TARGET DATASET	TARGET DATASET STATUS
Leads with Demographics	Pushed	Today at 11:38 AM	Leads with Demographics	Up to Date
Quota Analysis	Saved	Today at 11:43 AM	Quota Analysis	Not Created
Pipeline Analysis	Saved	Today at 11:45 AM	Pipeline Analysis	Not Up to Date

Você entra na seção Preparar **(1)**, onde tem acesso às origens de dados e aos conjuntos de dados existentes. Se o recurso beta de preparação de dados estiver ativado, será nas guias Receitas **(2)** e Conjuntos de dados **(3)** que você irá preparar novos conjuntos de dados. Com a replicação ativada, será na guia Replicação **(4)** que você poderá exibir e atualizar configurações para os objetos do Salesforce habilitados para replicação. E não é preciso ir muito longe para verificar o status de todas as suas receitas, replicações e outros trabalhos de fluxo de dados. Basta clicar em **Monitor(5)** para abrir o monitor de dados sem sair do gerenciador de dados!

 **Nota:** Lembre-se: você verá o gerenciador de dados somente se tiver ativado a preparação de dados ou a replicação.

Acelere seus fluxos de dados com replicação (disponível ao público em geral)

A replicação separa a extração de dados do Salesforce do seu fluxo de dados, permitindo executar a extração em uma programação separada. Quando você programa essas extrações com antecedência, o fluxo de dados tem menos coisas para fazer e é executado mais rapidamente. É como fazer uma compra grande no supermercado no fim de semana para não precisar ir ao mercado sempre que você precisar de algo durante a semana. Para deixar a carga ainda mais leve, a replicação extrai dados do Salesforce de forma incremental, para que somente os dados alterados sejam extraídos.

A replicação é um recurso piloto desde a versão Winter '16, mas agora, no Winter '17, está disponível ao público em geral. E mais: agora, é possível exibir e editar as configurações de replicação no novo gerenciador de dados.

Como a replicação funciona?

Quando você ativa a replicação, o Wave examina os nós sfdcDigest nos fluxos de dados de usuários programados existentes para ver quais objetos e campos do Salesforce você está extraindo. Usando essas informações, o Wave configura a replicação para cada objeto para extrair os dados separadamente. É possível programar essa replicação para ser executada antes dos fluxos de dados. Se você atualizar os fluxos de dados posteriormente ou criar novos fluxos de dados, o Wave atualizará automaticamente a replicação com as alterações relevantes.

Ativar a replicação e configurar as definições de replicação

É possível ativar a Replicação na Configuração. Insira *Wave Analytics* na caixa Busca rápida e, em seguida, clique em **Configurações**. Selecione **Ativar replicação** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Importante: Muita coisa acontece quando você ativa a replicação e algumas podem exigir sua atenção. Por isso, recomendamos a leitura de **Preparar para ativar a replicação** antes de virar a chave.

Quando o processo estiver concluído, o gerenciador de dados será a nova casa de tudo o que está relacionado à replicação. Aqui, você pode exibir os objetos do Salesforce ativados, configurar uma programação de replicação e executar a replicação.

The screenshot shows the 'Data Manager' interface with the 'REPLICATION' tab selected. The 'Sources' section lists two Salesforce objects: 'Opportunity' and 'User'. Each row in the table includes a 'NAME' column with a wrench icon, a 'LAST MODIFIED BY' column, and a 'LAST MODIFIED DATE' column. There are also buttons for 'Edit Replication Schedule' and 'Run Replication Now'.

NAME	LAST MODIFIED BY	LAST MODIFIED DATE
Opportunity	Admin User	Mon Aug 08 2016 12:12:25 GMT-0700
User	Admin User	Wed Jul 27 2016 17:44:18 GMT-0700

Para configurar as definições de replicação para um objeto, clique nele na lista. Aqui, é possível remover campos da replicação e adicionar um filtro para replicar dados específicos.

Criar conjuntos de dados com preparação de dados (beta)

A preparação de dados é uma forma nova e rápida de preparar novos conjuntos de dados usando os conjuntos de dados existentes como ingredientes. Combine dados de vários conjuntos de dados, remova campos e transforme valores de campos usando uma interface do usuário clara, dentro do novo gerenciador de dados. E nem sequer uma linha de JSON!

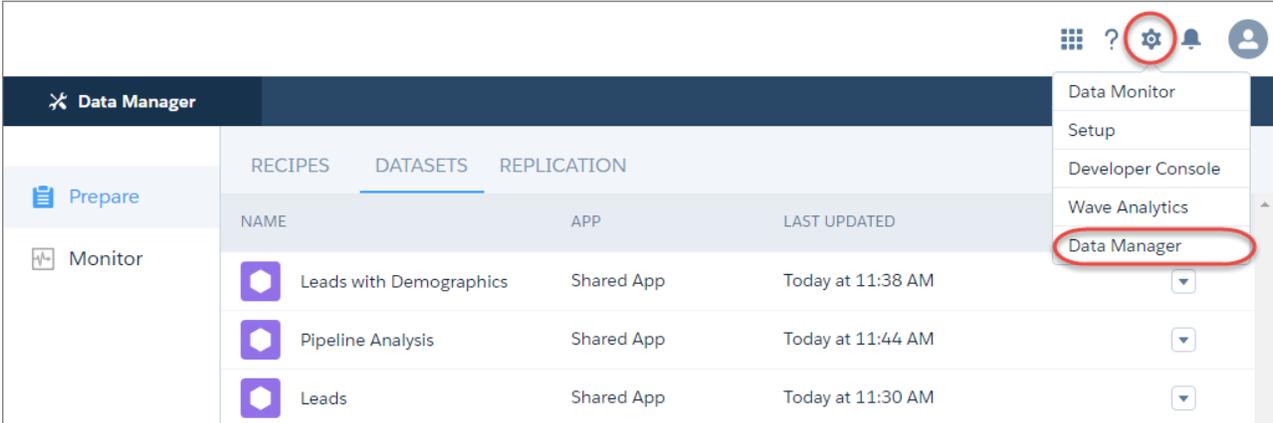
 **Nota:** Este lançamento contém uma versão beta da preparação de dados com qualidade de produção, mas com limitações conhecidas. Entre em contato com a Salesforce se desejar experimentá-la!

Eu quero mais. Como a preparação de dados funciona?

Na preparação de dados, você cria um conjunto de dados criando primeiramente uma receita para ele. Assim como a receita de um prato, a receita de um conjunto de dados contém uma lista de ingredientes (seus conjuntos de dados existentes) e um conjunto de instruções (as transformações que você deseja realizar nesses conjuntos de dados). Quando a sua receita ficar pronta, você poderá utilizá-la para criar um conjunto de dados de destino imediatamente ou programá-la para atualizar o conjunto de dados de forma recorrente. O Wave salva as suas receitas para que você possa reutilizá-las, atualizá-las ou até mesmo criar novas receitas a partir delas.

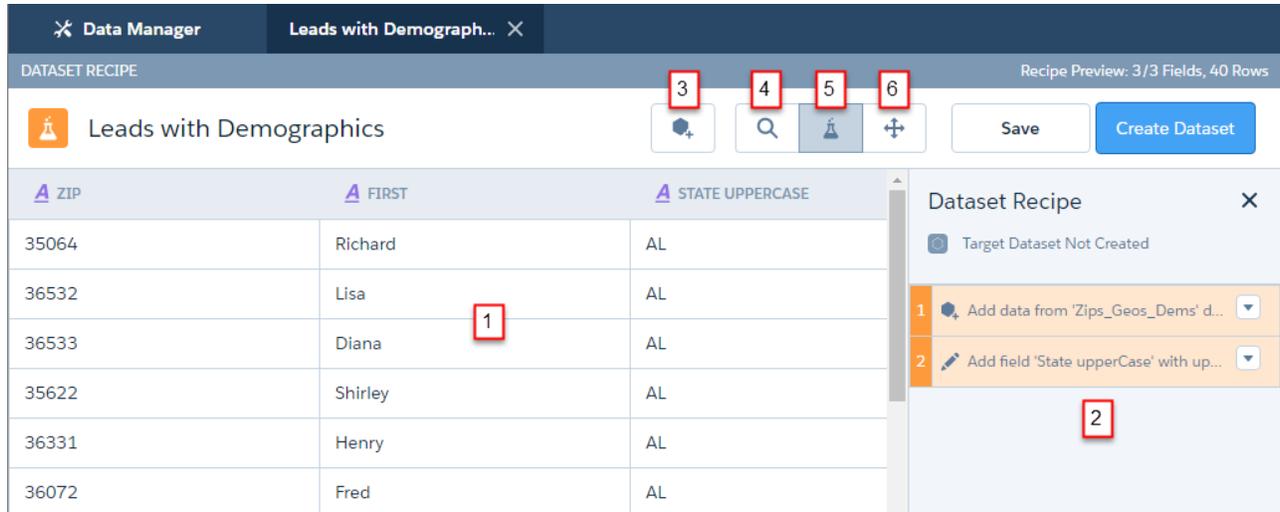
Criar um conjunto de dados com uma receita

Quando você cria conjuntos de dados na preparação de dados, você começa com o conjunto de dados existente a partir do qual deseja trabalhar. Abra o gerenciador de dados e acesse a guia Conjuntos de dados. Aqui, você vê uma lista dos conjuntos de dados disponíveis para você.



	RECIPES	DATASETS	REPLICATION
	NAME	APP	LAST UPDATED
	Leads with Demographics	Shared App	Today at 11:38 AM
	Pipeline Analysis	Shared App	Today at 11:44 AM
	Leads	Shared App	Today at 11:30 AM

Clique no conjunto de dados com o qual deseja começar e insira um nome para a receita. Escolha bem, pois esse nome também será usado para o conjunto de dados de origem que você está criando. Em seguida, você vê a página da receita do conjunto de dados.



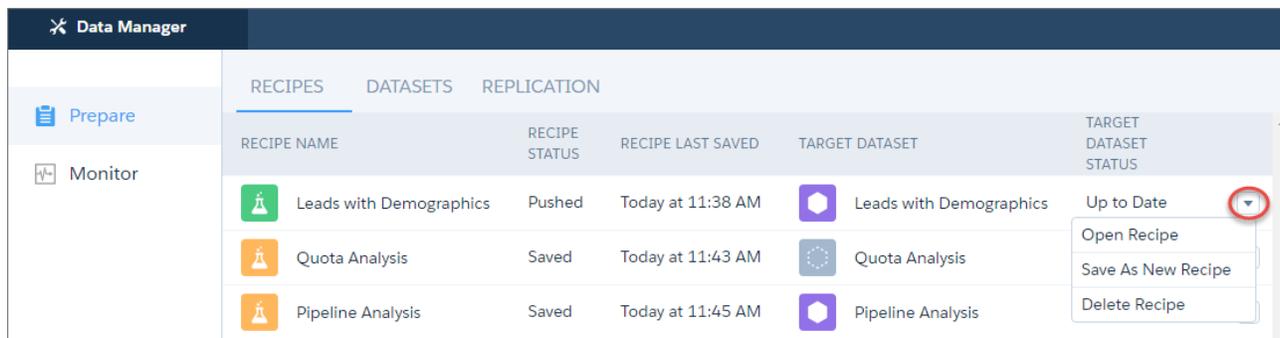
1. Uma visualização dos dados que você verá no conjunto de dados de destino.
2. Visualize e gerencie suas transformações aqui ou navegue para os campos na sua visualização.
3. Deseja adicionar dados de outro conjunto de dados? Clique aqui.
4. Não consegue encontrar o campo que está procurando? Clique aqui para visualizar os campos como uma lista, procurar campos ou ocultar campos na visualização.
5. Se você adicionou dados ou transformou campos, clique aqui para ver uma lista dessas transformações. Precisa remover transformações? Também é possível fazer isso aqui.
6. Precisa trabalhar nos valores de campo? Clique aqui para mudar de caso, dividir um valor de campo (como número de telefone em código de área e número) ou localizar e substituir valores.

Quando terminar, você poderá salvar a receita e voltar a ela posteriormente ou clicar em **Criar conjunto de dados** para executar a receita.

Nota: Se você ativou a replicação, também pode criar receitas a partir dos objetos replicados!

Gerenciar suas receitas de conjunto de dados

Na guia Receitas, é possível rastrear o status de todas as suas receitas e seus respectivos conjuntos de dados de destino e excluir receitas.



Ícone	Status	Explicação
	Receita salva	A receita nova ou atualizada que foi salva, mas não foi selecionada para executar.
	Receita enviada	Receita nova ou atualizada que foi selecionada para executar.
	Conjunto de dados de destino não criado	A receita associada não foi executada ou o conjunto de dados de destino está enfileirado.
	Conjunto de dados de destino criado	A receita associada foi executada e o conjunto de dados de destino foi criado. Se posteriormente a receita for atualizada, mas não executada, o status será mostrado como Não atualizado.

Remover campos dos conjuntos de dados com a transformação sliceDataset

Use a nova transformação sliceDataset para selecionar um subconjunto de campos de um conjunto de dados no seu fluxo de dados para uso em um novo conjunto de dados ou em outras transformações. Esse recurso permite criar vários conjuntos de dados, sendo que cada um tem conjuntos de campos diferentes do mesmo Salesforce Object, sem realizar uma extração separada para cada conjunto de dados. Isso ajuda caso você esteja usando a replicação, que realiza apenas uma extração de dados de cada Salesforce Object.

Veja um exemplo. Digamos que o seu fluxo de dados contém o nó sfdcDigest, ExtractOpportunities, que extrai todos os campos do objeto Oportunidade. Entretanto, alguns usuários não querem campos de ID no conjunto de dados de Oportunidades. Sem problema. É só adicionar um nó sliceDataset ao seu fluxo de dados, especificando o nó de origem e os campos que você deseja remover.

```
{
  "RemoveFieldsFromExtractOpportunities": {
    "action": "sliceDataset",
    "parameters": {
      "source": "ExtractOpportunities",
      "mode": "drop",
      "fields": [
        {
          "name": "Id"
        },
        {
          "name": "ProductId"
        }
      ]
    }
  }
}
```

A parte inteligente da transformação é o parâmetro de modo, que permite escolher entre dois modos: `drop` ou `select`.

```
"mode": "drop"
"mode": "select"
```

Defina o modo como `drop` para *remover* os campos especificados. Isso é ótimo se você desejar remover apenas alguns campos. Defina-o como `select` para *manter* os campos especificados. Pense no tempo que o modo `select` poupará quando você desejar remover algumas centenas de campos!

Algumas coisas devem ser consideradas para evitar mensagens de erro irritantes. O parâmetro `mode` é obrigatório; portanto, não o omita e especifique pelo menos um campo.

Wave: Desenvolvido na plataforma com SAQL e aprimoramentos da API REST

O desenvolvimento na plataforma Wave está ficando cada vez mais eficiente, com novas funções de SAQL e atualizações à API REST que foram muito solicitadas.

NESTA SEÇÃO:

[Aproveite a nova funcionalidade de SAQL, relacionada a strings e agregação](#)

A funcionalidade de SAQL do Wave continua se expandindo com novas funcionalidades interessantes ligadas à manipulação e agregação de strings.

[Veja as atualizações da API REST para Wave](#)

A API REST para Wave tem novos pontos finais e representações.

Aproveite a nova funcionalidade de SAQL, relacionada a strings e agregação

A funcionalidade de SAQL do Wave continua se expandindo com novas funcionalidades interessantes ligadas à manipulação e agregação de strings.

Funções de string

Adicionamos várias funções importantes de manipulação de strings.

- `starts_with` — Retorna `true` se a string começar com o prefixo especificado.
- `ends_with` — Retorna `true` se a string terminar com o sufixo especificado.
- `index_of` — Retorna o índice da ocorrência especificada da string de pesquisa, começando na posição especificada. A posição padrão é 1, ou seja, a função começa a pesquisar no primeiro caractere. Caso esteja presente, um inteiro indica a ocorrência a ser procurada. Por exemplo, se 2 for especificado e houver mais de uma ocorrência correspondente, o índice da segunda ocorrência será retornado.
- `replace` — Retorna a string com cada ocorrência da string de pesquisa substituída pela string de substituição fornecida.

Funções de agregação

Também foram adicionadas novas e importantes funções de agregação.

- `regr_slope` — Essa função de regressão linear simples aceita uma expressão numérica agrupada dependente e uma expressão numérica agrupada independente. Ela retorna a inclinação da linha de regressão.
- `regr_intercept` — Essa função de regressão linear simples aceita uma expressão numérica agrupada dependente e uma expressão numérica agrupada independente. Ela retorna a interceptação em y da linha de regressão.
- `regr_r2` — Essa função de regressão linear simples aceita uma expressão numérica agrupada dependente e uma expressão numérica agrupada independente. Ela retorna o coeficiente de determinação (também conhecido como R quadrado ou bondade de ajuste) da regressão.

Para obter mais informações, consulte a [Referência de SAQL do Wave Analytics](#).

Veja as atualizações da API REST para Wave

A API REST para Wave tem novos pontos finais e representações.

Agora, há suporte para tendências em instantâneos de relatórios do Wave por meio dos pontos finais `/wave/trendedreports/{trendedReportId}` e `/wave/trendedreports`.

Há suporte para conjuntos de dados replicados por meio dos pontos finais `/wave/replicatedDatasets/{id}`, `/wave/replicatedDatasets` e `/wave/replicatedDatasets/{id}/fields`, mas há necessidade das permissões `orgHasReplicationEnabled`, `ELTEditor` e `InsightsAdmin`.

Muitas representações têm novas propriedades para oferecer suporte a recursos novos ou alterados, particularmente para painéis.

Para obter mais informações, consulte o [Guia do desenvolvedor sobre a API REST do Wave](#).

Serviço: grandes mudanças na CTI, mais recursos para serviço de campo

Se você usa a CTI (integração de telefonia de computador), preste atenção! Estamos encerrando a CTI de desktop na versão Spring '17, assim, você tem apenas mais uma versão para migrar para a CTI aberta. (O lado positivo é que a CTI aberta agora funciona no Lightning Experience.) Domine o gerenciamento das suas operações de serviço de campo com uma variedade de novos recursos do Field Service Lightning. E o Instagram une-se ao Twitter e ao Facebook na dinâmica arena do Atendimento ao cliente social.

NESTA SEÇÃO:

[CTI: diga olá à CTI aberta para Lightning e adeus à CTI de desktop](#)

Despedida do antigo e boas-vindas ao novo. A CTI de desktop está indo embora e a CTI aberta agora funciona no Lightning Experience.

[Serviço de campo: Conheça a caixa de ferramentas do Field Service Lightning](#)

O Winter '17 traz a boa notícia de um conjunto de recursos totalmente novo que pode ser usado para gerenciar as operações de serviço de campo. Rastreie o trabalho com compromissos de serviço, gerencie sua equipe com recursos de serviço, padronize seus pedidos de serviço com tipos de trabalho e muito mais.

[Atendimento ao cliente social: Instagram disponível ao público em geral, desempenho aprimorado e Lightning Experience](#)

O suporte ao Instagram agora está disponível ao público em geral. Sincronize até 2.000 contas sociais com mais rapidez com a visualização de 500 contas por página. O Lightning ataca na esfera social! As páginas de Personalidade e publicação social e as funções de feed do caso, exceto Resposta, estão disponíveis no Lightning Experience.

[Salesforce Knowledge: novo suporte para APIs REST e Professional Edition](#)

Tanto usuários autenticados quanto convidados podem recuperar as categorias de dados visíveis do usuário e seus artigos associados usando o novo suporte para APIs REST. As organizações Professional Edition podem habilitar o Knowledge.

[Salesforce Console para Serviço: alterações às navegações da exibição de lista e acesso ao console](#)

Sabemos que você gosta de estar no controle, por isso, criamos uma preferência que permite controlar se as navegações serão mostradas nas exibições de lista. Para acessar o console, é preciso estar no Salesforce Classic.

[Omni-Channel: turbine seus supervisores](#)

Coloque insights em tempo real ao alcance dos seus supervisores com o Supervisor Omni-Channel (Beta). Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Live Agent: use roteamento Omni-Channel para bate-papos \(beta\) e transcrições de bate-papos aprimoradas](#)

Os bate-papos Live Agent podem ficar em fila lado a lado a outros tipos de trabalho usando o roteamento Omni-Channel (beta). A Transcrição de bate-papo ativo estará lá para quando o bate-papo ativo for solicitado ao terminar. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Feed do caso: Aumente a eficiência dos agentes no Lightning Experience](#)

O Feed do caso fornece aos agentes de suporte uma forma mais simplificada de criar, gerenciar e exibir casos, permitindo que vejam o histórico do caso e as interações com clientes dentro do contexto. O Winter '17 inclui melhorias na ação rápida de email no Lightning Experience e a capacidade de mostrar o campo `Proprietário do caso` e os campos de contato na página do caso. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Chatter Answers: Ajude os clientes a obter respostas rapidamente](#)

Chatter Answers é uma comunidade de suporte e autoatendimento na qual os clientes podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte. O Chatter Answers reúne artigos do Case, Questions and Answers e Salesforce Knowledge em uma experiência unificada. O Chatter Answers será encerrado no Winter '18.

[Gerenciamento de direitos: Melhores regras de atualização e limites modificados](#)

O gerenciamento de direitos permite que você e seus agentes de suporte verifiquem e cumpram os contratos de suporte dos clientes. O Winter '17 traz melhorias nas regras de atualização do processo de direitos e alterações nos limites da hierarquia do contrato de serviço. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Ativos: Limites de hierarquia atualizados](#)

Os ativos ajudam a rastrear produtos que os clientes compraram de você. O Winter '17 traz alterações nos limites da hierarquia de ativos. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Snap-ins: leve a eficiência dos componentes do Service Cloud para o seu site](#)

Já desejou poder adicionar recursos elegantes do Service Cloud, como bate-papo, diretamente ao seu site ou aplicativo móvel? Os snap-ins permitem incluir os componentes do Service Cloud nas suas páginas da web para que você possa oferecer suporte contextual aos seus clientes.

[SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning: agora disponível ao público em geral para iOS](#)

Incorpore rapidamente os recursos do Service Cloud diretamente no seu aplicativo iOS nativo usando o novo SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning.

CTI: diga olá à CTI aberta para Lightning e adeus à CTI de desktop

Despedida do antigo e boas-vindas ao novo. A CTI de desktop está indo embora e a CTI aberta agora funciona no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Faça suas chamadas no Lightning Experience com CTI aberta](#)

A CTI aberta e todos os seus recursos incríveis estão agora disponíveis no Lightning Experience.

Abrir a CTI ajuda os parceiros a integrar o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI). Toda a mágica acontece sem instalar programas adaptadores nos computadores dos usuários! Agora, a CTI aberta está disponível no Lightning Experience, bem como no Salesforce Classic.

[O fim está próximo para a CTI de desktop](#)

Como um lembrete, a CTI de desktop (integração de telefonia por computador), também conhecida como Kit de ferramentas de CTI, chegará ao fim da sua vida útil e deixará de funcionar na versão Spring '17. Você tem mais uma versão para migrar sua funcionalidade de CTI para a CTI aberta.

Faça suas chamadas no Lightning Experience com CTI aberta

A CTI aberta e todos os seus recursos incríveis estão agora disponíveis no Lightning Experience. Abrir a CTI ajuda os parceiros a integrar o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI). Toda a mágica acontece sem instalar programas adaptadores nos computadores dos usuários! Agora, a CTI aberta está disponível no Lightning Experience, bem como no Salesforce Classic.

Antes, a CTI aberta funcionava apenas no Salesforce Classic.

Então como a CTI aberta funciona no Lightning Experience?

O caminho até o Lightning Experience nos deu a oportunidade de modernizar a API de CTI aberta. Criamos uma nova API de CTI aberta somente para o Lightning Experience que é mais fácil de usar. A API usa objetos JSON em vez de parâmetros individuais como parâmetros, retorna mensagens de erro mais fáceis de entender e se adapta à plataforma do Lightning.

Agora, há duas APIs de CTI aberta separadas: uma para o Salesforce Classic e outra para o Lightning Experience. Versões anteriores da CTI aberta agora fazem parte da API de CTI aberta para o Salesforce Classic. As duas APIs oferecem métodos similares, mas alguns métodos comportam-se de modo diferente.



Nota: A CTI aberta para Lightning Experience funciona apenas em aplicativos Lightning, e não em aplicativos Classic. Embora você possa visualizar aplicativos Classic no Lightning Experience, esses aplicativos ainda são, no fundo, aplicativos Classic. Para verificar se seu aplicativo é um aplicativo Lightning, use o Gerenciador de aplicativo em Configuração.

Como começo a fazer chamadas no Lightning Experience?

Para começar a usar, conclua estas etapas de alto nível.

1. Trabalhe com seu fornecedor de CTI para criar uma implementação de CTI aberta que funcione com o Lightning Experience.
2. Instale uma CTI aberta para o pacote do Lightning.

O arquivo de definição do call center no seu pacote agora identifica a interface do usuário que você planeja usar: Salesforce Classic, Lightning Experience ou ambas. Simplesmente especificar ambas as interfaces em um arquivo de definição de call center não significa que seu softphone funciona nas duas UIs.

3. Crie um aplicativo Lightning e adicione a opção Softphone de CTI aberta.



Dica: Para ajudá-lo a começar, criamos um Adaptador de demonstração da CTI aberta para o Lightning Experience. O adaptador de demonstração estará disponível para download logo após a versão Winter '17.

Se você quiser que sua implementação da CTI funcione no Lightning Experience e em um console do Salesforce, seu fornecedor de CTI deve criar uma implementação exclusiva que use tanto o Salesforce Classic quanto o Lightning Experience. O console pode se parecer com o Lightning Experience, mas ele, na verdade, está disponível apenas no Salesforce Classic.

Para informações sobre criar sua implementação da CTI aberta, incluindo diferenças na funcionalidade de API da CTI aberta, consulte [Guia do desenvolvedor da CTI aberta](#).

Qual é a aparência de um softphone no Lightning Experience?

Depois de configurar toda a sua implementação da CTI aberta, seu softphone aparecerá na barra de utilitários localizada no rodapé do Lightning Experience. Essa é a aparência do adaptador de demonstração no Lightning Experience.

The screenshot shows the Salesforce 'Cases' page. At the top, there are navigation tabs: Demo, Accounts, Calendar, Cases (selected), Contacts, Leads, and Tasks. Below the tabs, the page title is 'CASES All Open Cases' with a 'New' button. A status bar indicates '3 items • Sorted by Case Number • Filtered by Closed • Last updated 08/18/2016 at 10:41'. There are icons for settings, refresh, edit, and filter. The main content is a table with columns: CASE NUMBER, CONTACT NAME, SUBJECT, STATUS, and PRIORITY.

CASE NUMBER	CONTACT NAME	SUBJECT	STATUS	PRIORITY
1 00001000	Jon Amos	Sample Case: Our Widgets have not been d...	Escalated	High
2 00001001	Edward Stamos	Sample Case 2: The widgets we received are...	New	High
		Sample Case 3: Cannot track our order.	On Hold	Low

Below the table, a softphone overlay is visible. It shows 'Open CTI Softphone: Available' with a status indicator 'Available'. There is a search box containing '415' and a numeric keypad with letters (ABC, DEF, GHI, JKL, MNO, PQRS, TUV, WXYZ) and symbols (*, #, +). A 'Call' button is at the bottom of the softphone. At the very bottom of the interface, there is a 'Phone' tab.

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do desenvolvedor da CTI aberta: Por que sua UI importa: CTI aberta para Salesforce Classic vs. Lightning Experience\(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

[Guia do desenvolvedor da CTI aberta: Paridade de método entre CTI aberta para Salesforce Classic e Lightning Experience\(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

[Ajuda do Salesforce: Criar aplicativos Lightning\(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

O fim está próximo para a CTI de desktop

Como um lembrete, a CTI de desktop (integração de telefonia por computador), também conhecida como Kit de ferramentas de CTI, chegará ao fim da sua vida útil e deixará de funcionar na versão Spring '17. Você tem mais uma versão para migrar sua funcionalidade de CTI para a CTI aberta.

Se estiver usando um adaptador criado na CTI de desktop, ele deixará de funcionar na versão Spring '17. Trabalhe com seus parceiros para criar uma implementação de CTI aberta.

CONSULTE TAMBÉM:

[FAQ de encerramento do kit de ferramentas de CTI](#)

[Guia do desenvolvedor da CTI aberta\(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

Serviço de campo: Conheça a caixa de ferramentas do Field Service Lightning

O Winter '17 traz a boa notícia de um conjunto de recursos totalmente novo que pode ser usado para gerenciar as operações de serviço de campo. Rastreie o trabalho com compromissos de serviço, gerencie sua equipe com recursos de serviço, padronize seus pedidos de serviço com tipos de trabalho e muito mais.

Para acessar os recursos de serviço de campo do Salesforce, ative o Field Service Lightning. Insira *Configurações de serviço de campo* na caixa Busca rápida em Configuração. Clique em **Configurações de serviço de campo** e selecione **Ativar o Field Service Lightning**. Para saber mais sobre como configurar o Field Service Lightning, consulte a [Ajuda do Field Service Lightning](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

 **Nota:** Os usuários precisam de uma licença de conjunto de permissões do Field Service Lightning para acessar recursos de serviço de campo além dos pedidos de serviço. Os pedidos de serviço não requerem uma licença especial de conjunto de permissões.

NESTA SEÇÃO:

[Gerencie sua equipe com recursos de serviço](#)

Rastreie rapidamente a agenda, as habilidades e a disponibilidade dos seus técnicos de campo e despachantes representando-os no Salesforce como recursos de serviço. É possível atribuir recursos de serviço a compromissos de serviço para solucionar os problemas do cliente rapidamente. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Agendar trabalho com compromissos de serviço](#)

Compromissos de serviço ajudam a rastrear o trabalho de serviço a ser feito para clientes. Com um campo de status de atualização automática e a habilidade de rastrear diferenças entre horários de compromisso agendado e real, os compromissos de serviço facilitam manter os clientes satisfeitos. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Defina sua área de ocupação de serviço de campo com os territórios de serviço](#)

Crie territórios de serviço para representar as regiões em que sua equipe trabalha. Você pode definir o horário de operação do território, atribuir recursos de serviço a um território e criar hierarquias de território. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Rastreie o conhecimento da sua equipe com habilidades](#)

Habilidades facilitam o rastreamento das certificações e áreas de conhecimento de cada técnico de campo. Elas também ajudam os despachantes a encontrar a melhor pessoa para atribuir uma tarefa de serviço de campo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Gerenciar agendas diárias com horário de operação](#)

Defina o horário de operação para territórios de serviço, membros do território de serviço e contas para indicar o horário de serviço de campo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Relatório no Field Service Lightning](#)

Quer analisar tendências em duração do compromisso de serviço ou cancelamentos? Sem problema. Precisa ver quais contas têm mais pedidos de serviço? Nós ajudamos você. É possível criar uma variedade de tipos de relatórios personalizados para manter-se informado sobre registros de serviço de campo na sua organização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Os recursos do Field Service Lightning estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud. Os pedidos de serviço também estão disponíveis na **Professional** Edition.

Os pacotes gerenciados do Field Service Lightning estão disponíveis por um custo adicional nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud.

[Obtenha dados de codificação geográfica no Field Service Lightning](#)

Ao adicionar um endereço de rua para determinados tipos de registros de serviço de campo, o Salesforce calcula a precisão da latitude, da longitude e da localização do endereço. Você pode consultar esses dados, que estão visíveis apenas na API, em qualquer aplicativo de serviço de campo personalizado. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Faça mais com pedidos de serviço](#)

A versão Winter '17 inclui um conjunto de aprimoramentos a pedidos de serviço, incluindo suporte para Professional Edition, modelos de pedido de serviço, notificações no aplicativo e compartilhamento baseado em critérios. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Acesse mais informações de serviço de campo no Salesforce1](#)

Gerencie sua equipe com recursos de serviço

Rastreie rapidamente a agenda, as habilidades e a disponibilidade dos seus técnicos de campo e despachantes representando-os no Salesforce como recursos de serviço. É possível atribuir recursos de serviço a compromissos de serviço para solucionar os problemas do cliente rapidamente. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Crie recursos de serviço usando a guia Recursos de serviço no Salesforce. Depois de criar um recurso, é possível adicionar detalhes sobre sua disponibilidade e conhecimento.

- Na lista relacionada Territórios de serviço, adicione territórios em que o recurso esteja disponível para trabalho. Indique se cada território está no território principal, secundário ou de deslocamento do recurso. O território principal costuma ser o território em que a pessoa trabalha com mais frequência, por exemplo, perto da sua base residencial. Já os territórios secundários são os territórios nos quais é possível atribuir compromissos à pessoa, se necessário. Territórios de deslocamento representam mudanças temporárias. Recursos de serviço podem ter vários territórios secundários, mas apenas um território principal.
- Na lista relacionada Habilidades, atribua habilidades para mostrar as áreas de conhecimento do recurso. Use os campos *Hora de início* e *Hora de fim* para especificar quando a habilidade do recurso é válida. Por exemplo, se a habilidade representar uma certificação de ano inteiro, a *Hora de fim* seria a data de expiração da certificação.
- Na lista relacionada Compromissos de serviço, veja os compromissos de serviço atribuídos ao recurso.
- Na lista relacionada Ausências, crie ausências para representar períodos em que o recurso está indisponível para trabalhar.
- Se o recurso for um prestador de serviços, defina a capacidade diária, semanal ou mensal na lista relacionada Capacidades.

Exemplo de recurso de serviço:

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

The screenshot shows the 'SERVICE RESOURCE' details for Larry Robinson. At the top, it displays the user's name and profile picture. Below this, there are three fields: 'User' (Larry Robinson), 'Resource Type' (Technician), and 'Active' (checked). The page is divided into 'RELATED' and 'DETAILS' tabs, with 'DETAILS' selected. Under the 'Information' section, there are several fields with edit icons: 'Name' (Larry Robinson), 'Active' (checked), 'User' (Larry Robinson), 'Include in Scheduling Optimization' (unchecked), 'Resource Type' (Technician), 'Capacity-Based' (unchecked), and 'Description' (Electrical Engineer).

Também é possível configurar preferências e exclusões de recurso de serviço de modo que um compromisso de serviço de uma conta em particular seja sempre feito pela pessoa ou equipe certa. As ordens de serviço de uma conta herdam as preferências do recurso. Para começar, consulte [Configurar recursos de serviço](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

Agendar trabalho com compromissos de serviço

Compromissos de serviço ajudam a rastrear o trabalho de serviço a ser feito para clientes. Com um campo de status de atualização automática e a habilidade de rastrear diferenças entre horários de compromisso agendado e real, os compromissos de serviço facilitam manter os clientes satisfeitos. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Compromissos de serviço estão sempre associados a um registro pai, que pode ser um pedido de serviço, um item de linha de pedido de serviço, uma oportunidade, uma conta ou um ativo. O tipo de registro pai informa a natureza do compromisso de serviço.

- Compromissos de serviço em *ordens de serviço* e *itens de linha de pedido de serviço* oferecem uma visão mais detalhada do trabalho sendo feito. Ordens de serviço e itens de linha de pedido de serviço contêm informações gerais sobre a tarefa, enquanto compromissos de serviço incluem os detalhes sobre agendamento e propriedade.
- Compromissos de serviço em *ativos* representam o trabalho sendo realizado no ativo que não está associado a um pedido de serviço.
- Compromissos de serviço em *contas* representam o trabalho sendo realizado na conta que não está associada a um pedido de serviço.
- Compromissos de serviço em *oportunidades* representam o trabalho sendo realizado na oportunidade que não está associada a um pedido de serviço.

Crie compromissos de serviço de uma guia Compromissos de serviço no Salesforce ou na lista relacionada Compromissos de serviço em registros com suporte. Em compromissos de serviço, é possível rastrear:

- Assunto e descrição
- Duração do comprimento

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer** com o Service Cloud

- Janela de chegada
- Discrepâncias entre horários agendados e reais
- Prazo, que costuma refletir os termos em um acordo de nível de serviço do cliente
- Status do compromisso, que é atualizado com base nos campos de horário do compromisso

Também é possível expor compromissos de serviço em comunidades de modo que os clientes possam visualizar e criar os próprios compromissos. Consulte detalhes em [Expandir sua comunidade para incluir dados de serviço de campo](#).

Ao criar um compromisso de serviço, atribua-o para um ou mais recursos de serviço usando a lista relacionada Recursos atribuídos. Para começar, consulte [Criar compromissos de serviço](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

 **Exemplo:** Suponha que você crie um pedido de serviço para rastrear a manutenção anual de um refrigerador de um cliente. Na lista relacionada Compromissos de serviço no pedido de serviço, você cria um compromisso de Manutenção anual.

Durante o compromisso, o técnico conclui a maior parte da manutenção, mas determina que é necessário pedir e instalar uma peça de reposição. Depois que o compromisso é concluído, um segundo compromisso de serviço é criado no pedido de serviço para rastrear a instalação. Quando o segundo compromisso é concluído e é determinado que a geladeira foi totalmente consertada, o pedido de serviço pode ser fechado. É muito fácil!

Defina sua área de ocupação de serviço de campo com os territórios de serviço

Crie territórios de serviço para representar as regiões em que sua equipe trabalha. Você pode definir o horário de operação do território, atribuir recursos de serviço a um território e criar hierarquias de território. Esse recurso está disponível tanto Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Se você quiser usar territórios de serviço no Salesforce, determine quais territórios precisa criar. Dependendo de como seu negócio funciona, você pode escolher criar territórios com base em cidades, regiões ou outros fatores. Se você pretende criar uma hierarquia de territórios de serviço, crie primeiro os territórios de nível mais alto.

Crie territórios de serviço usando a guia Territórios de serviço. Depois de criar um território, adicione membros a ele usando a lista relacionada Membros do território de serviço. Membros do território de serviço são recursos de serviço que trabalham no território. Associa-los a um território garante que sejam atribuídos a compromissos perto da sua base residencial. Para começar, consulte [Configurar territórios de serviço](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

 **Exemplo:** Crie uma hierarquia de territórios para representar as áreas em que sua equipe trabalha na Califórnia. Inclua um território de alto nível chamado *Califórnia*, três territórios filhos chamados *Norte da Califórnia*, *Califórnia Central* e *Sul da Califórnia* e uma série de territórios de terceiro nível correspondendo aos condados da Califórnia. Então, atribua recursos de serviço a cada território do condado para indicar quem está disponível para trabalhar lá.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Rastreie o conhecimento da sua equipe com habilidades

Habilidades facilitam o rastreamento das certificações e áreas de conhecimento de cada técnico de campo. Elas também ajudam os despachantes a encontrar a melhor pessoa para atribuir uma tarefa de serviço de campo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

É possível atribuir habilidades a todos os recursos de serviços na sua organização para indicar suas certificações e áreas de conhecimento. Como opção, especifique o nível de habilidade de cada recurso de 0 a 99,99. Por exemplo, é possível atribuir à Maria a habilidade de *Solda*, nível 50.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

Além disso, é possível adicionar as habilidades necessárias para tipos de trabalho, pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço. Isso permite aos despachantes saber quais habilidades são necessárias para concluir um tipo de trabalho em particular. Defina as habilidades necessárias na lista relacionada Requisitos de habilidades em um registro.

Se você tiver a intenção de usar o recurso de habilidades, determine quais habilidades deseja rastrear e como o nível de habilidade é determinado. Por exemplo, um nível de habilidade pode refletir anos de experiência, níveis de certificação ou classes de licença. Você decide!

Para começar, crie habilidades usando a página Habilidades em Configuração no Serviço de campo. Então, atribua habilidades a recursos de serviço e defina os requisitos de habilidade em pedidos de serviço, itens de linha de pedido de serviço e tipos de trabalho. Para aprender mais, consulte [Configurar habilidades para serviço de campo](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).



Nota: O recurso de habilidade no serviço de campo também é usado no Live Agent para rastrear áreas de conhecimento do agente. Se você estiver usando tanto o Live Agent quanto o Field Service Lightning, recomendamos criar habilidades separadas para o lado do serviço de campo do seu negócio.

Gerenciar agendas diárias com horário de operação

Defina o horário de operação para territórios de serviço, membros do território de serviço e contas para indicar o horário de serviço de campo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

O horário de operação de um território de serviço diz aos despachantes quando os compromissos de serviço naquele território devem ocorrer. Os recursos de serviço usam automaticamente o horário de operação do território de serviço ao qual pertencem. Se os recursos de serviço precisarem de um horário de operação diferente daquele do seu território, você poderá criar horários separados para eles no registro do membro do território de serviço relacionado. E se uma conta permitir apenas compromissos de serviço de campo durante determinados horários, o horário de operação ajudará a rastrear suas preferências.



Nota: Apenas administradores de serviço podem visualizar, criar e atribuir horário de operação.

O horário de operação serve como sugestão, em vez de regra. Os despachantes ainda podem atribuir um recurso a um compromisso fora do seu horário de operação.

Exemplo de horário de operação:

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

OPERATING HOURS
Afternoon Shift

Time Zone
(GMT-07:00) Pacific Daylight Tim...

RELATED DETAILS

Time Slots (5) New

DAY OF WEEK	START TIME	END TIME	TYPE
Friday	3:00 PM	11:00 PM	Normal
Monday	3:00 PM	11:00 PM	Normal
Tuesday	3:00 PM	11:00 PM	Normal
Thursday	3:00 PM	11:00 PM	Normal
Wednesday	3:00 PM	11:00 PM	Normal

[View All](#)

Para criar e atribuir horários de operação:

1. Clique na guia **Horários de operação** e depois em **Novo**.
2. Insira um nome, uma descrição e um fuso horário.
3. Clique em **Salvar**.
4. Na lista relacionada Períodos nos horários de operação, crie períodos para cada dia. Por exemplo, se o horário de operação for das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira, crie cinco períodos, um por dia. Para refletir intervalos, como horário de almoço, crie vários períodos em um dia: por exemplo, *segunda-feira, das 8h às 12h* e *segunda-feira, das 13h às 16h*.
5. Atribua o horário de operação a um território de serviço, membro do território de serviço ou conta usando o campo de pesquisa Horário de operação.

Nota: O horário de operação é separado do horário comercial. Use o horário de operação para fins de serviço de campo.

Relatório no Field Service Lightning

Quer analisar tendências em duração do compromisso de serviço ou cancelamentos? Sem problema. Precisa ver quais contas têm mais pedidos de serviço? Nós ajudamos você. É possível criar uma variedade de tipos de relatórios personalizados para manter-se informado sobre registros de serviço de campo na sua organização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Tipos de relatórios personalizados permitem rastrear o progresso e dão uma visão geral da atividade de serviço de campo. Os seguintes relacionamentos de objeto estão disponíveis.

Objeto principal	Descrição	Objetos secundários disponíveis
Horário de operação	Veja o horário de operação de territórios de serviço e seus membros.	Territórios de serviço Períodos

Objeto principal	Descrição	Objetos secundários disponíveis
Compromissos de serviço	Compare as diferenças entre horários de compromisso agendados e reais e analise tendências em atribuição de recursos em compromissos.	Recursos atribuídos
Recursos de serviço	Compare as capacidades, as ausências e as habilidades dos recursos de serviço, veja os territórios aos quais pertencem e os compromissos de serviço atribuídos a eles. Veja quais recursos da lista de ordens de serviço ou contas são os preferidos.	Recursos atribuídos Ausências do recurso Capacidades do recurso Preferências do recurso Habilidades do recurso de serviço Membros do território de serviço
Territórios de serviço	Compare o número e os tipos de compromissos de serviço, ordens de serviço e itens de linha de pedido de serviço entre territórios de serviço e veja quais recursos de serviço pertencem a cada território.	Compromissos de serviço Membros do território de serviço Pedidos de serviço Pedido de serviço Itens de linha
Ordens de serviço	Compare informações, como número de indicações ou itens de linha por pedido de serviço ou territórios de serviço de pedido de serviço. Analise como as preferências do recurso e as habilidades exigidas variam entre pedidos de serviço.	Preferências do recurso Compromissos de serviço Habilidades exigidas Itens de linha de ordem de serviço
Itens de linha de ordem de serviço	Compare informações, como proprietário, duração e assunto de itens de linha de pedido de serviço, e veja compromissos de serviço e habilidades exigidas associadas a itens de linha de pedido de serviço.	Compromissos de serviço Habilidades exigidas
Tipos de trabalho	Compare informações, como duração do tipo de trabalho e habilidades exigidas.	Habilidades exigidas
Contas	Compare preferências do recurso de pedidos de serviço da conta.	Preferências do recurso Ordens de serviço
Patrimônios	Compare o número e as características de pedidos de serviço associadas a ativos.	Ordens de serviço
Casos	Compare o número e as características de pedidos de serviço associadas a casos.	Ordens de serviço
Contatos	Analise os compromissos de serviço e os pedidos de serviço associados a contatos.	Compromissos de serviço Ordens de serviço
Habilitações	Compare o número e as características de pedidos de serviço associadas a direitos.	Ordens de serviço

Objeto principal	Descrição	Objetos secundários disponíveis
Contratos de serviço	Compare o número e as características de pedidos de serviço associadas a contratos de serviço.	Ordens de serviço

Recomendamos salvar os relatórios em **Relatórios de suporte ao cliente** ou **Outros relatórios**. Você também pode criar sua própria pasta de relatório de serviço de campo.

Obtenha dados de codificação geográfica no Field Service Lightning

Ao adicionar um endereço de rua para determinados tipos de registros de serviço de campo, o Salesforce calcula a precisão da latitude, da longitude e da localização do endereço. Você pode consultar esses dados, que estão visíveis apenas na API, em qualquer aplicativo de serviço de campo personalizado. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Esse recurso de dados de localização, conhecido como "codificação geográfica", é habilitado para todos os objetos de serviço de campo com suporte quando você habilita o Field Service Lightning. Na API, você observará valores nos três campos a seguir em:

- Ordens de serviço
- Itens de linha de pedido de serviço
- Compromissos de serviço
- Territórios de serviço
- Membros do território de serviço
- Ausências do recurso

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer** com o Service Cloud

Nome do campo	Descrição
Latitude	Latitude do endereço da rua
Longitude	Longitude do endereço da rua
GeocodeAccuracy	Precisão da latitude e da longitude

A Salesforce atualiza periodicamente esses três campos de localização geográfica para garantir sua precisão. Aguarde um tempo para a atualização dos campos de localização geográfica. A quantidade de tempo de processamento varia conforme o número de registros sendo atualizados de uma só vez. Para detalhes sobre codificação geográfica, consulte [Rastreamento de localização no Field Service Lightning](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

 **Nota:** Se você tiver habilitado ordens de serviço antes da versão Winter '17, habilitar o Field Service Lightning habilitará automaticamente a codificação geográfica para todos os pedidos de serviço existentes na sua organização e preencherá seus campos de localização. Se você não habilitar o Field Service Lightning, o recurso de localização geográfica não estará disponível para pedidos de serviço.

Faça mais com pedidos de serviço

A versão Winter '17 inclui um conjunto de aprimoramentos a pedidos de serviço, incluindo suporte para Professional Edition, modelos de pedido de serviço, notificações no aplicativo e compartilhamento baseado em critérios. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

 **Nota:** Os aprimoramentos da versão Winter '17 a pedidos de serviço estarão disponíveis somente se o Field Service Lightning estiver habilitado na sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, e Developer Editions** com Service Cloud

NESTA SEÇÃO:

[Padronize seus pedidos de serviço com tipos de trabalho](#)

É provável que seu negócio realize as mesmas tarefas para vários clientes. Os tipos de trabalho são modelos de pedido de serviço que economizam tempo e facilitam a padronização do trabalho de serviço em campo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Pedidos de serviço com suporte na Professional Edition](#)

Agora, organizações Professional Edition com Service Cloud têm suporte a pedidos de serviço. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Adicionar duração e habilidades exigidas a ordens de serviço](#)

Novas configurações em ordens de serviço e itens de linha de pedido de serviço permitem especificar quanto tempo o trabalho irá levar e quem está qualificado para fazê-lo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Visualizar artigos sugeridos em pedidos de serviço](#)

Anteriormente, o widget Knowledge One em pedidos de serviço na barra lateral do console permitia gerenciar artigos anexados e pesquisar na base de conhecimento. Agora, ele também exibe sugestões de artigo com base no título e na descrição do pedido de serviço. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Alterações à habilitação de pedido de serviço](#)

Na versão Winter '17, fizemos algumas alterações ao modo como os pedidos de serviço são habilitados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para pedidos de serviço \(beta\)](#)

É possível definir até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios para controlar quem pode visualizar e atualizar pedidos de serviço. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Seja notificado sobre atualizações de pedido de serviço](#)

Os usuários no Salesforce1 e no Lightning Experience agora podem obter notificações em aplicativo quando um pedido de serviço ou item de linha de pedido de serviço que eles possuem ou seguem é atualizado. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Limites atualizados em hierarquias de pedido de serviço](#)

Hierarquias de pedido de serviço agora podem ter até 10.000 registros, e não há mais limites à profundidade e à largura da hierarquia. Anteriormente, um pedido de serviço poderia ter até 2.000 pedidos de serviço filho e uma hierarquia de pedidos de serviço poderia ter até 50 níveis. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Novas opções de status em pedidos de serviço](#)

Pedidos de serviço e seus itens de linha têm um novo valor de status, **Em espera**, e removemos os valores **Programado** e **Atribuído** das opções de status do pedido de serviço. Além disso, novos campos relacionados ao status facilitam manter as guias no trabalho sendo realizado para clientes. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Padronize seus pedidos de serviço com tipos de trabalho

É provável que seu negócio realize as mesmas tarefas para vários clientes. Os tipos de trabalho são modelos de pedido de serviço que economizam tempo e facilitam a padronização do trabalho de serviço em campo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Os tipos de trabalho indicam quanto tempo uma tarefa em particular deve levar e quais habilidades são necessárias para concluí-la. Crie tipos de trabalho usando a guia Tipos de trabalho. Simplesmente adicione um nome, uma descrição, a duração estimada e o tipo de duração. Se você quiser, selecione a opção para criar automaticamente a indicação de serviço em pedidos de serviço ou itens de linha de pedido de serviço que usem o tipo de serviço. Então, adicione quaisquer habilidades exigidas na lista relacionada Requisitos de habilidades.

Para aplicar um tipo de trabalho a um pedido de serviço ou a um item de linha de pedido de serviço, selecione o tipo de trabalho no campo de pesquisa `Tipo de trabalho` no registro. Ao adicionar um tipo de trabalho, o pedido de serviço ou o item de pedido de serviço herda os valores de duração do tipo e as habilidades exigidas.

 **Nota:** Se necessário, é possível atualizar os valores de duração e as habilidades exigidas em um pedido de serviço ou item de linha de pedido de serviço depois de eles serem herdados do tipo de trabalho.

Exemplo de tipo de trabalho:



WORK TYPE
Fire Suppression System - Installation

Estimated Duration	Duration Type
8.00	Hours

RELATED DETAILS

▼ Description

Work Type Name	Fire Suppression System - Installation
Description	
Estimated Duration	8.00
Duration Type	Hours
Auto-Create Service Appointment	<input type="checkbox"/>

Para começar, consulte [Criar tipos de trabalho](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão).

 **Exemplo:** Suponha que você tenha uma empresa de instalação de janelas. As instalações costumam levar 90 minutos. É possível criar um tipo de trabalho com as seguintes configurações.

- Nome: *Instalação de janela*
- Descrição: *Instalação padrão de janelas simples ou duplas*
- Duração estimada: *90*
- Tipo de duração: *Minutos*
- Habilidades exigidas:

- *Instalação de janela* com um nível de habilidade de 50
- *Limpeza de janela* com um nível de habilidade de 10
- **Criação automática de indicação de serviço** é selecionada

Quando um cliente precisa instalar uma janela, é possível criar um pedido de serviço para ele e selecionar o tipo de trabalho **Instalação de janela** no campo de pesquisa *Tipo de trabalho*. Isso preenche automaticamente a duração do pedido de serviço e os valores de habilidade, além de criar uma indicação de serviço no pedido de serviço. Nota dez para eficiência!

Pedidos de serviço com suporte na Professional Edition

Agora, organizações Professional Edition com Service Cloud têm suporte a pedidos de serviço. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Para habilitar pedidos de serviço em uma organização Professional Edition, em Configuração, insira *Configurações de serviço de campo* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de serviço de campo**. Clique em **Habilitar Field Service Lightning**.

Se você tiver uma organização Enterprise, Performance, Unlimited ou Developer Edition, os pedidos de serviço serão automaticamente habilitados, independentemente de o Field Service Lightning estar habilitado. Para obter detalhes, consulte [Alterações à habilitação de pedido de serviço](#).

Adicionar duração e habilidades exigidas a ordens de serviço

Novas configurações em ordens de serviço e itens de linha de pedido de serviço permitem especificar quanto tempo o trabalho irá levar e quem está qualificado para fazê-lo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Estime a duração

Os novos campos *Duração* e *Tipo de duração* indicam quanto tempo um pedido de serviço ou item de linha de pedido de serviço deve levar para terminar. Selecione um tipo de duração (*Minutos* ou *Horas*) e insira a duração. Por exemplo, se for esperado que um pedido de serviço leve quatro horas, insira *4* no campo *Duração* e selecione *Horas* no campo *Tipo de duração*.

Compromissos de serviço filho herdam os valores de duração, embora seja possível atualizá-los. Se um pedido de serviço ou item de linha de pedido de serviço incluir um tipo de trabalho, os valores de duração serão herdados do tipo de trabalho.

Adicionar habilidades exigidas

Se um pedido de serviço ou linha de pedido de serviço somente puder ser concluído por um recurso de serviço com um conjunto de habilidades em particular, especifique as habilidades exigidas na lista relacionada *Habilidades exigidas*.

1. Navegue para o registro que precisa das habilidades necessárias.
2. Na lista relacionada *Habilidades exigidas*, clique em **Novo**.
3. Selecione uma habilidade. É necessário criar as habilidades em Configuração antes de adicioná-las como uma exigência.
4. Insira um nível de habilidade de 0 a 99,99 com base em como seu negócio mede o nível de habilidade.
5. Clique em **Salvar**. A habilidade agora aparece na lista relacionada *Habilidades exigidas* no registro.

Habilidades exigidas facilitam a atribuição de trabalho a recursos de serviço com o conhecimento adequado pelos os despachantes.

 **Nota:** Habilidades exigidas servem mais como recomendação do que como regra. Ainda é possível atribuir pedidos de serviço, itens de linha de pedido de serviço e compromissos de serviço relacionados a recursos de serviço que não tenham as habilidades exigidas na linha relacionada *Habilidades exigidas*.

Exemplo de pedido de serviço com exigências de habilidades, preferências do recurso e compromissos de serviço:

Visualizar artigos sugeridos em pedidos de serviço

Anteriormente, o widget Knowledge One em pedidos de serviço na barra lateral do console permitia gerenciar artigos anexados e pesquisar na base de conhecimento. Agora, ele também exibe sugestões de artigo com base no título e na descrição do pedido de serviço. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Alterações à habilitação de pedido de serviço

Na versão Winter '17, fizemos algumas alterações ao modo como os pedidos de serviço são habilitados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Pedidos de serviço são um dos recursos padrão do Field Service Lightning, mas são o único recurso disponível por padrão em todas as organizações de edição com suporte, esteja o Field Service Lightning habilitado ou não. Para acessar outros recursos do Field Service Lightning e obter os aprimoramentos da versão Winter '17 a pedidos de serviço, habilite o Field Service Lightning. (É necessário ter uma licença de conjunto de permissões Field Service Lightning para habilitá-lo.)

1. Em Configuração, insira *Configurações do Field Service* na caixa Busca rápida e clique em **Configurações de Field Service**.
2. Selecione **Habilitar Field Service Lightning**.
Se você não tiver uma licença de conjunto de permissões Field Service Lightning, simplesmente verá uma opção **Habilitar pedidos de serviço**, que está ativada por padrão.
3. Clique em **Salvar**.

Nota:

- A página Configurações de serviço de campo substitui a página Configurações de pedido de serviço em Configuração.

- Se você tiver uma organização Professional Edition com Service Cloud, os pedidos de serviço serão o único recurso do Field Service Lightning disponível a você. Pedidos de serviço são habilitados por padrão, mas é possível habilitá-los na página Configurações de serviço de campo.

Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para pedidos de serviço (beta)

É possível definir até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios para controlar quem pode visualizar e atualizar pedidos de serviço. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Para usar compartilhamento baseado em critérios em pedidos de serviço, entre em contato com seu representante do Salesforce. Para aprender mais, consulte [Regras de compartilhamento baseadas em critérios](#).

Seja notificado sobre atualizações de pedido de serviço

Os usuários no Salesforce1 e no Lightning Experience agora podem obter notificações em aplicativo quando um pedido de serviço ou item de linha de pedido de serviço que eles possuem ou seguem é atualizado. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Os usuários são notificados quando qualquer uma das seguintes ações ocorrer em um pedido de serviço ou item de linha de pedido de serviço que eles possuem ou seguem.

- Uma publicação de texto ou arquivo é adicionada
- Um campo rastreado é atualizado
- O proprietário do registro muda
- As atribuições do recurso mudam em um compromisso de serviço relacionado

 **Nota:** Se a opção para rastrear todos os objetos relacionados estiver selecionada nas configurações de rastreamento de feed para ordens de serviço, os usuários também serão notificados quando os registros filho de ordens de serviço, como compromissos de serviço, forem criados ou excluídos.

Para ativar notificações de pedido de serviço, habilite a opção de notificação na página Configurações de serviço de campo em Configuração.

Limites atualizados em hierarquias de pedido de serviço

Hierarquias de pedido de serviço agora podem ter até 10.000 registros, e não há mais limites à profundidade e à largura da hierarquia. Anteriormente, um pedido de serviço poderia ter até 2.000 pedidos de serviço filho e uma hierarquia de pedidos de serviço poderia ter até 50 níveis. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

De modo similar, hierarquias de item de linha de pedido de serviço agora têm até 10.000 registros.

Novas opções de status em pedidos de serviço

Pedidos de serviço e seus itens de linha têm um novo valor de status, *Em espera*, e removemos os valores *Programado* e *Atribuído* das opções de status do pedido de serviço. Além disso, novos campos relacionados ao status facilitam manter as guias no trabalho sendo realizado para clientes. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

O campo da lista de opções *Status*, tanto em pedidos de serviço e itens da linha de pedido de serviço, agora contém os seguintes valores:

- Novo
- Em andamento
- Em espera

- Concluído
- Fechado

Alterar o status de um pedido de serviço não afeta o status dos itens da linha, e vice-versa. Se os pedidos de serviço tiverem sido habilitados na sua organização antes da versão Winter '17, você continuará vendo os valores de `Status` anteriores em pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço até modificar o campo ou seus valores.

Uma nova caixa de seleção **Fechado** em itens da linha de pedido de serviço indica se um item de linha está fechado. A mudança do status do item de linha para `Fechado` faz com que essa caixa de seleção seja marcada.

Por fim, pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço têm um novo campo de lista de opções, `Categoria de status`, que contém os mesmos cinco valores do campo `Status`, bem como um valor `Nenhum`. Agora, quando você cria um valor personalizado para o campo `Status`, é solicitado a selecionar a categoria de status à qual ele pertence. Por exemplo, se você criar um valor *Aguardando resposta*, poderá decidir que ele pertence à categoria *Em Espera*. O campo `Categoria de status` pode ser útil para referência em aplicativos personalizados, acionadores e regras de validação. Se você quiser utilizá-lo, adicione-o ao seu layout de página de pedido de serviço e item de linha de pedido de serviço.

! **Importante:** Em organizações criadas durante ou após a versão Winter '17, os valores de status padrão, tanto em pedidos de serviço quanto em itens de linha de pedido de serviço, são atribuídos automaticamente à categoria de status correspondente. Por exemplo, o status `Novo` tem uma categoria de status de `Novo`. Porém, se os pedidos de serviço tiverem sido habilitados na sua organização antes da versão Winter '17, os valores de status existentes terão uma categoria de status de `Nenhum` que não poderá ser atualizada. Se você quiser alterar a categoria de status de `Nenhum` para um valor de status existente, haverá necessidade de alguma manutenção em Configuração. Essas etapas são aplicadas a valores de status, tanto em pedidos de serviço quanto em itens de linha de pedido de serviço.

Etapa	Exemplo
Etapa 1. Para cada valor de status, crie um novo valor de status "simulado" com um nome modificado e uma categoria de status adequada.	Se você tiver um valor de status de <code>Concluído</code> , crie um valor de status individual com estas configurações: <ul style="list-style-type: none"> • Nome: <code>Completed_1</code> • Categoria do status: <code>Concluído</code>
Etapa 2. Edite a categoria de status do valor de status original em que seu valor simulado foi baseado.	Edite o valor de status <code>Concluído</code> de modo que sua categoria do status seja <code>Concluído</code> .
Etapa 3. Para manter tudo organizado, exclua o valor simulado.	Exclua o valor <code>Completed_1</code> criado.

Atendimento ao cliente social: Instagram disponível ao público em geral, desempenho aprimorado e Lightning Experience

O suporte ao Instagram agora está disponível ao público em geral. Sincronize até 2.000 contas sociais com mais rapidez com a visualização de 500 contas por página. O Lightning ataca na esfera social! As páginas de Personalidade e publicação social e as funções de feed do caso, exceto Resposta, estão disponíveis no Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:**[Instagram disponível ao público em geral](#)**

Serviço de entrega no canal social favorito do seu cliente. O suporte para Instagram agora está disponível ao público em geral. Conecte sua conta do Instagram diretamente ao Service Cloud, rastreie casos e responda diretamente a clientes. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Sincronize suas contas sociais mais rapidamente](#)

Sincronize até 2.000 contas sociais com mais rapidez com a visualização de 500 contas por página. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Páginas iniciais de Publicação social e Personalidade disponíveis no Lightning Experience](#)

Acesse suas guias de publicação social e personalidade sem sair do Lightning Experience.

[Ações sociais do feed do caso disponíveis no Lightning Experience](#)

Você pode apreciar, não apreciar, visualizar a origem e excluir mídia social do feed do caso enquanto estiver no Lightning Experience. Porém, deve responder às publicações no Salesforce Classic.

[Adicionar-me como favorito é gostar de mim](#)

Atualizamos o editor social para refletir a mudança do Twitter de Favorito para Gostar em publicações. Agora, é possível gostar de publicações sociais do Twitter, em vez de marcá-las como favoritas, o que é refletido na interface atual do Twitter. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Responda no Facebook sem a publicação original](#)

Seus agentes podem economizar tempo respondendo diretamente a um comentário no Facebook sem a tarefa entediante de importar a publicação original para o Salesforce. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

[O fim chegou para o piloto do LinkedIn](#)

O programa piloto do LinkedIn não terá mais suporte devido a mudanças na política do LinkedIn. Se você estiver participando do programa piloto do LinkedIn, remova suas contas do LinkedIn sincronizadas e quaisquer publicações e personalidades sociais deste.

Instagram disponível ao público em geral

Serviço de entrega no canal social favorito do seu cliente. O suporte para Instagram agora está disponível ao público em geral. Conecte sua conta do Instagram diretamente ao Service Cloud, rastreie casos e responda diretamente a clientes. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Para ativar o monitoramento de #hashtag do Instagram, [crie uma regra](#) na sua conta de Hub social para receber publicações quando a #hashtag da sua marca for mencionada. Sincronize a #hashtag do Instagram com o Atendimento ao cliente social para receber publicações sociais quando a #hashtag da sua marca for mencionada no Instagram.

Sincronize suas contas sociais mais rapidamente

Sincronize até 2.000 contas sociais com mais rapidez com a visualização de 500 contas por página. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Na versão Summer '16, aumentamos o limite de contas sociais gerenciadas de 500 para 2.000. Agora, suas contas são sincronizadas com mais rapidez e até 500 contas são exibidas por página. Seus agentes podem responder de todas as contas sincronizadas do editor social no feed do caso.

Páginas iniciais de Publicação social e Personalidade disponíveis no Lightning Experience

Acesse suas guias de publicação social e personalidade sem sair do Lightning Experience.

Publicações sociais no Lightning Experience

NAME	CONTENT	SOCIAL PERSONA	POSTED DATE	PARENT	POST URL
TWEET FROM: ScsCustom...	@ScsCustomerOne @DaScA...	ScsCustomerTwo	1/21/2016 9:37 PM	00001010	http://twitter.com/ScsCusto...
TWEET FROM: ScsCustom...	@ScsCustomerOne @DaScA...	ScsCustomerTwo	1/29/2016 9:37 PM	00001010	http://twitter.com/ScsCusto...
TWEET FROM: ScsCustom...		ScsCustomerTwo	1/29/2016 9:38 PM	00001010	http://twitter.com/ScsCusto...
TWEET FROM: ScsCustom...	TW-E3. Customer c1 makes a...	ScsCustomerTwo	1/21/2016 9:45 PM	00001010	http://twitter.com/ScsCusto...
TWEET FROM: ScsCustom...	@DaScAgent TW-B5. Custo...	ScsCustomerTwo	1/21/2016 9:39 PM	00001010	http://twitter.com/ScsCusto...

Personalidade social no Lightning Experience

SOCIAL PERSONA
ScsCustomerTwo

Parent: Custom ErTwo | Social Network: Twitter | Followers: 5 | Number Of Tweets: 2,853

DETAILS

Information

- Social Handle: ScsCustomerTwo
- Parent: Custom ErTwo
- Social Network: Twitter
- Provider External Picture URL: http://pbs.twimg.com/profile_images/441365898788491264/Kx0YdRzU_normal.jpg
- Profile URL: http://twitter.com/ScsCustomerTw

RELATED

Social Posts (3+)

- TWEET FROM: ScsCustomerTwo
- TWEET FROM: ScsCustomerTwo
- TWEET FROM: ScsCustomerTwo

Nota: A configuração de Atendimento ao cliente social e as páginas de moderação e autorização estão disponíveis apenas no Salesforce Classic.

Ações sociais do feed do caso disponíveis no Lightning Experience

Você pode apreciar, não apreciar, visualizar a origem e excluir mídia social do feed do caso enquanto estiver no Lightning Experience. Porém, deve responder às publicações no Salesforce Classic.

Editor social no Lightning Experience

TWEET FROM: ScsCustomerTwo

Actions: Follow, Edit, Delete, Change Owner

Managed Social Account: @DaScAgent | Message Type: Reply

Content: @ScsCustomerTwo

Submit for Approval

Additional Information:

- Status: New
- Case Origin: Twitter
- Priority: Medium
- Subject: TWEET FROM: ScsCustomerTwo
- Description:
- Date/Time Opened: 8/3/2016 5:52 PM
- Web Email:
- Web Company:

Adicionar-me como favorito é gostar de mim

Atualizamos o editor social para refletir a mudança do Twitter de Favorito para Gostar em publicações. Agora, é possível gostar de publicações sociais do Twitter, em vez de marcá-las como favoritas, o que é refletido na interface atual do Twitter. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Responda no Facebook sem a publicação original

Seus agentes podem economizar tempo respondendo diretamente a um comentário no Facebook sem a tarefa entediante de importar a publicação original para o Salesforce. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

O fim chegou para o piloto do LinkedIn

O programa piloto do LinkedIn não terá mais suporte devido a mudanças na política do LinkedIn. Se você estiver participando do programa piloto do LinkedIn, remova suas contas do LinkedIn sincronizadas e quaisquer publicações e personalidades sociais deste.

Salesforce Knowledge: novo suporte para APIs REST e Professional Edition

Tanto usuários autenticados quanto convidados podem recuperar as categorias de dados visíveis do usuário e seus artigos associados usando o novo suporte para APIs REST. As organizações Professional Edition podem habilitar o Knowledge.

NESTA SEÇÃO:

[Acesse suas categorias de dados e artigos com a API REST](#)

As novas APIs REST de suporte para o Knowledge permitem que tanto usuários autorizados quanto usuários convidados recuperem as categorias de dados visíveis do usuário e seus artigos associados.

[Bem-vindo ao Knowledge, Professional Edition](#)

Toda a funcionalidade do Salesforce Knowledge agora está disponível na Professional Edition. Se você tiver uma Professional Edition do Salesforce, entre em contato com o representante de vendas da Salesforce para habilitar o Knowledge e criar uma forte base de conhecimentos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Salesforce Knowledge está disponível nas versões **Performance** e **Developer Edition** e na **Unlimited Edition** com Service Cloud.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas: **Professional**, **Enterprise** e **Unlimited Editions**.

Acesse suas categorias de dados e artigos com a API REST

As novas APIs REST de suporte para o Knowledge permitem que tanto usuários autorizados quanto usuários convidados recuperem as categorias de dados visíveis do usuário e seus artigos associados.

Os recursos a seguir estão disponíveis com a API REST.

 **Nota:** Os links podem estar desatualizados ou indisponíveis durante a visualização da versão.

- [Grupo de categorias de dados](#)
- [Detalhe da categoria de dados](#)
- [Lista de artigos](#)

- [Detalhe do artigo](#)

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do desenvolvedor da API REST do Force.com](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Bem-vindo ao Knowledge, Professional Edition

Toda a funcionalidade do Salesforce Knowledge agora está disponível na Professional Edition. Se você tiver uma Professional Edition do Salesforce, entre em contato com o representante de vendas da Salesforce para habilitar o Knowledge e criar uma forte base de conhecimentos.

Para informações sobre a criação de conhecimento, consulte o novo [módulo Knowledge Basics Trailhead](#).

Salesforce Console para Serviço: alterações às navegações da exibição de lista e acesso ao console

Sabemos que você gosta de estar no controle, por isso, criamos uma preferência que permite controlar se as navegações serão mostradas nas exibições de lista. Para acessar o console, é preciso estar no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Controlar navegações da exibição de lista no console](#)

Escutamos o que você queria e temos o prazer em informar que agora você pode controlar se as navegações da exibição de lista serão mostradas no seu console. Anteriormente, as navegações de exibição de lista sempre apareciam em listas responsivas no console. Agora, você pode manter suas listas responsivas, mas desativar as navegações de exibição de lista. Além disso, as navegações aparecerão apenas quando os usuários passarem o mouse sobre um nome de registro ou, para casos, no campo de assunto. Antes, o alvo de navegação era toda a linha. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Controlar navegações da exibição de lista no console

Escutamos o que você queria e temos o prazer em informar que agora você pode controlar se as navegações da exibição de lista serão mostradas no seu console. Anteriormente, as navegações de exibição de lista sempre apareciam em listas responsivas no console. Agora, você pode manter suas listas responsivas, mas desativar as navegações de exibição de lista. Além disso, as navegações aparecerão apenas quando os usuários passarem o mouse sobre um nome de registro ou, para casos, no campo de assunto. Antes, o alvo de navegação era toda a linha. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

ACTION	CASE NUMBER ↑	CONTACT NAME	SUBJECT	STATUS	PRIORITY
  	00001000	Amos, Jon	Sample Case: Our Widgets have not been delivered.	Escalated	High
  	00001001	Stamos, Edward			
  	00001002	Stamos, Edward			

Sample Case: Our Widgets have not been delivered.		
Case Number	Contact Name	Status
00001000	Amos, Jon	Escalated
Priority	Date/Time Opened	Case Owner Alias
High	7/11/2016 3:06 PM	AUser
Description		
The widget the customer requested weren't delivered on time.		

Para ver a preferência **Habilitar navegações de exibição de lista**, sua organização precisa da permissão Navegação de exibição de lista do console. Por padrão, essa permissão está habilitada para todas as organizações, a menos que você tenha contactado a Salesforce anteriormente para desabilitá-la.

Se você tiver desativado a permissão de Navegação na exibição de lista do console, dê outra chance às navegações de exibição de lista. As navegações de exibição de lista agora têm um alvo de navegação menor (apenas o nome do registro ou o campo de assunto). As novas navegações de exibição de lista são menos invasivas e podem ajudá-lo a trabalhar de modo mais eficiente. Para experimentar as navegações de exibição de lista novamente, entre em contato com a Salesforce para habilitar essa permissão.

Lembre-se de que as navegações de exibição de lista estão habilitadas em todos os consoles por padrão. Para desabilitá-las, faça como explicado a seguir.

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa *Busca rápida* e selecione **Aplicativos**.
2. Encontre o nome do console que deseja modificar e clique em **Editar**.
3. Desmarque **Habilitar navegações na exibição de lista**.
4. Clique em **Salvar**.

Tudo pronto! Não há mais navegações. Lembre-se de que você sempre pode reabilitar as navegações da exibição de lista no futuro.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Otimize as exibições de lista do Salesforce Console com Listas responsivas \(podem estar desatualizadas ou indisponíveis durante a visualização da versão\)](#)

Omni-Channel: turbine seus supervisores

Coloque insights em tempo real ao alcance dos seus supervisores com o Supervisor Omni-Channel (Beta). Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Supervisor Omni-Channel: ofereça insights em tempo real \(beta\) aos supervisores](#)

O Supervisor Omni-Channel traz toda a inteligência operacional em tempo real, tudo em uma guia prática no Salesforce Console. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Supervisor Omni-Channel: ofereça insights em tempo real (beta) aos supervisores

O Supervisor Omni-Channel traz toda a inteligência operacional em tempo real, tudo em uma guia prática no Salesforce Console. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

-  **Nota:** Essa versão contém uma versão beta do Supervisor Omni-Channel, o que significa que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. O Supervisor Omni-Channel não está disponível ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Com o Supervisor Omni-Channel, informações em tempo real sobre seus agentes Omni-Channel, filas e trabalho são transmitidas ao vivo para o painel. Sim, foi isso mesmo que você leu: ao vivo. Você vê tempos de espera, trabalho aberto e mais em tempo real. O Supervisor Omni-Channel é atualizado continuamente para refletir os dados mais atualizados para que você sempre saiba como o centro de suporte está se saindo.

Os supervisores podem verificar as condições do call center em tempo real usando as guias Agentes, Filas e Trabalho. Os supervisores podem pesquisar o ambiente e ver o que está aberto e ativo, quem está designado a quê e outros detalhes, como capacidades em aberto e tempos médio de espera para os clientes.

Guia Agentes

AGENT	STATUS	ACTION	TIME IN STATE	TIME SINCE LOGIN	TIME SINCE LAST ACCEPT	CHANNELS	ASSIGNED QUEUES	WORK ITEMS	WORKLOAD	CAPACITY
Agent Awesome	Online	Change Status	16 s	16 s	16 s	★ 🗨️ 📧	Case Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Casey	Online	Change Status	12 s	12 s	--	★ 🗨️ 📧	Case Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Colleen	Online	Change Status	13 s	13 s	12 s	★ 🗨️ 📧	Case Lead Queue, Case Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Kumar	Online	Change Status	14 s	14 s	--	★ 🗨️ 📧	Case Lead Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Nicholas	Online	Change Status	18 s	18 s	18 s	★ 🗨️ 📧	Case Lead Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Scott	Online	Change Status	11 s	11 s	--	★ 🗨️ 📧	Hybrid Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Super	Online	Change Status	15 s	15 s	--	★ 🗨️ 📧	Hybrid Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Ted	Online	Change Status	10 s	10 s	--	★ 🗨️ 📧	Hybrid Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Nicolas d'André	Online	Change Status	18 s	18 s	16 s	★ 🗨️ 📧	Case Lead Queue, Case Queue, Hybrid Queue, Order Queue	2	2 / 3	67%
Super Awesome	Online	Change Status	14 s	14 s	14 s	★ 🗨️ 📧	Case Lead Queue, Hybrid Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%

Guia Filas

QUEUE	PRIORITY	WORK SIZE	TYPE	TOTAL WAITING	LONGEST WAIT TIME	AVERAGE WAIT TIME
Case Lead Queue	1	1 unit	🗨️ ★	1	11 min 55 s	11 min 55 s
Case Queue	1	1 unit	🗨️ 🗨️	5	12 min 37 s	12 min 37 s
Hybrid Queue	1	1 unit	🗨️ ★	2	12 min 24 s	11 min 45 s
Order Queue	1	1 unit	🗨️	0	--	--
SOS Queue	1	1 unit	🗨️	0	--	--

Guia Trabalho

QUEUE	TYPE	ASSIGNED	OPEN	AHT	ASA
Case Lead Queue	🗨️ ★	0	0	--	--
Case Queue	🗨️ 🗨️	0	2	3 min 9 s	--
Hybrid Queue	🗨️ ★	0	1	1 min 7 s	--
Order Queue	🗨️	0	0	--	--
SOS Queue	🗨️	0	0	--	--

NESTA SEÇÃO:

[Analisar detalhes de agente, trabalho e fila](#)

Os supervisores podem selecionar um agente, uma fila ou um item de trabalho para ver informações mais detalhadas, como alterações de status, atribuições ou qualquer outra informação. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Veja uma linha do tempo do trabalho dos agentes](#)

Veja como e quando os agentes mudam de status e trabalham em itens por meio de uma visualização de calendário intuitiva. Os supervisores podem definir o dia, o período de tempo e o zoom para conseguirem a melhor imagem de como o agente está se saindo. Além disso, podem navegar no trabalho para obterem alguns detalhes. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Encontre o que precisa com classificação e filtragem](#)

Classificação e filtragem funcionam juntas para que os supervisores encontrem facilmente o que precisam. Com o Supervisor Omni-Channel, os supervisores podem obter respostas sobre como os agentes estão se saindo com alguns cliques. E, diferente do que acontece para relatórios, os dados são atualizados em tempo real. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Analisar detalhes de agente, trabalho e fila

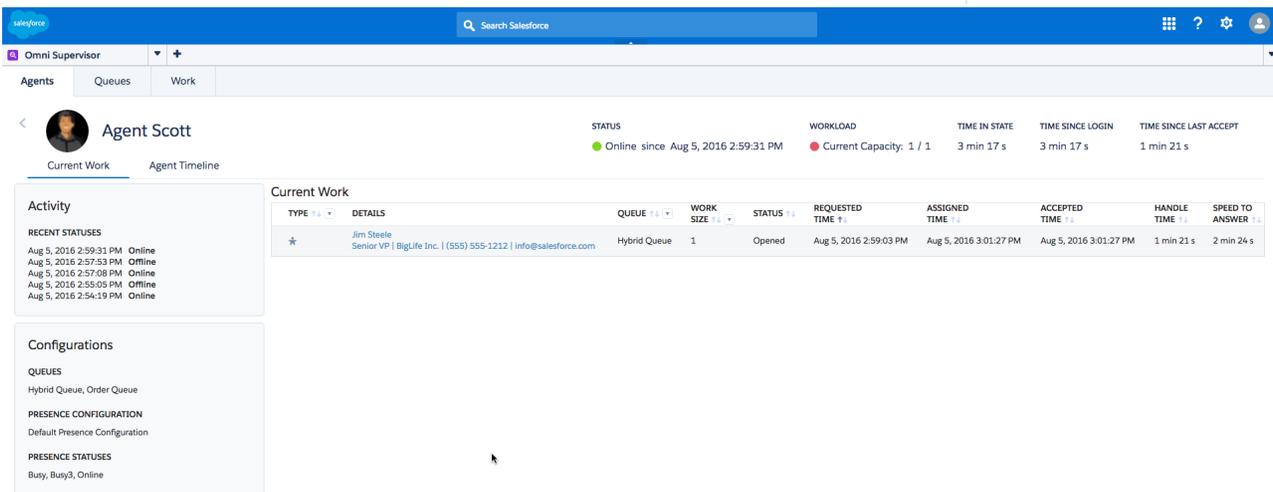
Os supervisores podem selecionar um agente, uma fila ou um item de trabalho para ver informações mais detalhadas, como alterações de status, atribuições ou qualquer outra informação. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Em cada guia, os supervisores podem selecionar um item e ver seus detalhes. Por exemplo, os supervisores podem ver as filas e configurações atribuídas de um agente, status recentes e trabalho atual com a visualização Detalhes do agente.

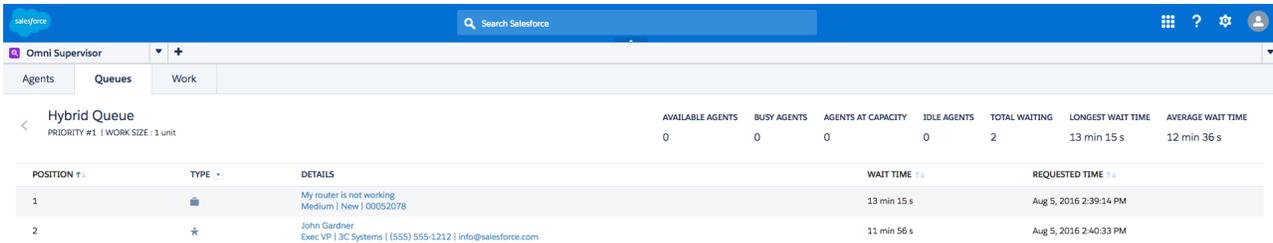
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

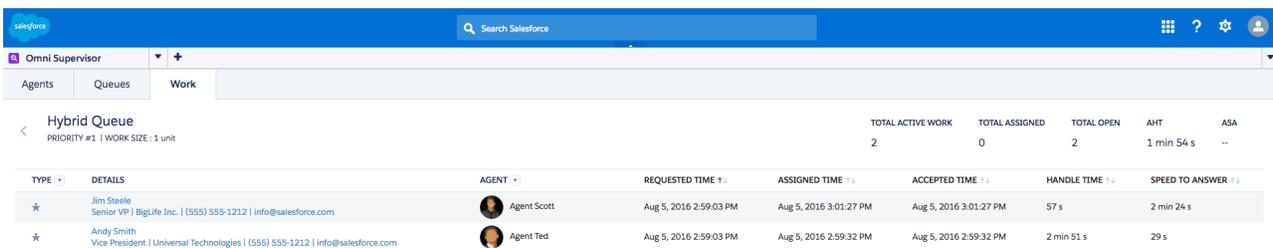
O Omni-Channel está disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



A opção Detalhes da fila tem informações sobre os agentes disponíveis da fila, os tempos de espera médios e mais longos e os itens de trabalho atuais.



A opção de Detalhes do trabalho mostra o tipo de trabalho, os carimbos de data e hora e dados em tempo real, como tempo de processamento ativo (AHT), que controla por quanto tempo o agente designado fica com o item de trabalho em aberto e em foco no console.



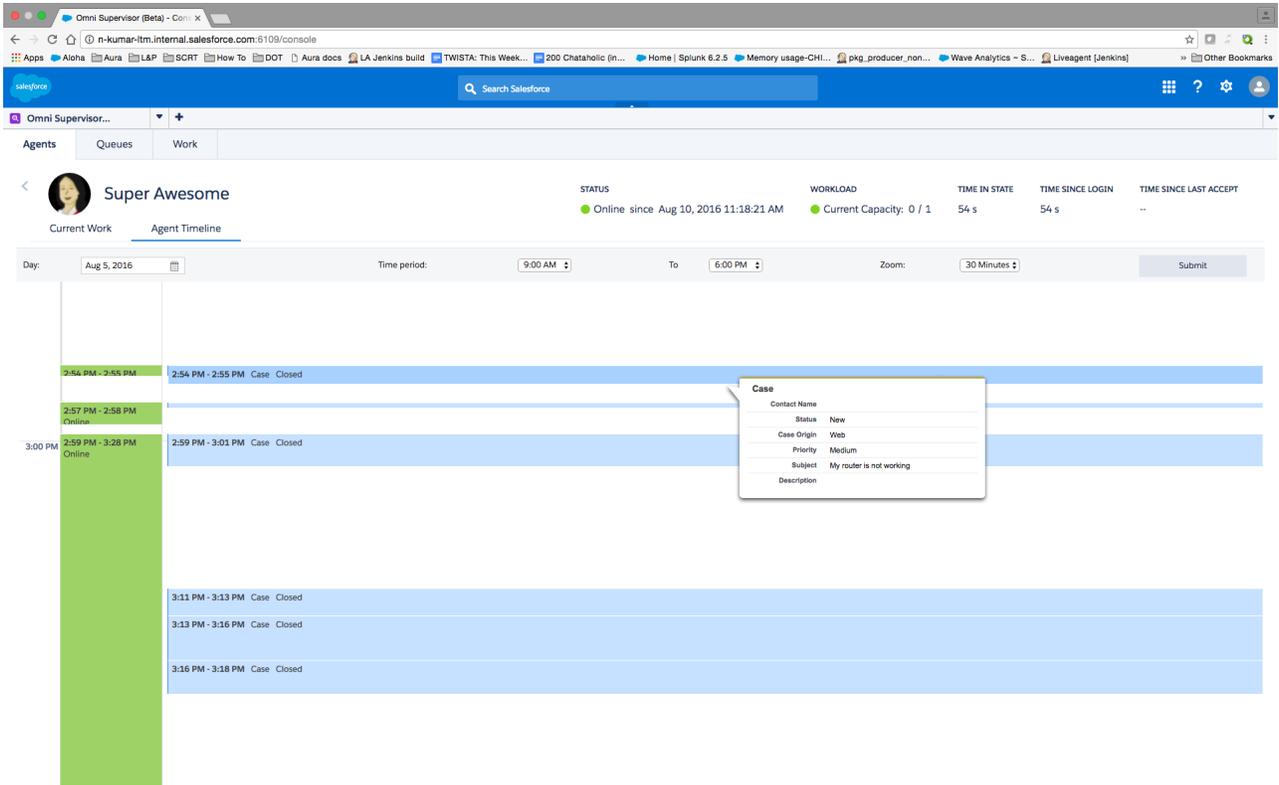
Veja uma linha do tempo do trabalho dos agentes

Veja como e quando os agentes mudam de status e trabalham em itens por meio de uma visualização de calendário intuitiva. Os supervisores podem definir o dia, o período de tempo e o zoom para conseguirem a melhor imagem de como o agente está se saindo. Além disso, podem navegar no trabalho para obterem alguns detalhes. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



Encontre o que precisa com classificação e filtragem

Classificação e filtragem funcionam juntas para que os supervisores encontrem facilmente o que precisam. Com o Supervisor Omni-Channel, os supervisores podem obter respostas sobre como os agentes estão se saindo com alguns cliques. E, diferente do que acontece para relatórios, os dados são atualizados em tempo real. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Filtre para limitar o que é exibido no painel e classifique para organizar os resultados. Por exemplo, para ver quais agentes online aceitaram trabalho mais recentemente, filtre a coluna Status na guia Agentes para exibir apenas Online. Então, classifique os resultados usando a coluna Tempo desde a última aceitação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Omni-Channel está disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

AGENT	STATUS	ACTION	TIME IN STATE	TIME SINCE LOGIN	TIME SINCE LAST ACCEPT	CHANNELS	ASSIGNED QUEUES	WORK ITEMS	WORKLOAD	CAPACITY
Agent Casey	Online since Aug 5, 2016 2:59:31 PM	Change Status	1 min 30 s	1 min 30 s	--	★ 🗨️ 📄	Case Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Ted	Online since Aug 5, 2016 2:59:24 PM	Change Status	1 min 28 s	1 min 28 s	1 min 27 s	★ 🗨️ 📄	Hybrid Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Scott	Online since Aug 5, 2016 2:59:31 PM	Change Status	1 min 29 s	1 min 29 s	1 min 29 s	★ 🗨️ 📄	Hybrid Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Colleen	Online since Aug 5, 2016 2:59:31 PM	Change Status	1 min 31 s	1 min 31 s	1 min 31 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Case Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Kumar	Online since Aug 5, 2016 2:59:28 PM	Change Status	1 min 32 s	1 min 32 s	1 min 32 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Super Awesome	Online since Aug 5, 2016 2:59:27 PM	Change Status	1 min 33 s	1 min 33 s	1 min 32 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Hybrid Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Super	Online since Aug 5, 2016 2:59:28 PM	Change Status	1 min 34 s	1 min 34 s	1 min 33 s	★ 🗨️ 📄	Hybrid Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Nicolas d'André	Online since Aug 5, 2016 2:59:24 PM	Change Status	1 min 36 s	1 min 36 s	1 min 34 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Case Queue, Hybrid Queue, Order Queue	3	3 / 3	100%
Agent Nicholas	Online since Aug 5, 2016 2:59:24 PM	Change Status	1 min 36 s	1 min 36 s	1 min 35 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%

Live Agent: use roteamento Omni-Channel para bate-papos (beta) e transcrições de bate-papos aprimoradas

Os bate-papos Live Agent podem ficar em fila lado a lado a outros tipos de trabalho usando o roteamento Omni-Channel (beta). A Transcrição de bate-papo ativo estará lá para quando o bate-papo ativo for solicitado ao terminar. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Roteamento de Omni-Channel para bate-papos Live Agent: Use filas Omni-Channel para rotear bate-papos com outro trabalho \(beta\)](#)

Faça o roteamento de bate-papos Live Agent com Omni-Channel para priorizar bate-papos junto com outro trabalho e aproveitar o sistema de roteamento eficiente do Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Transcrição de bate-papo ativo: suas transcrições receberam um upgrade importante](#)

Para bate-papos roteados com Omni-Channel, a Transcrição de bate-papo ativo cobre todo o ciclo de vida do bate-papo, começando com a solicitação de bate-papo. É possível personalizar os layouts de página de Transcrição de bate-papo ativo para seus bate-papos roteados por Omni-Channel que estão Em espera, Ativos ou Encerrados. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Personalize tempos limite de bate-papo e alerte agentes sobre clientes que não respondem](#)

Normalmente, não mexemos nas suas configurações, mas queremos evitar que seus agentes passem por despedidas abruptas com clientes que atingem o tempo limite. Para abrir espaço para um alerta adicional ao agente, aumentamos as configurações padrão de tempo limite do bate-papo. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Roteamento de Omni-Channel para bate-papos Live Agent: Use filas Omni-Channel para rotear bate-papos com outro trabalho (beta)

Faça o roteamento de bate-papos Live Agent com Omni-Channel para priorizar bate-papos junto com outro trabalho e aproveitar o sistema de roteamento eficiente do Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

 **Nota:** Essa versão contém uma versão beta do roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent, o que significa que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. O roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent não está disponível ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

Em vez de usar habilidades para rotear bate-papos para o agente mais adequado, selecione **Omni** como o tipo de roteamento do botão e use a fila Omni-Channel.

NESTA SEÇÃO:

[Escolha a mim! Priorize bate-papos junto a outros trabalhos de Omni-Channel](#)

Com o roteamento Omni-Channel, seus bate-papos têm prioridade com relação uns aos outros, bem como seus outros canais. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Consolide notificações de agentes no Omni-Channel](#)

Seus agentes de bate-papo não precisam usar um sistema totalmente diferente daquele dos seus agentes do Omni-Channel. Defina notificações no Omni-Channel para agentes que recebem bate-papos encaminhados por Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Ofereça dados em tempo real de bate-papos roteados por Omni-Channel com o Supervisor Omni-Channel aos supervisores \(beta\)](#)

Por que ter os dados de bate-papo separados de todo o restante? Quando seus bate-papos são executados no Omni-Channel, os supervisores podem observar a atividade do bate-papo em tempo real, junto a outras atividades Omni-Channel, usando o Supervisor de Omni-Channel (beta). Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Mais configurações de bate-papo passaram para a configuração de Omni-Channel](#)

Ao usar o Live Agent e o Omni-Channel juntos, algumas configurações de bate-papo são definidas no Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Limitações a roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent](#)

O roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent tem algumas limitações. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

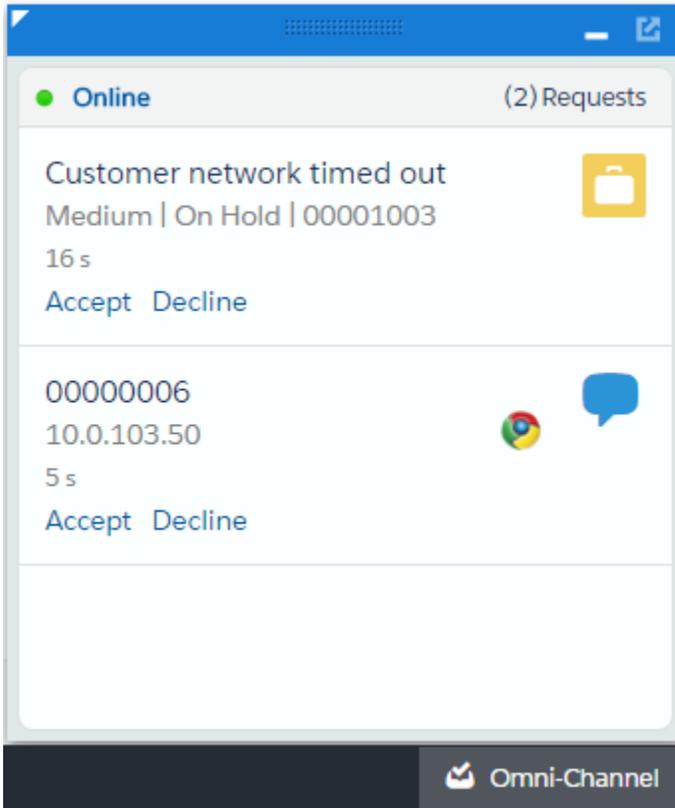
O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Escolha a mim! Priorize bate-papos junto a outros trabalhos de Omni-Channel

Com o roteamento Omni-Channel, seus bate-papos têm prioridade com relação uns aos outros, bem como seus outros canais. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Seus bate-papos roteados por Omni-Channel alinham-se em filas, assim como todo o restante. Seu lugar na fila é determinado pela configuração de roteamento Omni-Channel e pela idade da solicitação de bate-papo.



EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Consolide notificações de agentes no Omni-Channel

Seus agentes de bate-papo não precisam usar um sistema totalmente diferente daquele dos seus agentes do Omni-Channel. Defina notificações no Omni-Channel para agentes que recebem bate-papos encaminhados por Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Agentes de bate-papo que recebem bate-papos encaminhados por Omni-Channel usam o widget Omni-Channel para notificações de bate-papo. Suas configurações de áudio e notificações de área de trabalho também são definidas por meio do Omni-Channel na Configuração de presença.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Ofereça dados em tempo real de bate-papos roteados por Omni-Channel com o Supervisor Omni-Channel aos supervisores (beta)

Por que ter os dados de bate-papo separados de todo o restante? Quando seus bate-papos são executados no Omni-Channel, os supervisores podem observar a atividade do bate-papo em tempo real, junto a outras atividades Omni-Channel, usando o Supervisor de Omni-Channel (beta). Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

AGENT	STATUS	ACTION	TIME IN STATE	TIME SINCE LOGIN	TIME SINCE LAST ACCEPT	CHANNELS	ASSIGNED QUEUES	WORK ITEMS	WORKLOAD	CAPACITY
Agent Awesome	Online since Aug 5, 2016 2:57:02 PM	Change Status	16 s	16 s	16 s	★ 🗨️ 📄	Case Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Casey	Online since Aug 5, 2016 2:57:07 PM	Change Status	12 s	12 s	--	★ 🗨️ 📄	Case Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Colleen	Online since Aug 5, 2016 2:57:06 PM	Change Status	13 s	13 s	12 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Case Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Kumar	Online since Aug 5, 2016 2:57:05 PM	Change Status	14 s	14 s	--	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Nicholas	Online since Aug 5, 2016 2:57:01 PM	Change Status	18 s	18 s	18 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%
Agent Scott	Online since Aug 5, 2016 2:57:08 PM	Change Status	11 s	11 s	--	★ 🗨️ 📄	Hybrid Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Super	Online since Aug 5, 2016 2:57:04 PM	Change Status	15 s	15 s	--	★ 🗨️ 📄	Hybrid Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Agent Ted	Online since Aug 5, 2016 2:57:09 PM	Change Status	10 s	10 s	--	★ 🗨️ 📄	Hybrid Queue, Order Queue	0	0 / 1	0%
Nicolas d'André	Online since Aug 5, 2016 2:57:01 PM	Change Status	18 s	18 s	16 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Case Queue, Hybrid Queue, Order Queue	2	2 / 3	67%
Super Awesome	Online since Aug 5, 2016 2:57:04 PM	Change Status	14 s	14 s	14 s	★ 🗨️ 📄	Case Lead Queue, Hybrid Queue, Order Queue	1	1 / 1	100%

CONSULTE TAMBÉM:

[Supervisor Omni-Channel: ofereça insights em tempo real \(beta\) aos supervisores](#)

Mais configurações de bate-papo passaram para a configuração de Omni-Channel

Ao usar o Live Agent e o Omni-Channel juntos, algumas configurações de bate-papo são definidas no Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

- As opções de aceitar e recusar são definidas na Configuração de presença.
- O tempo limite de push é definido na Configuração de roteamento.
- A capacidade do agente é definida e consumida pelo Omni-Channel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Limitações a roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent

O roteamento Omni-Channel para bate-papos Live Agent tem algumas limitações. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

- Não é possível transferir um bate-papo de um botão usando o roteamento Live Agent para um botão usando o roteamento Omni-Channel.
- Não é possível usar roteamento direto para o agente com bate-papos roteados por Omni-Channel.
- Não é possível usar conferência por bate-papo com bate-papos roteados por Omni-Channel.
- Filas com vários tipos de objeto podem causar problemas ao usar roteamento Omni-Channel para bate-papos. Recomendamos criar uma fila para cada tipo de objeto, como Bate-papos, Casos e Leads, em vez de configurar filas para processar vários tipos de objeto.
- Bate-papos roteados com Omni-Channel não conseguem usar mensagens por sussurro do supervisor e sinalizadores de assistência com o Supervisor de Omni-Channel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Transcrição de bate-papo ativo: suas transcrições receberam um upgrade importante

Para bate-papos roteados com Omni-Channel, a Transcrição de bate-papo ativo cobre todo o ciclo de vida do bate-papo, começando com a solicitação de bate-papo. É possível personalizar os layouts de página de Transcrição de bate-papo ativo para seus bate-papos roteados por Omni-Channel que estão Em espera, Ativos ou Encerrados. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Novos layouts de página para transcrições do bate-papo ativo](#)

Para bate-papos roteados com Omni-Channel, crie layouts de página e layouts de página em miniatura para Transcrições do bate-papo ativo com base no estado do bate-papo: Em espera, Ativo ou Encerrado. Layouts de página personalizados para cada estado de bate-papo oferecem à equipe de suporte as informações necessárias para cada fase do bate-papo. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Adeus, clipe de papel! Anexe registros à transcrição de bate-papo com um componente de pesquisa de barra lateral](#)

Para bate-papos roteados por Omni-Channel, os registros anexados passam do clipe de papel à transcrição dos bate-papos. É possível adicionar um componente de pesquisa elegante na barra lateral para facilitar ainda mais o anexo de registros à transcrição de bate-papo por parte dos agentes. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Acesse mais dados para bate-papos roteados com Omni-Channel](#)

Bate-papos roteados por Omni-Channel agora podem usar dados Omni-Channel em relatórios. Ao rotear bate-papos usando Omni-Channel, é possível usar o Trabalho do agente para obter ainda mais dados em seus relatórios, incluindo dados em tempo real capturados pelo Supervisor de Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Novos layouts de página para transcrições do bate-papo ativo

Para bate-papos roteados com Omni-Channel, crie layouts de página e layouts de página em miniatura para Transcrições do bate-papo ativo com base no estado do bate-papo: Em espera, Ativo ou Encerrado. Layouts de página personalizados para cada estado de bate-papo oferecem à equipe de suporte as informações necessárias para cada fase do bate-papo. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Bate-papos em espera são solicitações de bate-papo esperando a aceitação de um agente. Bate-papos ativos são bate-papos em andamento com um agente. Bate-papos encerrados são exatamente isso, bate-papos encerrados.

Live Chat Transcript Page Layouts	
Action	Page Layout Name
Edit Del	Live Chat Transcript Layout

Live Chat Transcript (In Progress) Page Layouts	
Action	Page Layout Name
Edit Del	Live Chat Transcript (In Progress) Layout

Live Chat Transcript (Waiting) Page Layouts	
Action	Page Layout Name
Edit Del	Live Chat Transcript (Waiting) Layout

Além de layouts de página, também é possível personalizar seus layouts de página em miniatura para cada novo layout da página de Transcrição de bate-papo ativo. Isso possibilita controlar quais detalhes do layout da página são exibidos em uma navegação de tamanho reduzido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Adeus, clipe de papel! Anexe registros à transcrição de bate-papo com um componente de pesquisa de barra lateral

Para bate-papos roteados por Omni-Channel, os registros anexados passam do clipe de papel à transcrição dos bate-papos. É possível adicionar um componente de pesquisa elegante na barra lateral para facilitar ainda mais o anexo de registros à transcrição de bate-papo por parte dos agentes. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Agora que a transcrição está disponível quando solicitado pelo bate-papo, os agentes podem anexar registros diretamente a ela durante um bate-papo. Os agentes podem usar a transcrição em si ou economizar alguns cliques adicionando um componente de pesquisa na barra lateral no console. O componente permite aos agentes pesquisar ou criar registros para anexar ao bate-papo sem perder de vista a transcrição ou o bate-papo. Apenas garanta que seus agentes tenham permissões de edição para a transcrição de bate-papo. Caso contrário, eles não poderão anexar registros de modo algum.

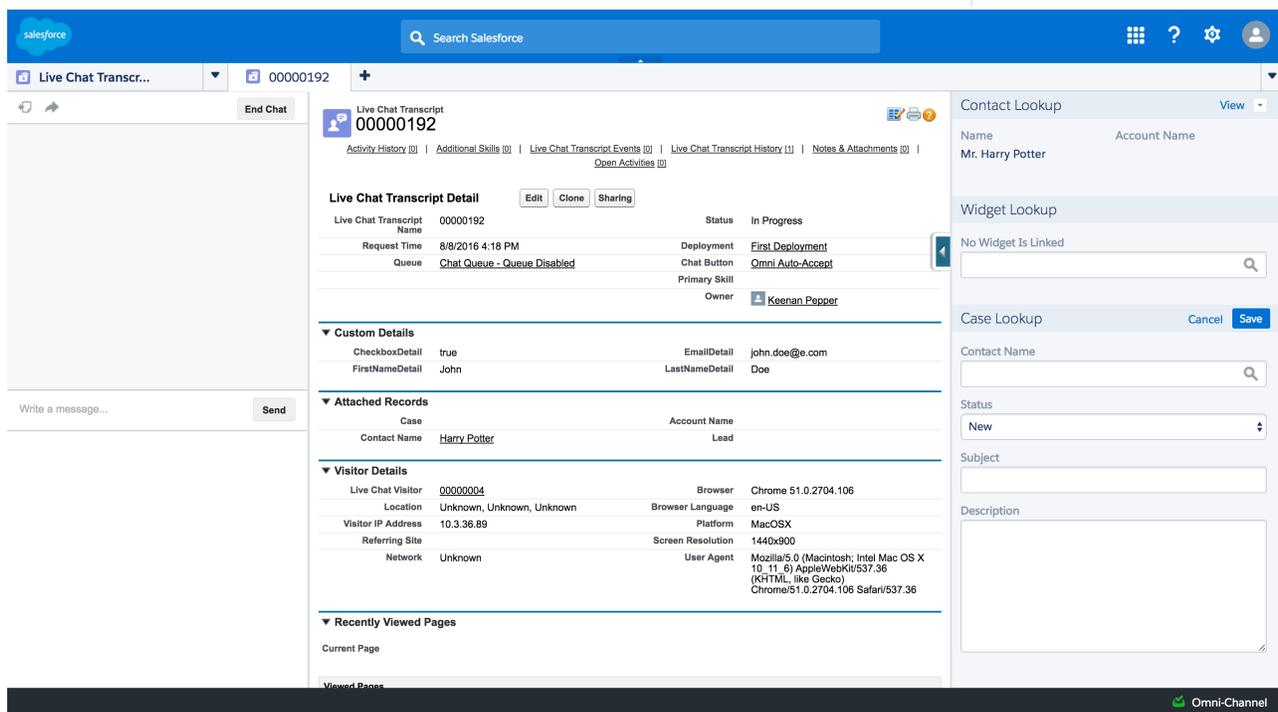
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

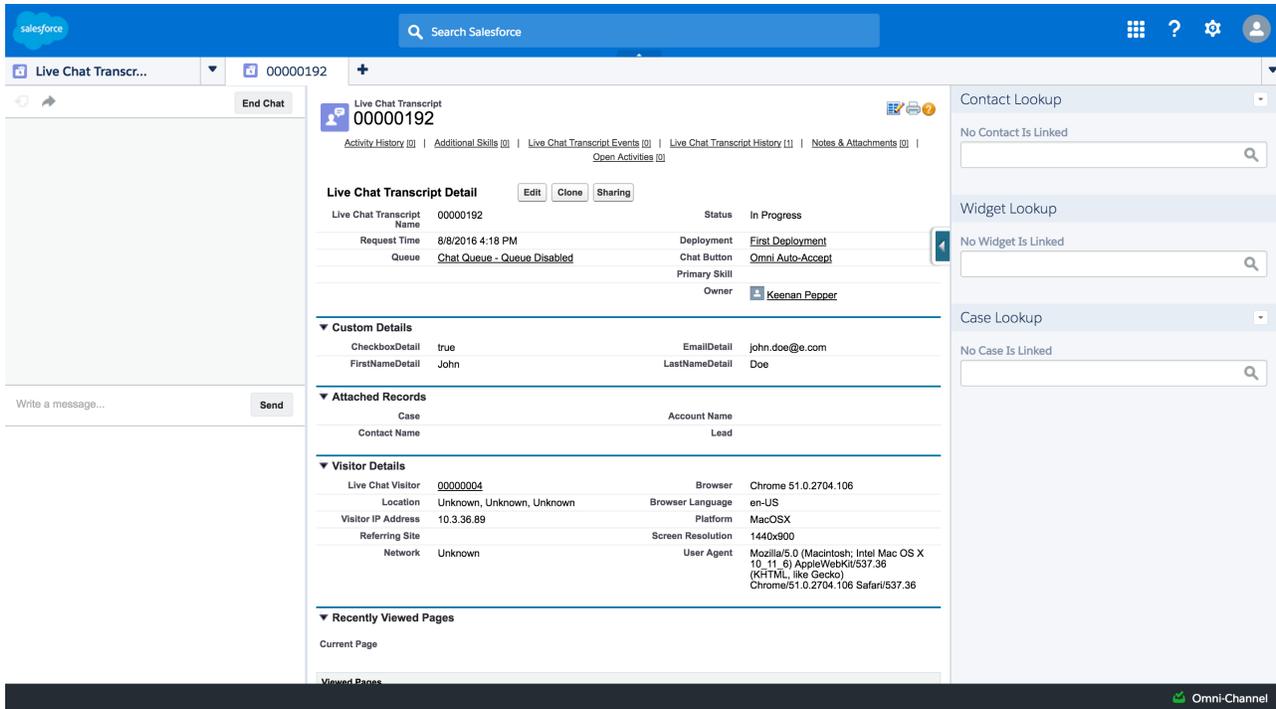
O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions



Se o registro incorreto for anexado, não se preocupe! Os agentes podem desvincular os registros anexados diretamente no componente de barra lateral.



Acesse mais dados para bate-papos roteados com Omni-Channel

Bate-papos roteados por Omni-Channel agora podem usar dados Omni-Channel em relatórios. Ao rotear bate-papos usando Omni-Channel, é possível usar o Trabalho do agente para obter ainda mais dados em seus relatórios, incluindo dados em tempo real capturados pelo Supervisor de Omni-Channel. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Personalize tempos limite de bate-papo e alerte agentes sobre clientes que não respondem

Normalmente, não mexemos nas suas configurações, mas queremos evitar que seus agentes passem por despedidas abruptas com clientes que atingem o tempo limite. Para abrir espaço para um alerta adicional ao agente, aumentamos as configurações padrão de tempo limite do bate-papo. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Adicionamos um alerta ao agente para tempos limite de bate-papo para que seus agentes saibam quando um bate-papo estiver atingindo o tempo limite devido a uma resposta lenta (ou inexistente) do cliente ou caso o cliente perca a conexão. Esse alerta previne encerramentos abruptos aos bate-papos dos seus agentes e oferece outra oportunidade de enviar ao cliente um lembrete *educado* para que retornem à janela de bate-papo.

Se você estiver usando tempos limite, terá valores padrão de 40 segundos até a mensagem de aviso aparecer ao agente e de 110 segundos até o bate-papo ser encerrado. Anteriormente, a configuração padrão era de 40 segundos até o bate-papo ser encerrado. Esses novos valores padrão podem parecer baixos, mas lembre-se de que o tempo limite não começa imediatamente: pode haver uma diferença de até 40 segundos. Se esses números não funcionarem para a sua equipe, vá até as configurações de implantação e altere-os para algo mais adequado.

Tempos limite são aplicados a todos os bate-papos, sejam eles roteados pelo Live Agent ou pelo Omni-Channel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Live Agent está disponível nas: **Performance** Editions e organizações **Developer** Edition criadas após 14 de junho de 2012

O Live Agent está disponível nas: **Unlimited** Edition com Service Cloud

O Live Agent está disponível por um custo adicional nas: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Feed do caso: Aumente a eficiência dos agentes no Lightning Experience

O Feed do caso fornece aos agentes de suporte uma forma mais simplificada de criar, gerenciar e exibir casos, permitindo que vejam o histórico do caso e as interações com clientes dentro do contexto. O Winter '17 inclui melhorias na ação rápida de email no Lightning Experience e a capacidade de mostrar o campo `Proprietário do caso` e os campos de contato na página do caso. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Altere o proprietário do caso usando uma ação rápida ou uma macro](#)

Expusemos o campo `Proprietário do caso` no Lightning Experience e no Salesforce1 para facilitar a alteração do proprietário do caso. Antes, os agentes precisavam navegar para a página Detalhes do caso para alterar o campo. Agora, o campo `Proprietário do caso` está disponível em ações rápidas no Salesforce Classic, no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Exiba todos os campos de contato em páginas de caso](#)

Usuários do Lightning Experience e do Salesforce1 poderão ver as informações de contato do caso nas páginas do caso se os campos de contato estiverem incluídos no layout da página do caso. Agora, os campos `Telefone do contato`, `Email do contato`, `Fax do contato` e `Celular do contato` estão disponíveis no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Feed do caso: Atualizações ao email do Lightning Experience](#)

Fizemos diversas melhorias à ação `Enviar email` para casos, assim, seus agentes podem trabalhar de modo mais eficiente com email no Lightning Experience.

Altere o proprietário do caso usando uma ação rápida ou uma macro

Expusemos o campo Proprietário do caso no Lightning Experience e no Salesforce1 para facilitar a alteração do proprietário do caso. Antes, os agentes precisavam navegar para a página Detalhes do caso para alterar o campo. Agora, o campo Proprietário do caso está disponível em ações rápidas no Salesforce Classic, no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

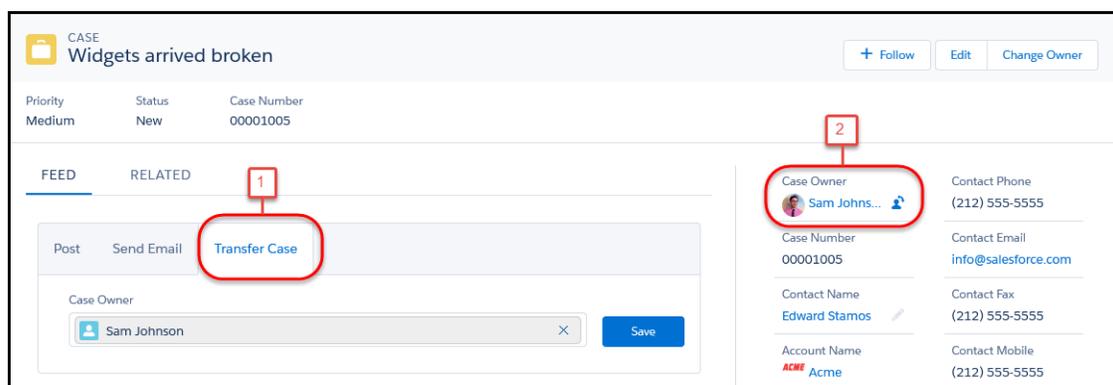
Por exemplo, adicione o campo Proprietário do caso a uma ação rápida de atualização ou crie uma ação rápida de atualização para permitir que os agentes de suporte o mudem rapidamente na página do caso. Você e seus agentes também podem criar macros para mudar o proprietário do caso para outro usuário ou fila no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



Nota: As macros não estão disponíveis no Lightning Experience nem no Salesforce1.



Há duas formas de alterar o proprietário do caso.

1. Adicione uma ação rápida à barra de ações para que os agentes possam alterar rapidamente o campo e transferir o caso.
2. Adicione o campo como um componente de pesquisa na barra lateral do console. Os agentes podem alterar o proprietário do caso clicando dentro do campo ou no ícone azul.

Exiba todos os campos de contato em páginas de caso

Usuários do Lightning Experience e do Salesforce1 poderão ver as informações de contato do caso nas páginas do caso se os campos de contato estiverem incluídos no layout da página do caso. Agora, os campos Telefone do contato, Email do contato, Fax do contato e Celular do contato estão disponíveis no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Quando os agentes mudam o contato do caso no Lightning Experience, os campos do contato são atualizados automaticamente para mostrar as informações associadas ao novo contato. Por exemplo, se um agente mudar o contato de "Carole White" para "Edward Stamos", o campo **Telefone** do contato será atualizado para mostrar o número de telefone de Edward Stamos.

Feed do caso: Atualizações ao email do Lightning Experience

Fizemos diversas melhorias à ação **Enviar email** para casos, assim, seus agentes podem trabalhar de modo mais eficiente com email no Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

[Garantir consistência usando modelos de email padrão no Lightning Experience e no Salesforce 1](#)

Quer garantir que os emails dos seus agentes a clientes tenham uma aparência consistente e inclua a marca da sua empresa? Configure uma ação **Enviar email** para casos que carreguem imediatamente um modelo de email quando o agente selecionar a ação. Antes, os modelos de email padrão não tinham suporte no Lightning Experience nem no aplicativo Salesforce1 móvel.

[Limpe sua tela com campos CC e BCC que podem ser minimizados para emails de caso no Lightning Experience](#)

Para padrão, para economizar espaço na tela, os campos de endereço CC e BCC na ação **Enviar email** agora são minimizados automaticamente e mostrados como links quando os campos estiverem vazios. Se os campos forem preenchidos, eles serão expandidos para que os agentes possam ver os destinatários. Se os campos forem obrigatórios, eles estarão sempre expandidos.

[Padronizar de endereços em emails que agentes enviam de casos](#)

Garanta a consistência usando a nova lista de opções do campo **De** para a ação **Enviar email**. A lista de opções permite que os agentes selecionem entre endereços de email organizacionais, endereços de email do Email-to-Case e endereços de email do próprio agente. Não é possível adicionar outros endereços de email à lista de opções. A lista de opções é adicionada por padrão na ação **Enviar email** em organizações criadas na versão Winter '17 ou posterior. Se a ação **Enviar email** sua ou da sua organização tiver sido criada antes da versão Winter '17, será possível adicionar manualmente a lista de opções **De** à ação **Enviar email**.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

[Envie anexos de email de casos no Lightning Experience](#)

Os agentes podem anexar arquivos a emails no feed do caso no Lightning Experience. Basta clicar no ícone de clipe e selecionar os arquivos a serem anexados no navegador de arquivos ou carregar arquivos do computador. Anteriormente, não havia suporte para o envio de arquivos no Lightning Experience.

[Exiba anexos de email nos itens do feed de email no Lightning Experience](#)

Agora, os agentes podem exibir anexos no Feed do caso no Lightning Experience. Os anexos de email são exibidos como miniaturas no item do feed de email. Se houver mais de cinco anexos, o link **Mostrar todos os anexos** será exibido. Os agentes podem clicar no link para abrir a lista relacionada Anexos de email, onde podem ver todos os arquivos anexados ao email. Anteriormente, não havia suporte para anexos no Lightning Experience.

CONSULTE TAMBÉM:

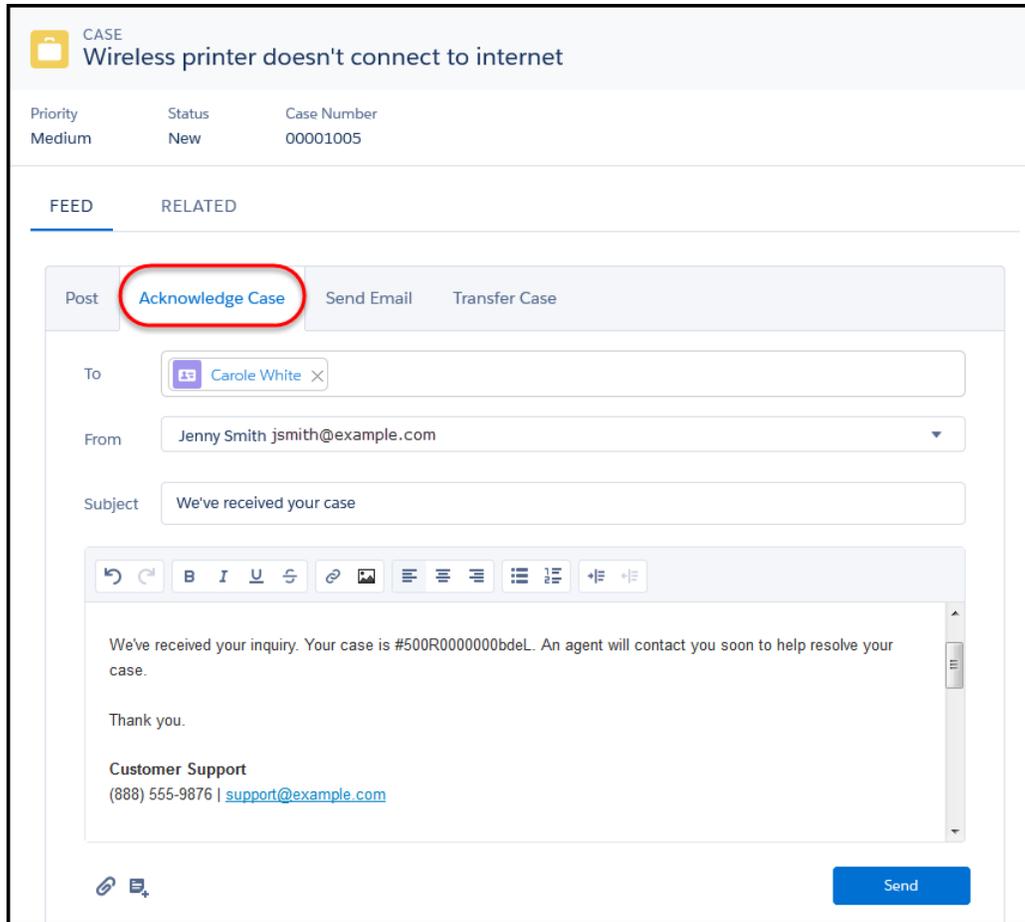
[Faça mais com emails do caso no Salesforce1](#)

Garantir consistência usando modelos de email padrão no Lightning Experience e no Salesforce1

Quer garantir que os emails dos seus agentes a clientes tenham uma aparência consistente e inclua a marca da sua empresa? Configure uma ação Enviar email para casos que carreguem imediatamente um modelo de email quando o agente selecionar a ação. Antes, os modelos de email padrão não tinham suporte no Lightning Experience nem no aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições
**Enterprise, Performance,
Unlimited e Developer**



Por exemplo, a captura de tela mostra uma ação rápida chamada Reconhecer caso, que é uma ação de Enviar email que carrega um modelo HTML no corpo do email.

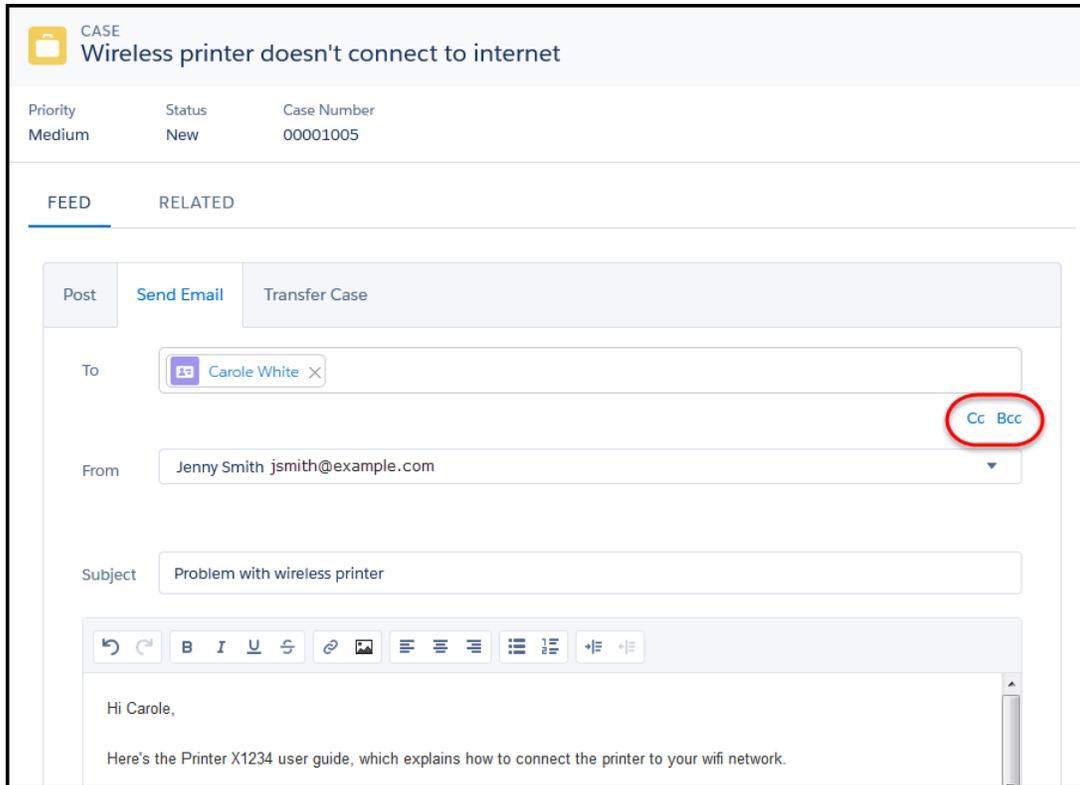
Certifique-se de que o modelo de email padrão esteja configurado antes de criar a ação Enviar email. Apenas modelos Personalizados podem ser incluídos na ação Enviar email.

Limpe sua tela com campos CC e BCC que podem ser minimizados para emails de caso no Lightning Experience

Para padrão, para economizar espaço na tela, os campos de endereço CC e BCC na ação Enviar email agora são minimizados automaticamente e mostrados como links quando os campos estiverem vazios. Se os campos forem preenchidos, eles serão expandidos para que os agentes possam ver os destinatários. Se os campos forem obrigatórios, eles estarão sempre expandidos.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



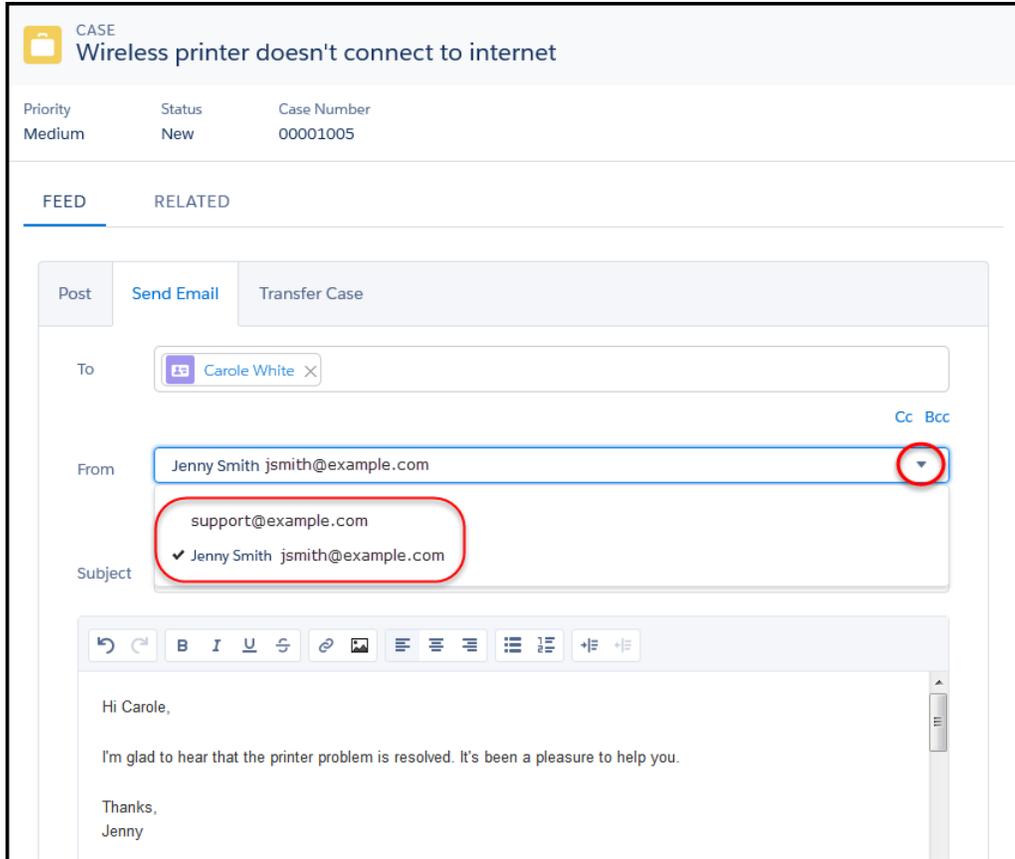
Os campos **CC** e **BCC** são minimizados apenas quando o campo Endereço de destino é incluído no layout da ação Enviar email. Se um agente clicar no link **CC** ou **BCC** para abrir o campo, ele permanecerá expandido.

Padronizar de endereços em emails que agentes enviam de casos

Garanta a consistência usando a nova lista de opções do campo De para a ação Enviar email. A lista de opções permite que os agentes selecionem entre endereços de email organizacionais, endereços de email do Email-to-Case e endereços de email do próprio agente. Não é possível adicionar outros endereços de email à lista de opções. A lista de opções é adicionada por padrão na ação Enviar email em organizações criadas na versão Winter '17 ou posterior. Se a ação Enviar email sua ou da sua organização tiver sido criada antes da versão Winter '17, será possível adicionar manualmente a lista de opções De à ação Enviar email.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

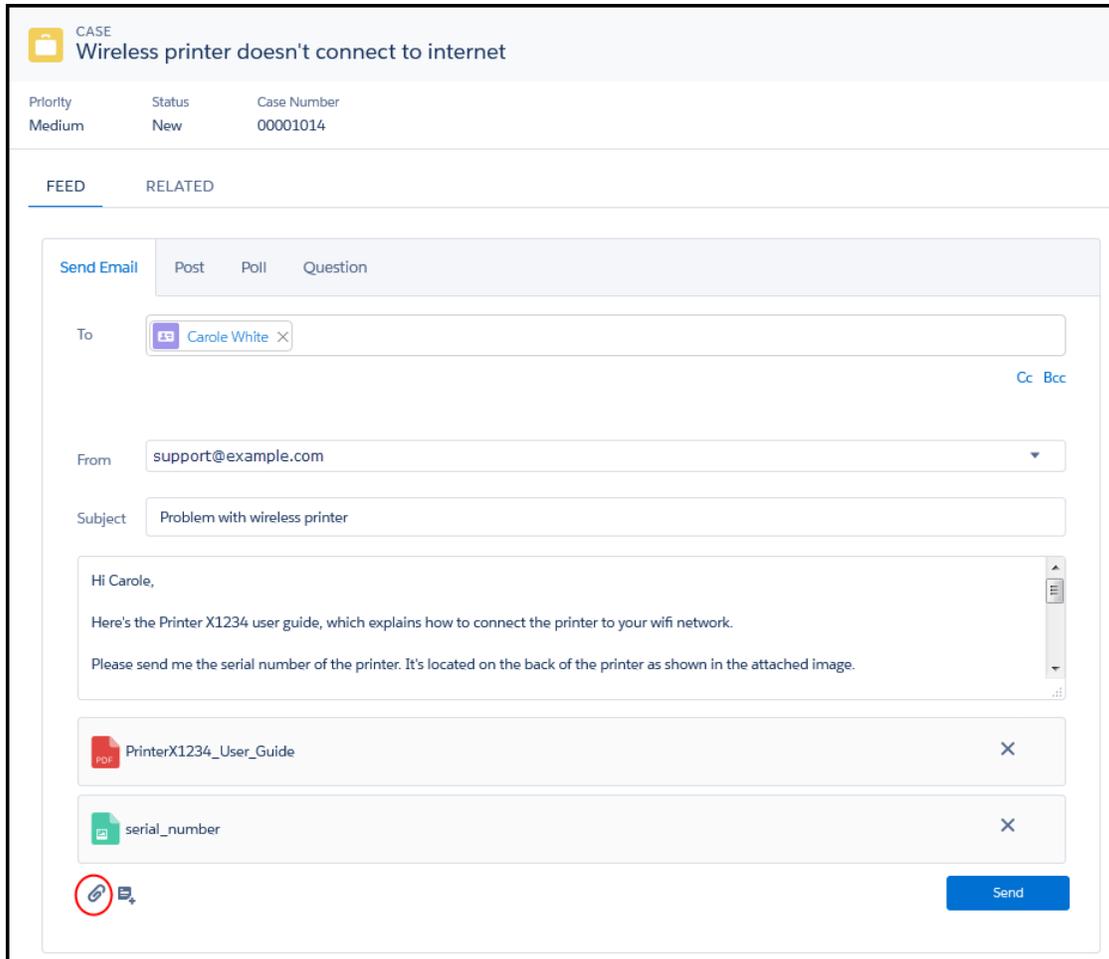


Envie anexos de email de casos no Lightning Experience

Os agentes podem anexar arquivos a emails no feed do caso no Lightning Experience. Basta clicar no ícone de clipe e selecionar os arquivos a serem anexados no navegador de arquivos ou carregar arquivos do computador. Anteriormente, não havia suporte para o envio de arquivos no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



CONSULTE TAMBÉM:

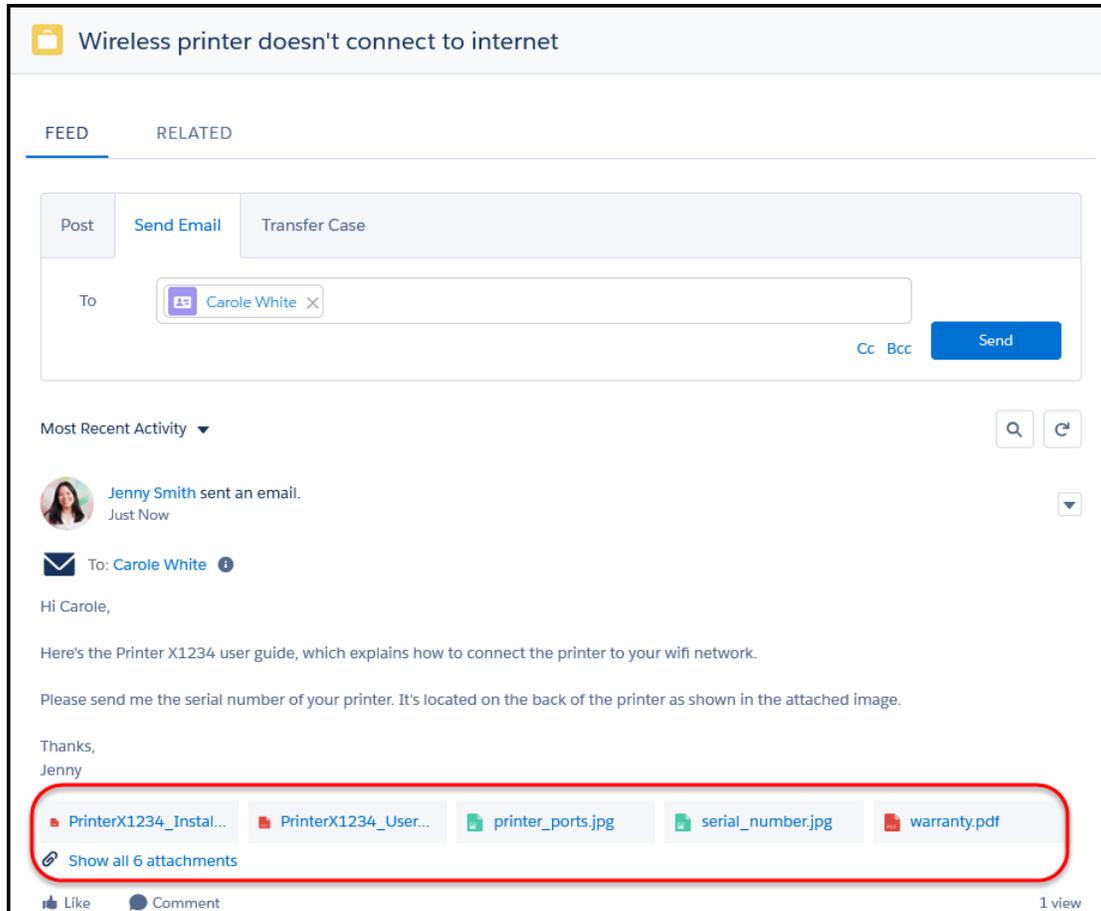
- [Exiba anexos de email nos itens do feed de email no Lightning Experience](#)
- [Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

Exiba anexos de email nos itens do feed de email no Lightning Experience

Agora, os agentes podem exibir anexos no Feed do caso no Lightning Experience. Os anexos de email são exibidos como miniaturas no item do feed de email. Se houver mais de cinco anexos, o link **Mostrar todos os anexos** será exibido. Os agentes podem clicar no link para abrir a lista relacionada Anexos de email, onde podem ver todos os arquivos anexados ao email. Anteriormente, não havia suporte para anexos no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



CONSULTE TAMBÉM:

- [Faça mais com emails do caso no Salesforce 1](#)
- [Envie anexos de email de casos no Lightning Experience](#)

Chatter Answers: Ajude os clientes a obter respostas rapidamente

Chatter Answers é uma comunidade de suporte e autoatendimento na qual os clientes podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte. O Chatter Answers reúne artigos do Case, Questions and Answers e Salesforce Knowledge em uma experiência unificada. O Chatter Answers será encerrado no Winter '18.

O Chatter Answers legado é independente do [Chatter](#), nossa solução de colaboração atual, e contém recursos como feeds, perfis e grupos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Answers está disponível nas: Edições **Enterprise, Developer, Performance e Unlimited.**

NESTA SEÇÃO:

[O Chatter Answers será encerrado no Winter '18](#)

Comece a planejar a festa de encerramento do Chatter Answers! Depois de anos de bons serviços ajudando os usuários a encontrar respostas para suas perguntas urgentes, o Chatter Answers será encerrado no Winter '18. O Salesforce deixará de oferecer suporte ao Chatter Answers e os usuários do Chatter Answers não poderão mais publicar, responder, comentar ou exibir dados existentes do Chatter Answers. O Chatter Answers está passando o bastão para o Chatter Questions, um aplicativo novo e ansioso para assumir as funções do autoatendimento.

O Chatter Answers será encerrado no Winter '18

Comece a planejar a festa de encerramento do Chatter Answers! Depois de anos de bons serviços ajudando os usuários a encontrar respostas para suas perguntas urgentes, o Chatter Answers será encerrado no Winter '18. O Salesforce deixará de oferecer suporte ao Chatter Answers e os usuários do Chatter Answers não poderão mais publicar, responder, comentar ou exibir dados existentes do Chatter Answers. O Chatter Answers está passando o bastão para o Chatter Questions, um aplicativo novo e ansioso para assumir as funções do autoatendimento.

Para obter mais informações, consulte [O Chatter Answers será encerrado no Winter '18](#).

CONSULTE TAMBÉM:

[FAQ de encerramento do Chatter Answers](#)

Gerenciamento de direitos: Melhores regras de atualização e limites modificados

O gerenciamento de direitos permite que você e seus agentes de suporte verifiquem e cumpram os contratos de suporte dos clientes. O Winter '17 traz melhorias nas regras de atualização do processo de direitos e alterações nos limites da hierarquia do contrato de serviço. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited**, e **Developer Editions** com Service Cloud

NESTA SEÇÃO:

[As regras de atualização do processo de direitos foram... Bem... atualizadas](#)

Um novo status nas regras de atualização do processo de direitos permite saber se alguma atualização de registro falhou. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Limites atualizados em hierarquias de contrato de serviço](#)

Agora, as hierarquias de contrato de serviço podem ter até 10.000 registros, além de não haver mais limites de profundidade e amplitude da hierarquia. Anteriormente, um contrato de serviço podia ter até 2.000 contratos de serviço filhos e uma hierarquia de contratos de serviço podia ter até 50 níveis. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

As regras de atualização do processo de direitos foram... Bem... atualizadas

Um novo status nas regras de atualização do processo de direitos permite saber se alguma atualização de registro falhou. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Quando você cria uma nova versão de um processo de direitos, pode configurar uma *regra de atualização* que alterna todos os direitos, ordens de serviço e casos que usavam o processo de direitos para a nova versão. As regras de atualização são configuradas em páginas de detalhes do processo de direitos.

Anteriormente, em caso de erro durante o processo de atualização de algum registro, a regra de atualização era cancelada e nenhum registro era atualizado. A partir do Winter '17, todos os registros sem erros são atualizados. Agora, se você executa uma regra de atualização e um registro ou mais não pode ser atualizado devido a erros, a regra de atualização exibe um status **Concluído com exceções**. Para ver quais registros não foram atualizados e por que, entre em contato com o Suporte da Salesforce. O status **Concluído** ainda significa que todos os registros foram atualizados com sucesso.

 **Nota:** Vários problemas podem causar erros de atualização.

Limites atualizados em hierarquias de contrato de serviço

Agora, as hierarquias de contrato de serviço podem ter até 10.000 registros, além de não haver mais limites de profundidade e amplitude da hierarquia. Anteriormente, um contrato de serviço podia ter até 2.000 contratos de serviço filhos e uma hierarquia de contratos de serviço podia ter até 50 níveis. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Da mesma forma, as hierarquias de item da linha de contrato agora podem ter até 10.000 registros.

Ativos: Limites de hierarquia atualizados

Os ativos ajudam a rastrear produtos que os clientes compraram de você. O Winter '17 traz alterações nos limites da hierarquia de ativos. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Limites atualizados em hierarquias de ativos](#)

Agora, as hierarquias de ativos podem ter até 10.000 registros, e não há mais limites de profundidade e amplitude da hierarquia. Anteriormente, um ativo podia ter até 2.000 ativos filhos e uma hierarquia de ativos podia ter até 50 níveis. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Limites atualizados em hierarquias de ativos

Agora, as hierarquias de ativos podem ter até 10.000 registros, e não há mais limites de profundidade e amplitude da hierarquia. Anteriormente, um ativo podia ter até 2.000 ativos filhos e uma hierarquia de ativos podia ter até 50 níveis. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Snap-ins: leve a eficiência dos componentes do Service Cloud para o seu site

Já desejou poder adicionar recursos elegantes do Service Cloud, como bate-papo, diretamente ao seu site ou aplicativo móvel? Os snap-ins permitem incluir os componentes do Service Cloud nas suas páginas da web para que você possa oferecer suporte contextual aos seus clientes.

NESTA SEÇÃO:

[Ofereça suporte aos seus clientes no seu site com o Snap-In Chat \(beta\)](#)

Adicione o widget Snap-in Chat ao seu site para que os clientes possam obter respostas rapidamente falando com um agente enquanto navegam no seu site. O Snap-In Chat usa o Live Agent, mas com uma configuração mais simples. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

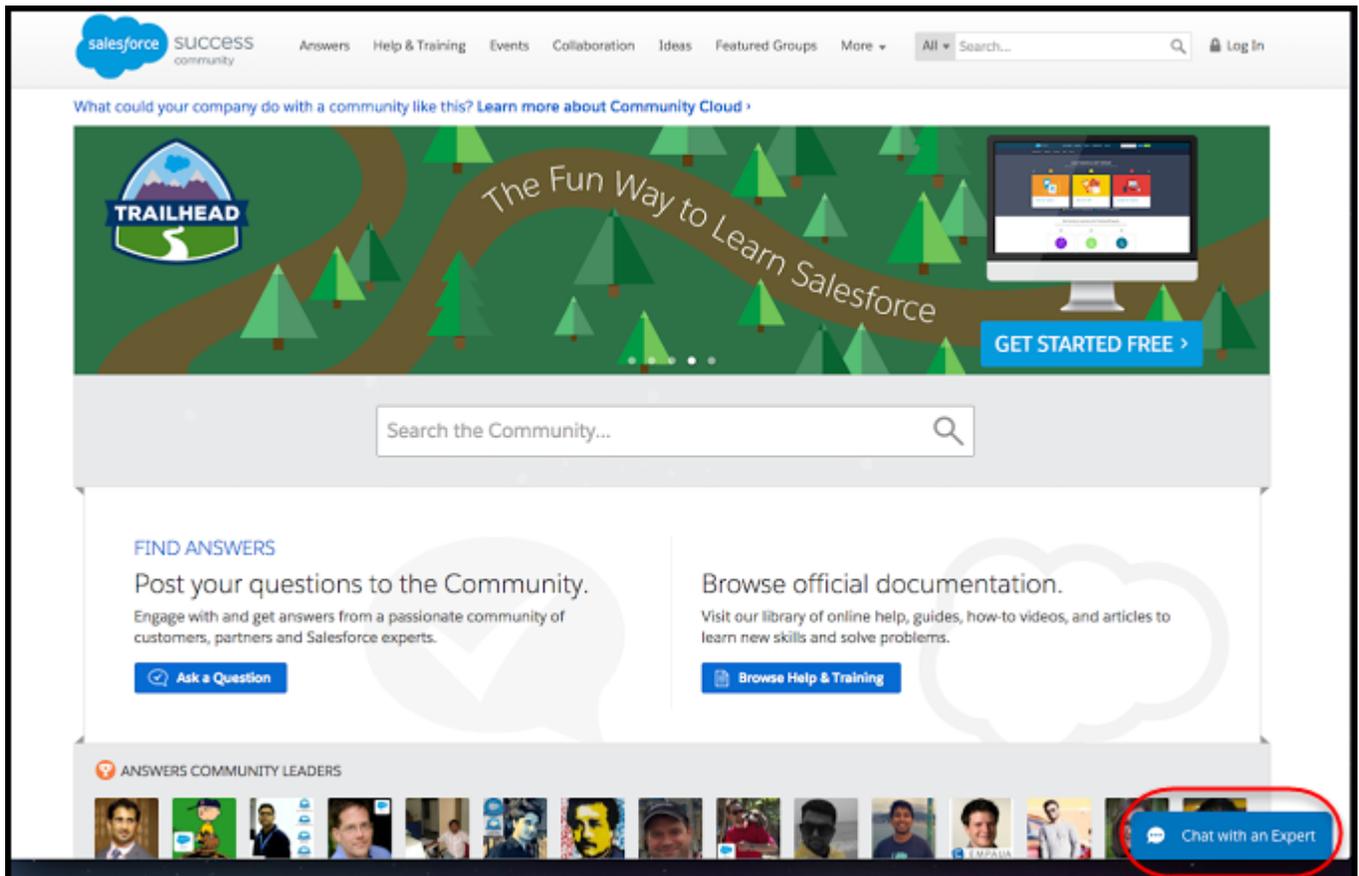
EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

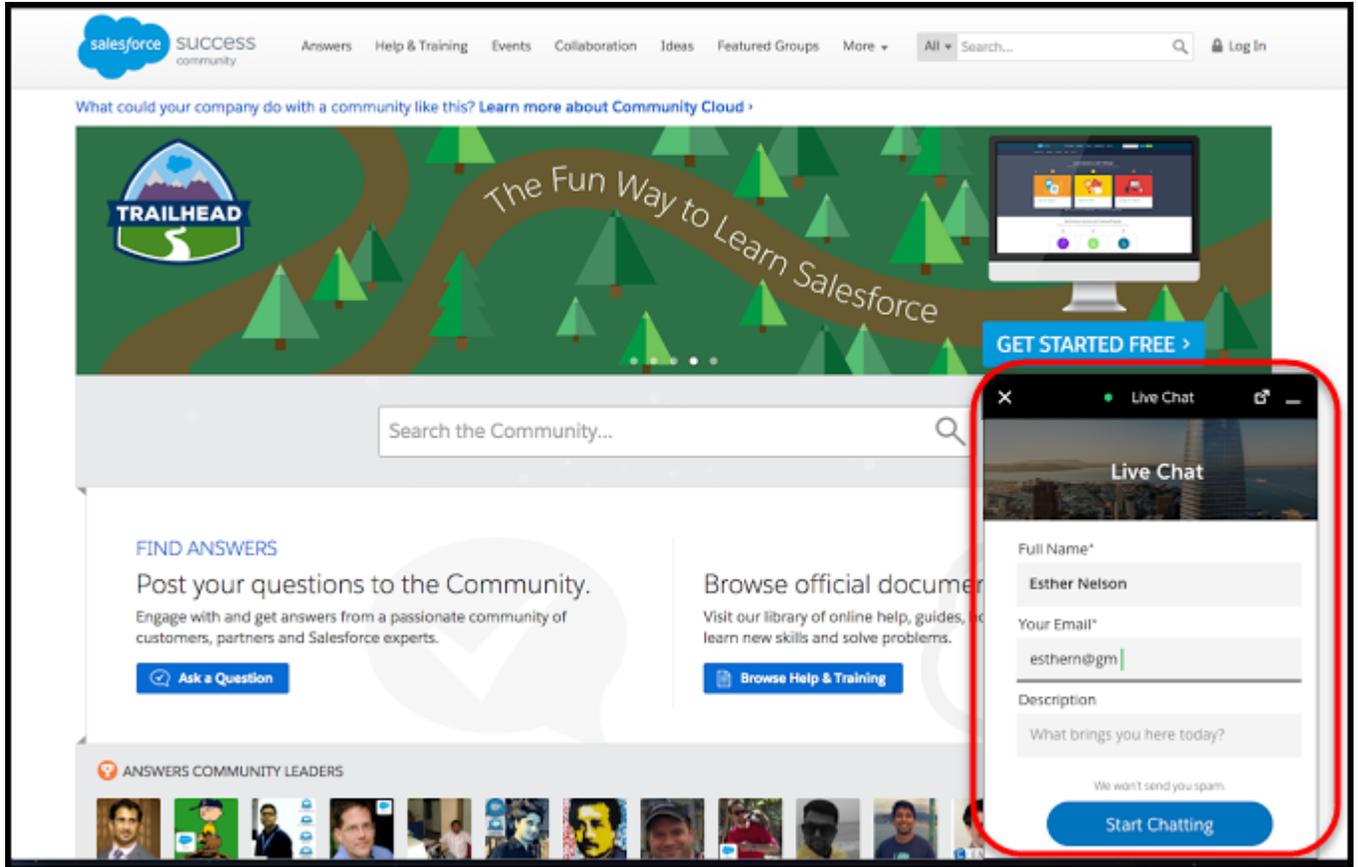
Ofereça suporte aos seus clientes no seu site com o Snap-In Chat (beta)

Adicione o widget Snap-in Chat ao seu site para que os clientes possam obter respostas rapidamente falando com um agente enquanto navegam no seu site. O Snap-In Chat usa o Live Agent, mas com uma configuração mais simples. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

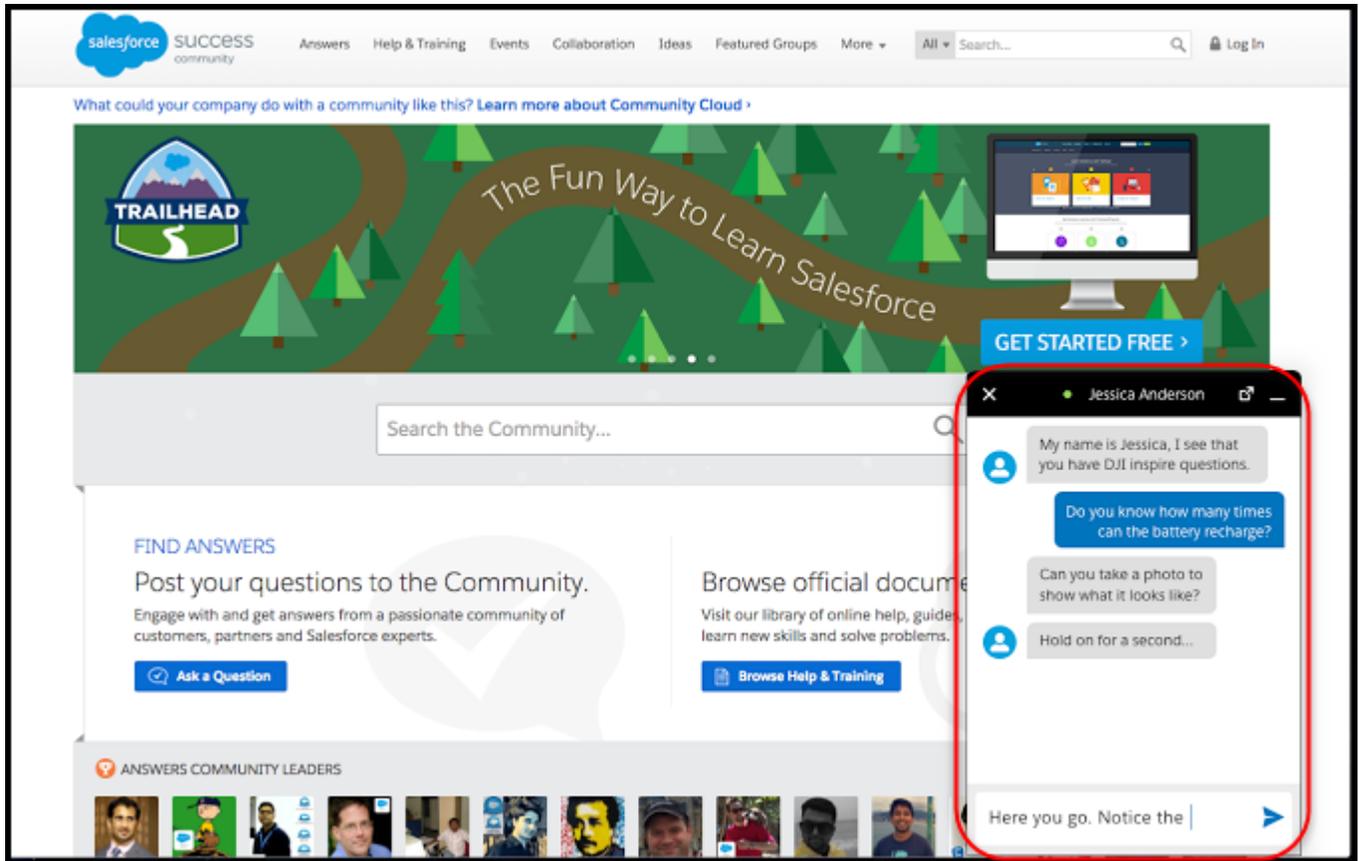
O botão do widget de bate-papo fica na página da Web de modo não invasivo. Os clientes apenas clicam no botão para ativar o bate-papo.



Os clientes preenchem o breve formulário anterior ao bate-papo, que ajuda os agentes a coletar informações básicas sobre o cliente, como informações de contato e necessidades.



Os clientes podem usar o bate-papo enquanto visualizam sua página da web e minimizar a janela de bate-papo enquanto navegam para que ela não fique no caminho. O widget de bate-papo persiste entre as páginas da web, assim, os clientes podem continuar navegando em outras páginas no seu site enquanto conversam com um agente.



O Snap-in Chat usa uma implantação do Live Agent leve que pode ser configurada rapidamente. Adicione o código de bate-papo às páginas da web em que deseja que o widget de bate-papo fique disponível.

- 📌 **Nota:** Essa versão contém uma versão beta de Snap-ins, ou seja, é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. Os Snap-ins não estão disponíveis ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode oferecer feedback e sugestões para Snap-ins no [grupo de Comunidade de sucesso para Snap-ins](#).

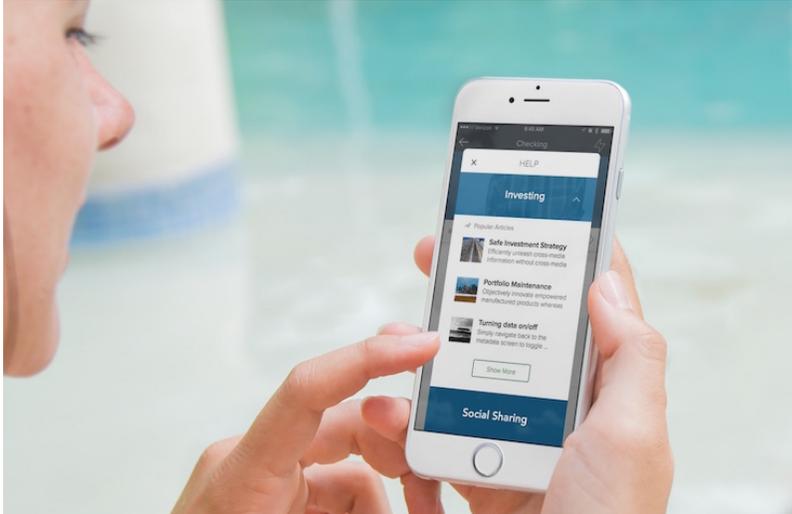
SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning: agora disponível ao público em geral para iOS

Incorpore rapidamente os recursos do Service Cloud diretamente no seu aplicativo iOS nativo usando o novo SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning.

Com o recente lançamento dos Snap-ins do Service Cloud Lightning para iOS, você pode colocar recursos como Knowledge, Gerenciamento de caso, Bate-papo Live Agent e SOS diretamente no seu aplicativo móvel nativo. Forneça aos usuários do aplicativo ferramentas de autoatendimento como sua base do Knowledge. Deixe-os criar e gerenciar casos. Permita que conversem em tempo real com um agente usando o Bate-papo Live Agent. Você pode, inclusive, oferecer compartilhamento de tela e comunicação por vídeo bidirecional com um agente usando SOS. Com esse SDK, é possível estar ativo em horas, e não semanas.

EDIÇÕES

O SOS está disponível por um custo adicional em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud



Para instruções de download e documentação, consulte a [página do SDK de serviço](#).

Comunidades: Serviço de campo em comunidades, empacotamento de modelo, moderação de comentário e muito mais

Mundo, preste atenção! Vem aí uma experiência de Comunidades aprimorada ainda mais robusta, flexível e extensível. O serviço de campo em Comunidades permite que os clientes agendem compromissos de dentro de uma comunidade de forma fácil. Com o empacotamento de modelo, os parceiros de consultoria e ISVs podem rapidamente exportar modelos e páginas personalizadas e distribuí-las aos clientes. E a moderação de comentários oferece controle sobre todo o feed aos gerentes de comunidade. Temos muito mais recursos que economizam tempo para mostrar, então vá em frente!

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

 **Nota:** Como o Lightning Experience não oferece suporte ao cabeçalho global, os usuários internos da sua organização não podem alternar entre a organização do Salesforce e suas comunidades a partir do Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

[Violações de verificação de acesso agora são aplicadas em comunidades](#)

Agora, são aplicadas violações de verificação de acesso para componentes do Lightning, incluindo componentes personalizados usados em Comunidades. A aplicação de violação de acesso foi uma atualização crucial na versão Summer '16.

[Atualização crítica do LockerService para comunidades adiada](#)

LockerService é uma nova e eficiente arquitetura de segurança para componentes do Lightning que foi uma atualização crítica para comunidades na versão Summer '16. Essa atualização crítica foi programada para ativação automática no Winter '17. A data de ativação automática foi adiada até o Spring '17.

[Community Builder: onde tudo é flexível, personalizável e reutilizável](#)

Parceiros de consultoria e ISVs tiraram a sorte grande com essa versão, que oferece layouts de temas personalizados, além de modelos e páginas empacotáveis. Também reformulamos o Community Builder para oferecer um espaço de trabalho flexível com ainda mais espaço de trabalho. Não apenas isso: agora você pode acessar os componentes do Lightning personalizados no AppExchange diretamente no Community Builder.

[Modelos de comunidade: novos componentes, novas capacidades de tópicos e muito mais](#)

Trabalhamos duro nessa versão para tornar sua experiência de comunidade conduzida por modelo ainda melhor. Adicione objetos de serviço de campo à sua comunidade de modelo de Atendimento ao cliente (Napili). Use o novo assistente de Criação de comunidade aprimorado para criar uma comunidade. Mantenha o pessoal atualizado sobre a atividade do tópico com notificações por email sobre o tópico. A lista não tem fim...

[Chatter e Arquivos em modelos de comunidade: Comentários e respostas robustas e uma melhor experiência móvel](#)

Formate comentários e respostas e adicione imagens em linha com o editor de conteúdo avançado. Faça mais enquanto estiver em trânsito com uma experiência móvel aprimorada. E trabalhe de modo mais inteligente com feeds de tópico e componentes de lista de arquivos.

[Gerenciamento de comunidade: Tudo se resume a moderação](#)

Na última versão, adicionamos ferramentas para resgatar o prazer do gerenciamento de comunidade. Agora, facilitamos ainda mais a resposta e o rastreamento rápidos de atividade da comunidade. A pré-moderação de comentários permite aos gerentes de comunidade proteger a comunidade contra comentários maliciosos. A nova página Visão geral de moderação de comunidades permite rastrear itens pendentes e a atividade dos membros em uma visão geral. E os aprimoramentos de moderação permitem diferenciar entre sinalizar spam e publicações inadequadas. Devagar, moderador da comunidade, você está indo rápido demais!

[Melhore a qualidade de pesquisa da sua comunidade com painéis de pesquisa](#)

Todos nós já fizemos isto: vamos a uma comunidade de clientes, buscamos um tópico específico, não conseguimos encontrá-lo e precisamos abrir um caso de suporte para receber uma resposta à nossa pergunta. Muito frustrante. Agora, você pode poupar seus clientes dessa frustração melhorando a qualidade da pesquisa na sua comunidade. Com os Painéis de pesquisa, é possível configurar métricas específicas baseadas em pesquisas feitas em uma comunidade. Você pode, inclusive, filtrar os resultados por tipo de usuário: A pessoa que estava fazendo a pesquisa era um membro conectado ou um usuário convidado apenas percorrendo a comunidade? Ou filtre pela frequência com que os membros usaram o preenchimento automático para pesquisar termos.

[Outras alterações em Comunidades](#)

Aprenda pequenas mudanças que melhoram a sua experiência com Comunidades.

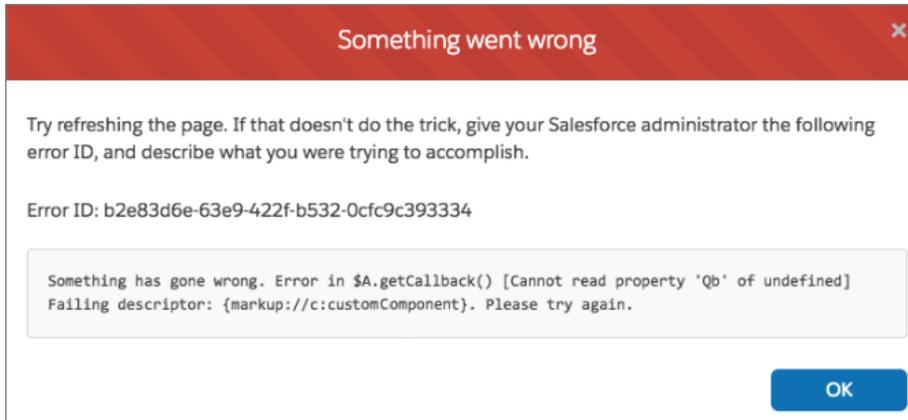
Violações de verificação de acesso agora são aplicadas em comunidades

Agora, são aplicadas violações de verificação de acesso para componentes do Lightning, incluindo componentes personalizados usados em Comunidades. A aplicação de violação de acesso foi uma atualização crucial na versão Summer '16.

A aplicação de verificação de acesso aprimorada para recursos do Lightning possibilita que autores de componente tenham maior controle sobre como os componentes são utilizados.

Quais erros aparecem no Community Builder?

Quando você abre uma página no Community Builder que contém um componente do Lightning personalizado com erros de verificação de acesso, uma mensagem de erro é exibida. A mensagem de erro varia conforme o componente e de onde o erro é acionado, por exemplo, dentro de um retorno de chamada de ação ou em uma função JavaScript.



Quais erros aparecem na minha comunidade publicada?

Ao visualizar uma página publicada contendo um componente do Lightning personalizado com erros de verificação de acesso:

- Se o modo de depuração estiver desabilitado, a página de erro da comunidade será exibida.
- Se o modo de depuração estiver habilitado, um indicador de carregamento infinito será exibido. Se as ferramentas para desenvolvedores do navegador estiverem abertas, o console produzirá os erros de verificação de acesso do componente.

Como eu corrijo erros de verificação de acesso?

Consulte [Violações de verificação de acesso agora são aplicadas](#) para informações detalhadas sobre violações de verificação de acesso e como corrigir os erros que elas causam.

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning: controle de acesso](#)

[Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning: habilitar modo de depuração para componentes do Lightning](#)

Atualização crítica do LockerService para comunidades adiada

LockerService é uma nova e eficiente arquitetura de segurança para componentes do Lightning que foi uma atualização crítica para comunidades na versão Summer '16. Essa atualização crítica foi programada para ativação automática no Winter '17. A data de ativação automática foi adiada até o Spring '17.

CONSULTE TAMBÉM:

[Notas da versão Summer '16: Melhorar a segurança com o LockerService para comunidades \(atualização crítica\)](#)

[Atualizações críticas: Alterações em LockerService, mais proteção contra clickjack para páginas do Visualforce](#)

Community Builder: onde tudo é flexível, personalizável e reutilizável

Parceiros de consultoria e ISVs tiraram a sorte grande com essa versão, que oferece layouts de temas personalizados, além de modelos e páginas empacotáveis. Também reformulamos o Community Builder para oferecer um espaço de trabalho flexível com ainda mais espaço de trabalho. Não apenas isso: agora você pode acessar os componentes do Lightning personalizados no AppExchange diretamente no Community Builder.

NESTA SEÇÃO:

[Empacotamento e distribuição de modelo: crie uma vez, então reutilize](#)

Personalize e exporte modelos ou páginas de Atendimento ao cliente (Napili) e use-os para iniciar novas comunidades rapidamente, ou empacote e distribua-os para outros usarem. Economize tempo criando uma vez e então reutilizando. Seja para sua própria organização, seja você um parceiro de consultoria ou ISV, é possível reduzir o tempo necessário para criar comunidade e cortar os custos de desenvolvimento. E custos menores deixam *todos* felizes.

[Reformule a marca com muita rapidez com layouts de tema personalizados](#)

Crie layouts de tema personalizados para atualizar instantaneamente a aparência de toda a sua comunidade. Personalize o cabeçalho e o rodapé para combinar com o estilo da empresa, e crie uma barra de pesquisa e um menu do perfil de usuário. Então, altere facilmente entre os layouts de tema personalizados, pesquisa e menus de perfil de usuário, ou empacote-os para compartilhar com outras organizações. Se você for um parceiro de consultoria ou um ISV, ou simplesmente quiser remodelar sua comunidade, layouts de tema personalizados facilitam a reformulação da marca.

[Expanda os horizontes do seu espaço de trabalho com o Community Builder simplificado](#)

Reprojetamos as barras de ferramentas no Community Builder para criar uma única barra unificada. Além disso, aprimoramos o editor de propriedade para abrir ainda mais espaço para você trabalhar nas suas páginas. Mais espaço significa visualizar os layouts de duas colunas da maneira adequada.

[Adicionar componentes do Lightning do AppExchange no Community Builder](#)

A experiência do AppExchange integrado facilita a localização de componentes do Lightning personalizados no AppExchange e a adição na sua organização diretamente do Community Builder.

[Rastreie, aprenda e faça o ajuste fino com o Google Analytics](#)

Habilite o rastreamento de página adicionando seu ID de rastreamento do Google Analytics no Community Builder. Use os dados de resultado para entender seus clientes, onde eles estão, o que estão pesquisando, no que eles clicam e onde saem da sua comunidade. Então, ajuste as páginas da comunidade para atingir seus clientes com mais precisão.

[Controle o acesso público a cada página na sua comunidade](#)

Defina o acesso específico para a página nas páginas da sua comunidade. Então, restrinja ou abra o acesso conforme considerar adequado.

[Aprimoramentos de SEO melhoram a classificação do mecanismo de pesquisa](#)

Para melhorar a classificação SEO da sua comunidade, agora redirecionamos URLs não canônicas usando 301 redirecionamentos. Um URL canônico permite dizer aos mecanismos de pesquisa que URLs levemente diferentes, que apontam todas para o mesmo conteúdo, são, na verdade, a mesma coisa. Um redirecionamento 301 indica que um URL foi movido de modo permanente, o que é ideal para SEO.

[Layouts de página agora se chamam layouts de conteúdo](#)

Com o lançamento de [layouts de temas personalizados](#), mudamos o nome dos layouts de página para *layouts de conteúdo* para maior clareza. Layouts de conteúdo definem as regiões de conteúdo da sua página, como layout de duas colunas com uma proporção de 2:1.

[Desenvolva e personalize com componentes, interface e eventos globais do Lightning](#)

Adicionamos várias interfaces, componentes e eventos globais do Lightning para que os desenvolvedores estendam e personalizem comunidades criadas no Community Builder com mais facilidade. Crie pesquisa, navegação e menus de perfil de usuário personalizados ou rastreie eventos com o Google Analytics.

Empacotamento e distribuição de modelo: crie uma vez, então reutilize

Personalize e exporte modelos ou páginas de Atendimento ao cliente (Napili) e use-os para iniciar novas comunidades rapidamente, ou empacote e distribua-os para outros usarem. Economize tempo criando uma vez e então reutilizando. Seja para sua própria organização, seja você um parceiro de consultoria ou ISV, é possível reduzir o tempo necessário para criar comunidade e cortar os custos de desenvolvimento. E custos menores deixam *todos* felizes.



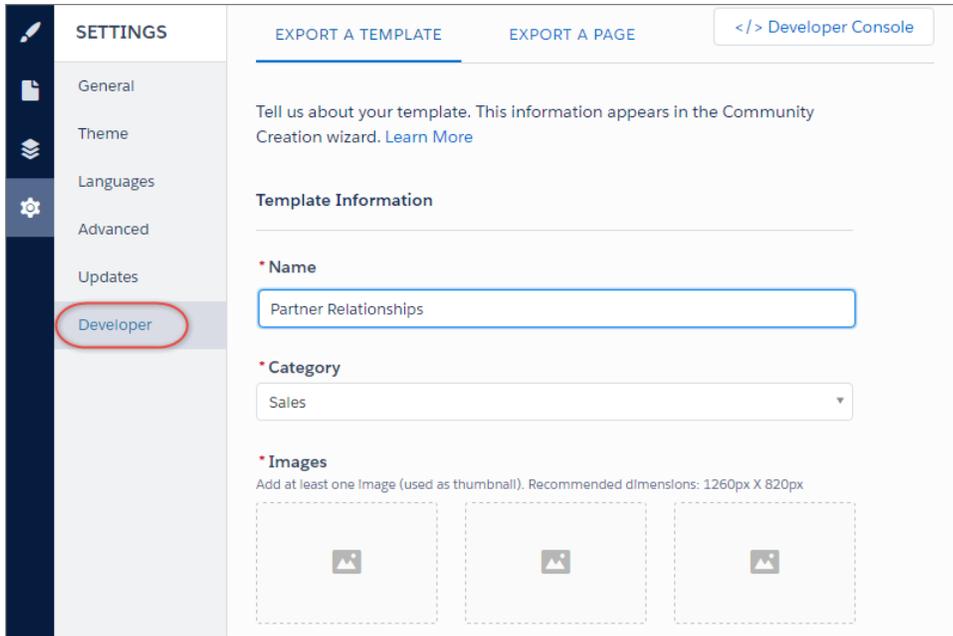
-  **Nota:** Esse recurso está disponível para comunidades que usam as versões Winter '16 e posteriores do modelo Atendimento ao cliente (Napili).
-  **Exemplo:** Digamos que você se especialize em criar comunidades de gerenciamento de relacionamento de parceiro (PRM) para os setores de fabricação ou tecnologia. Com empacotamento e distribuição de modelo, é possível criar e exportar um modelo de comunidade focado em PRM fácil de distribuir aos seus clientes. Depois de estar instalado em uma organização do cliente, é possível personalizar o modelo ainda mais conforme as necessidades específicas dessa organização. Ao criar a maior parte da comunidade na sua organização e então distribuí-la para as organizações dos clientes, é possível ativar as comunidades com muita rapidez.
-  **Exemplo:** Digamos que você seja um ISV que cria vários componentes do Lightning e uma página personalizada para criar um recurso de comércio eletrônico para uso no Community Builder. Agora, você pode rapidamente empacotar a página e seus componentes em um único pacote e distribuí-lo aos seus clientes.

Como a exportação de modelo funciona?

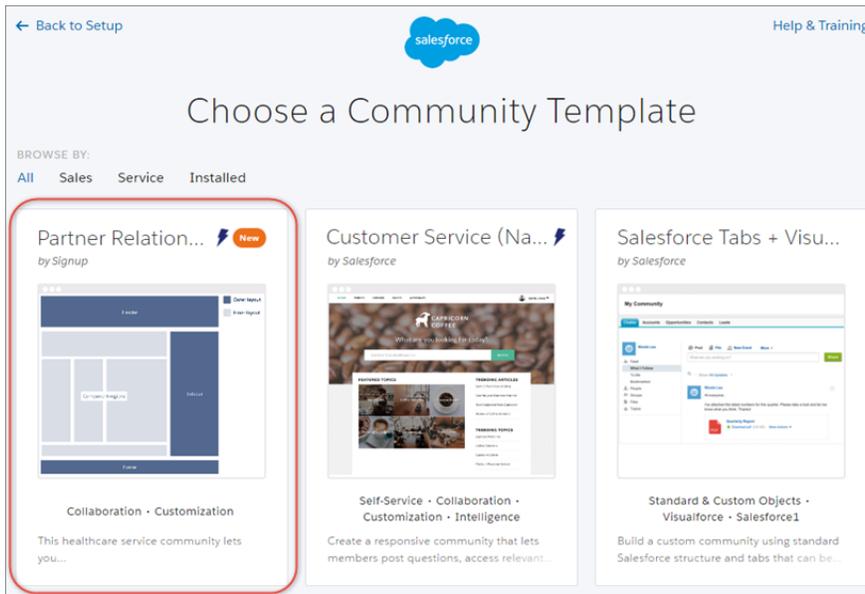
Na sua forma mais simples, um modelo de comunidade do Lightning é composto por [layout do tema](#) e CSS, junto com páginas, [layouts de conteúdo](#) e componentes do Lightning.

Use o modelo de Atendimento ao cliente (Napili) para criar seu modelo personalizado com páginas e componentes padrão ou criar suas próprias páginas, layouts e componentes personalizados. Quando estiver pronto para exportar o modelo, siga para a nova seção Desenvolvedor na área Configurações.

Adicione um nome e uma categoria para o modelo, junto com pelo menos uma imagem em miniatura e alguns dos principais recursos do modelo. Essas informações aparecem no assistente Criação da comunidade e ajudam os usuários a entender o propósito e os benefícios do seu modelo.



Depois de exportar um modelo, ele aparece no [Assistente de criação de comunidade](#) na sua organização, onde você pode usá-lo como base para criar novas comunidades.

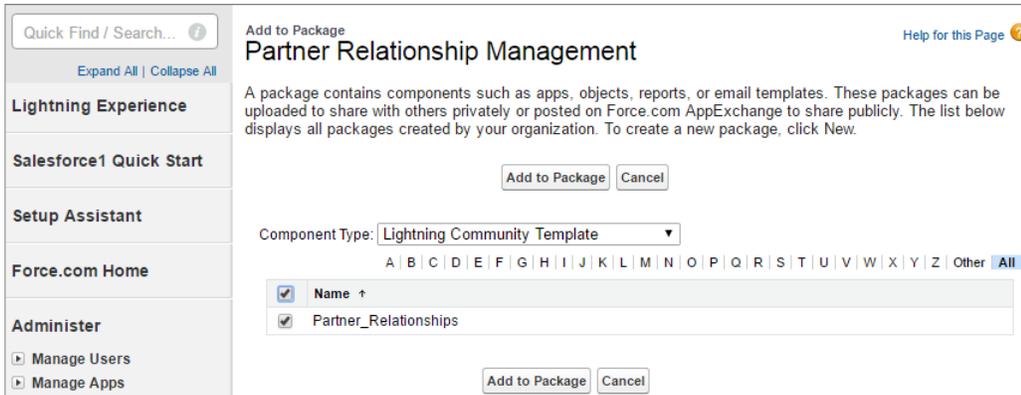


De modo semelhante, é possível exportar uma única página, que inclui o layout de conteúdo e os componentes da página. Depois de exportar uma página, ela aparece na caixa de diálogo Nova página em todas as comunidades na sua organização.

Nota: Como parte do [novo design da barra de ferramentas](#) no Community Builder, transferimos o botão **Developer Console** para a seção Desenvolvedor.

E quanto ao empacotando e distribuição?

Além de usar modelos e páginas exportados na sua própria organização, você também pode empacotá-los para distribuição às organizações do seu cliente. Em Pacotes, Configuração, selecione Modelo de comunidade do Lightning ou Página do Lightning como o tipo de componente. Então, carregue o pacote e compartilhe o link de modo privado com seus clientes, consumidores ou parceiros.



Depois que um modelo é instalado em outra organização, ele aparece no assistente de Criação de comunidade. As páginas instaladas aparecem na caixa de diálogo Nova página.

Para gerenciar modelos importados e exportados, vá para Modelos de comunidade do Lightning em Configuração. Para gerenciar páginas importadas e exportadas, vá para Páginas da comunidade do Lightning.

Reformule a marca com muita rapidez com layouts de tema personalizados

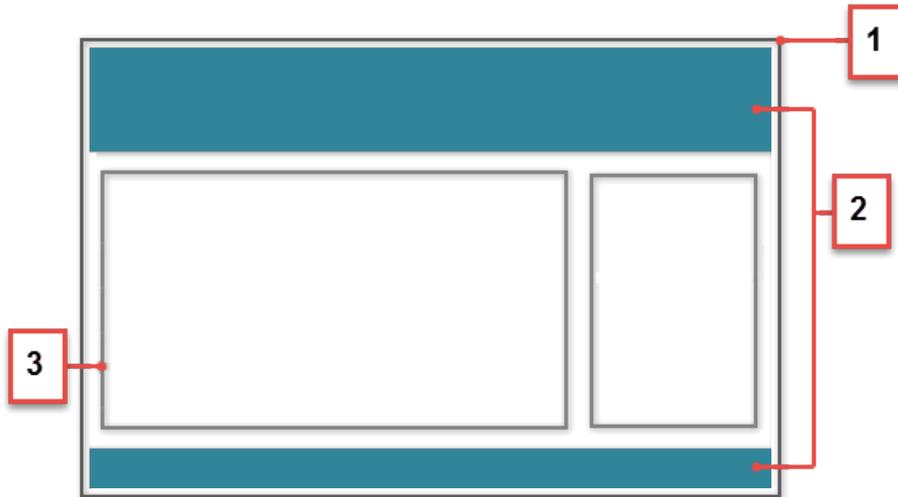
Crie layouts de tema personalizados para atualizar instantaneamente a aparência de toda a sua comunidade. Personalize o cabeçalho e o rodapé para combinar com o estilo da empresa, e crie uma barra de pesquisa e um menu do perfil de usuário. Então, alterne facilmente entre os layouts de tema personalizados, pesquisa e menus de perfil de usuário, ou empacote-os para compartilhar com outras organizações. Se você for um parceiro de consultoria ou um ISV, ou simplesmente quiser remodelar sua comunidade, layouts de tema personalizados facilitam a reformulação da marca.

 **Nota:** Esse recurso está disponível para comunidades que usam as versões Winter '16 e posteriores do modelo Atendimento ao cliente (Napili).

O que é um layout de tema?

Um layout de tema é o layout de nível superior para páginas de modelo (1) na sua comunidade. Ele inclui o cabeçalho e o rodapé comuns (2) e costuma incluir navegação, pesquisa e o menu de perfil de usuário. O layout do tema é aplicado a todas as páginas na sua comunidade, exceto as páginas de login.

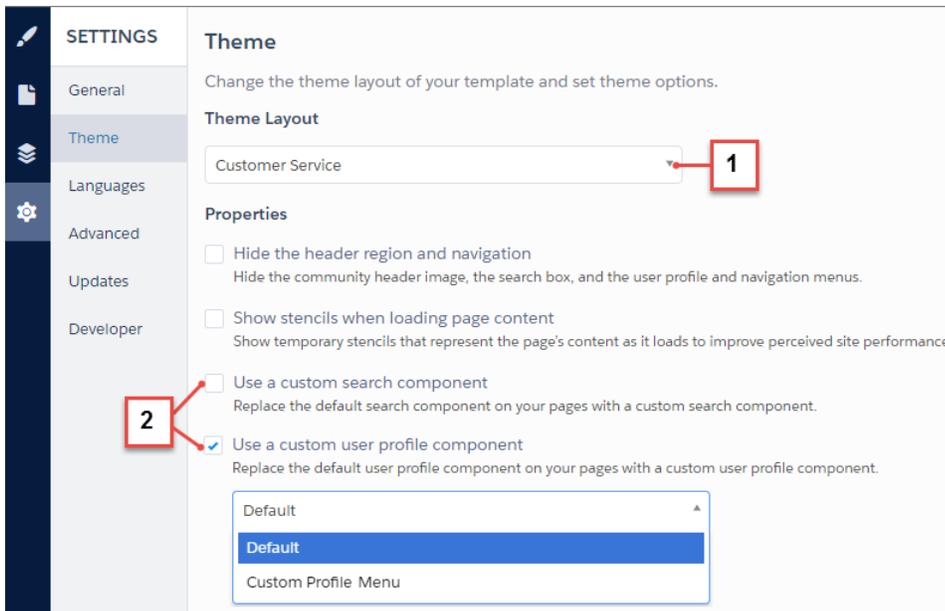
Em contraste, o [layout de conteúdo renomeado](#) (3) define as regiões de conteúdo das suas páginas, como um layout de duas colunas.



Como layouts de tema funcionam?

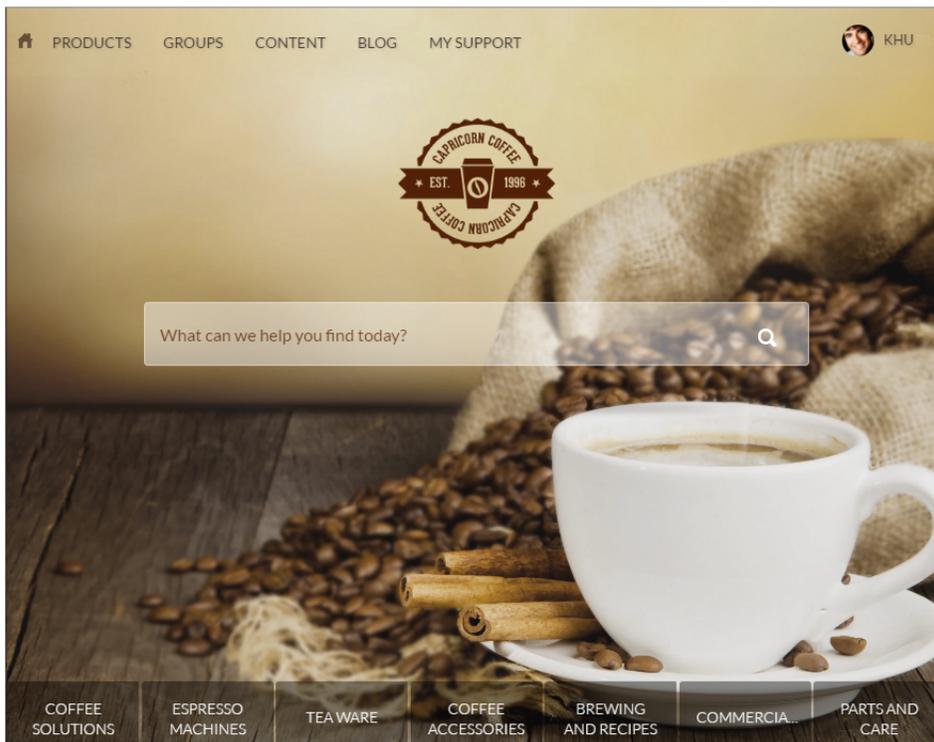
Anteriormente, não era possível modificar a região Cabeçalho do modelo de um modelo de Atendimento ao cliente (Napili), além de editar as propriedades dos componentes dentro dele.

Agora, os desenvolvedores podem criar um componente de layout de tema personalizado no Developer Console que implementa a interface `forceCommunity:themeLayout`. Quando o componente estiver pronto, você simplesmente seleciona o novo layout do tema (1) em **Configurações > Tema**. E tcharam! Todas as páginas na sua comunidade são transformadas!



Se o seu desenvolvedor criar um componente de pesquisa personalizado (usando a nova `forceCommunity:searchInterface`) ou um componente de perfil de usuário personalizado (usando a nova `forceCommunity:profileMenuInterface`), você poderá trocá-los também. Selecione **Usar um componente de pesquisa personalizado** ou **Usar um componente de perfil de usuário personalizado** (2) e escolha o componente personalizado que desejar.

 Exemplo:



Uma vez que um layout de tema é um componente do Lightning, é possível empacotá-lo da mesma maneira que componentes padrão do Salesforce, usando as mesmas ferramentas. Selecione Pacote de componentes do Lightning como o tipo de componente de pacote, adicione o componente de layout de tema e qualquer pesquisa personalizada ou componente de perfil de usuário e está pronto.

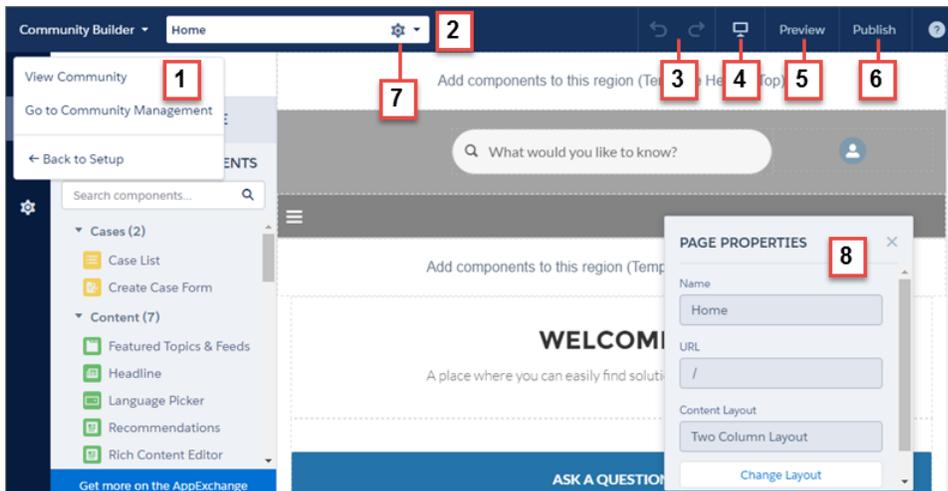
-  **Nota:** Como parte das nossas atualizações à área Tema, renomeamos a opção **Mostrar indicador de carregamento conforme a página carrega** para **Mostrar estêncil ao carregar conteúdo da página** com o objetivo de melhor refletir seu propósito. Essas configurações são aplicadas apenas ao modelo Atendimento ao cliente (Napili).

Expanda os horizontes do seu espaço de trabalho com o Community Builder simplificado

Reprojetamos as barras de ferramentas no Community Builder para criar uma única barra unificada. Além disso, aprimoramos o editor de propriedade para abrir ainda mais espaço para você trabalhar nas suas páginas. Mais espaço significa visualizar os layouts de duas colunas da maneira adequada.

- No menu Community Builder (1), removemos o link para Site.com Studio porque você não precisa mais configurar sua comunidade, a menos que esteja criando uma comunidade multilíngue. Se quiser adicionar idiomas à sua comunidade, não se preocupe: o link para o Site.com Studio ainda está disponível em **Configurações > Idiomas**.
- O menu Página (2) e os botões Desfazer e Refazer (3), Modo de exibição (4), Visualização (5) e Publicar (6) agora estão localizados na barra de ferramentas fina no alto da página.
- No Editor de página, clique em  no menu Página (7) para abrir o editor Propriedades da página.
- O editor de propriedade sensível ao contexto (8) aparece apenas quando você seleciona um componente para editar. Também é possível reposicionar o editor de propriedade onde você quiser!

- Removemos o menu Perfil de usuário para economizar espaço e focar nas atividades do Community Builder. Está procurando o link do **Developer Console**? Então, consulte a [nova área do Desenvolvedor](#). Quer acessar Meu perfil ou Minhas configurações? Então, clique em **Voltar para configuração** no menu do Community Builder.



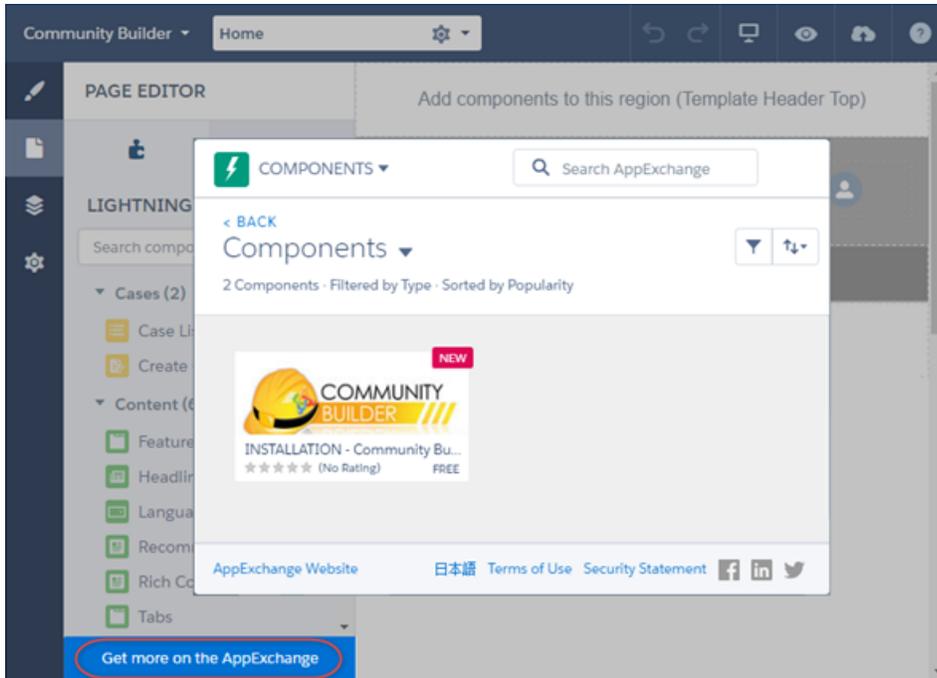
Se você estiver com pouco espaço, a barra de ferramentas muda para exibir apenas os ícones, assim você não perde nenhum controle ao estreitar a janela.



Adicionar componentes do Lightning do AppExchange no Community Builder

A experiência do AppExchange integrado facilita a localização de componentes do Lightning personalizados no AppExchange e a adição na sua organização diretamente do Community Builder.

Procure uma seleção de componentes prontos para adicionar às suas páginas do Lightning da comunidade clicando em **Obter mais no AppExchange** no Editor de página. Ao adicionar um componente, ele aparece no painel Componentes do Lightning de todas as comunidades baseadas em modelo na sua organização.



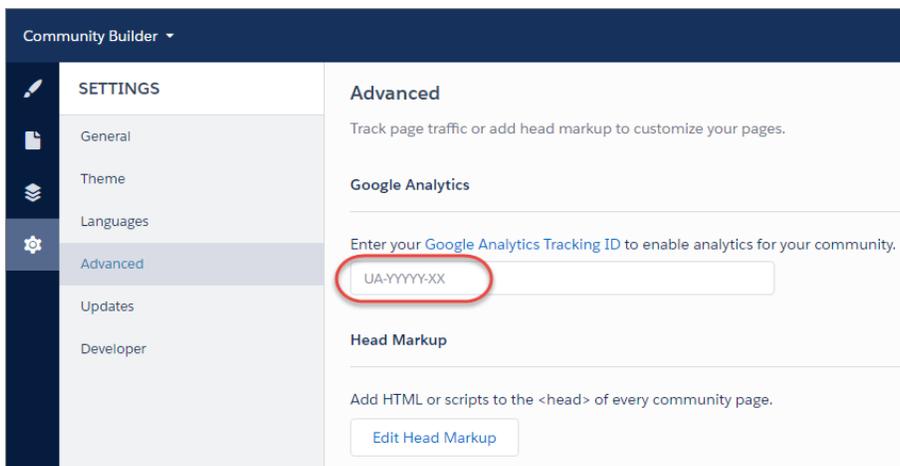
CONSULTE TAMBÉM:

[O AppExchange e a sua organização do Salesforce: finalmente juntos](#)

Rastreie, aprenda e faça o ajuste fino com o Google Analytics

Habilite o rastreamento de página adicionando seu ID de rastreamento do Google Analytics no Community Builder. Use os dados de resultado para entender seus clientes, onde eles estão, o que estão pesquisando, no que eles clicam e onde saem da sua comunidade. Então, ajuste as páginas da comunidade para atingir seus clientes com mais precisão.

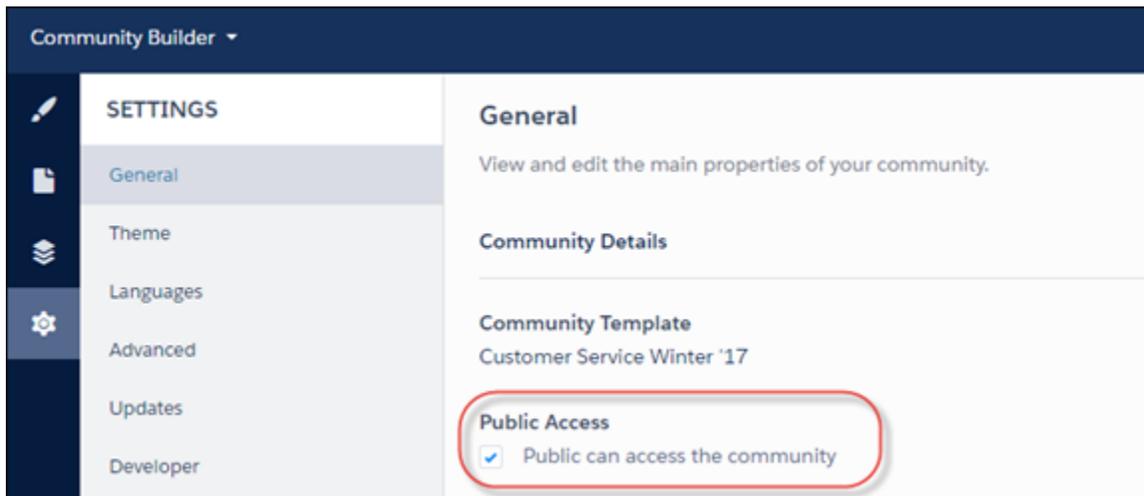
Depois de inserir seu ID do Google Analytics em **Configurações > Avançado**, publique uma comunidade para habilitar o serviço. Os dados de análise da sua comunidade fluem diretamente para o serviço do Google Analytics, onde você pode revisá-los e interpretá-los.



Para desenvolvedores dos componentes do Lightning personalizados para Comunidades, fornecemos o novo evento `forceCommunity:analyticsInteraction` global. Use esse evento para rastrear eventos acionados pelo componente personalizado. Por exemplo, você poderia criar um botão personalizado e incluir o evento `forceCommunity:analyticsInteraction` no controlador do botão. Sempre que um usuário clicar no botão, os dados do evento serão enviados ao Google Analytics.

Controle o acesso público a cada página na sua comunidade

Defina o acesso específico para a página nas páginas da sua comunidade. Então, restrinja ou abra o acesso conforme considerar adequado. Para permitir que o pessoal acesse sua comunidade sem fazer login, em Configurações gerais no Community Builder, selecione a nova opção **O público pode acessar a comunidade**. Marque essa caixa se quiser que o pessoal acesse sua comunidade sem fazer login.

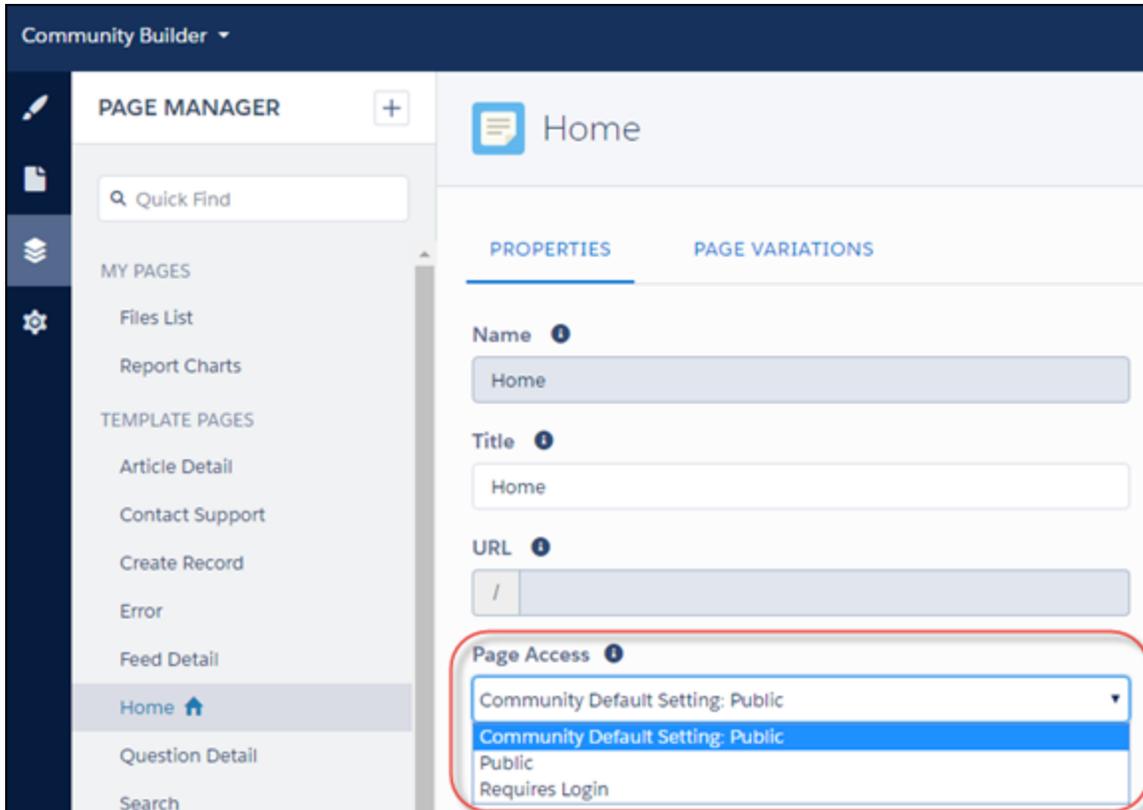


Use o Gerenciador de páginas para definir o acesso no nível da página.

Configuração padrão da comunidade: se você permitir acesso público, suas páginas da comunidade estarão acessíveis ao público, incluindo usuários não licenciados. Se você não permitir acesso público, os membros devem fazer login para acessar a comunidade.

Público: essa configuração torna a página pública, em vez da configuração padrão da comunidade.

Requer login: essa configuração torna a página privada e requer que os membros façam login, independentemente da configuração padrão da comunidade.



Você provavelmente está pensando: "Espere um pouco. Como isso funciona com a [visibilidade de página baseada em perfil lançada na versão Summer '16?](#)" Veja como.

Quando um membro tenta acessar uma página, primeiro verificamos a configuração padrão da comunidade. É pública ou exige que os usuários façam login? Depois dessa primeira verificação, analisamos o acesso da página. Por fim, verificamos a visibilidade baseada em perfil que você define em Variações de página.

Nota: Algumas páginas sempre são públicas, enquanto outras sempre são privadas. Páginas públicas incluem páginas relacionadas a login (Login, Registro, Esquecer senha, Erro de login, Verificar senha). Páginas de mensagem direta são sempre privadas.

Aprimoramentos de SEO melhoram a classificação do mecanismo de pesquisa

Para melhorar a classificação SEO da sua comunidade, agora redirecionamos URLs não canônicas usando 301 redirecionamentos. Um URL canônico permite dizer aos mecanismos de pesquisa que URLs levemente diferentes, que apontam todas para o mesmo conteúdo, são, na verdade, a mesma coisa. Um redirecionamento 301 indica que um URL foi movido de modo permanente, o que é ideal para SEO.

Por exemplo, digamos que você adicione páginas de objeto para o objeto Conta. Nesse caso, a página de detalhes tem uma página de Detalhes da conta específica do objeto e uma página Detalhes do registro genérica. Quando membros da comunidade acessam a página de Detalhes do registro genérica (`/s/detail/recordId`), eles agora são redirecionados de modo permanente ao URL canônico da página Detalhes da conta específica do objeto (`/s/account/recordId`). De modo similar, adicionamos 301 redirecionamentos para lista e páginas de lista relacionadas.

Além disso, redirecionamos URLs para as páginas de Detalhes do tópico e Detalhes da pergunta para URLs adequados ao SEO. Para criar URLs legíveis pelo usuário, adicionamos o nome do tópico para páginas de Detalhes do tópico e o título da pergunta para páginas de Detalhes da pergunta. Assim, por exemplo, `https://mycommunity.com/s/question/0D5B0000007qtP7KAI` agora

redireciona para

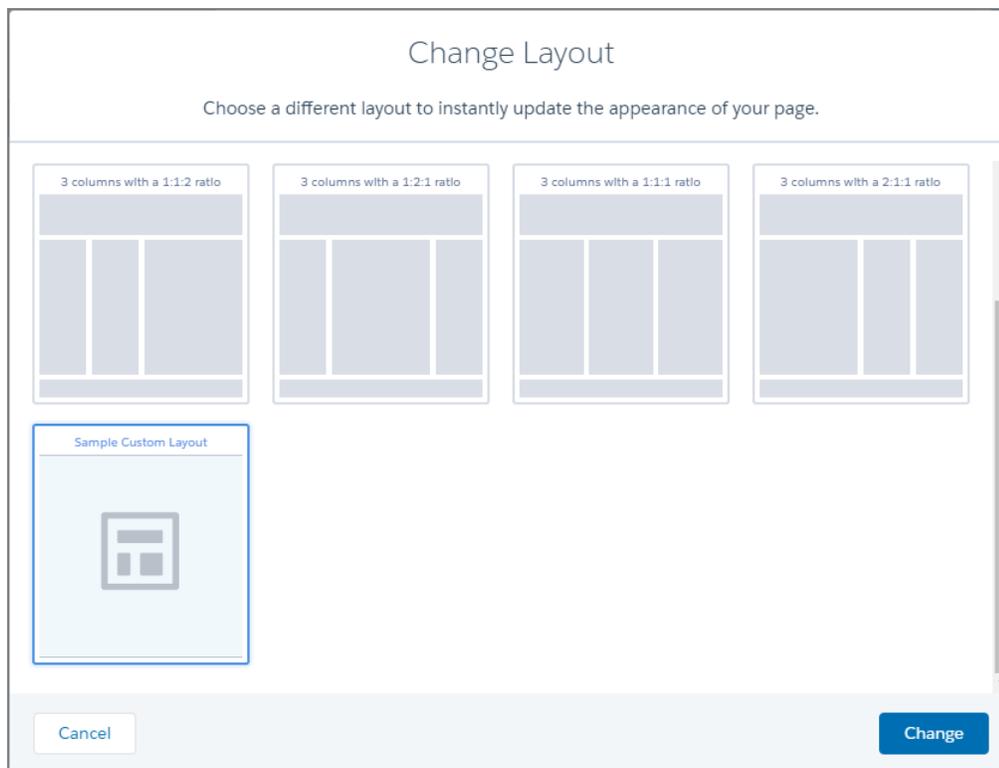
<https://mycommunity.com/s/question/0D5B0000007qtP7KAI/need-help-picking-a-grinder>.

 **Nota:** Os redirecionamentos de URL ocorrem apenas quando um URL é acessado diretamente pela barra de URL do navegador ou de um link externo à sua comunidade.

Layouts de página agora se chamam layouts de conteúdo

Com o lançamento de [layouts de temas personalizados](#), mudamos o nome dos layouts de página para *layouts de conteúdo* para maior clareza. Layouts de conteúdo definem as regiões de conteúdo da sua página, como layout de duas colunas com uma proporção de 2:1.

Também removemos a guia Personalizado da Nova página e as caixas de diálogo Alterar layout. Depois de criar um componente de layout de conteúdo personalizado no Developer Console, agora você vê layouts de conteúdo personalizados e prontos para uso exibidos juntos nessas caixas de diálogo.



Desenvolva e personalize com componentes, interface e eventos globais do Lightning

Adicionamos várias interfaces, componentes e eventos globais do Lightning para que os desenvolvedores estendam e personalizem comunidades criadas no Community Builder com mais facilidade. Crie pesquisa, navegação e menus de perfil de usuário personalizados ou rastreie eventos com o Google Analytics.

CONSULTE TAMBÉM:

[Novos componentes do Lightning](#)

[Novos eventos do Lightning](#)

Modelos de comunidade: novos componentes, novas capacidades de tópicos e muito mais

Trabalhamos duro nessa versão para tornar sua experiência de comunidade conduzida por modelo ainda melhor. Adicione objetos de serviço de campo à sua comunidade de modelo de Atendimento ao cliente (Napili). Use o novo assistente de Criação de comunidade aprimorado para criar uma comunidade. Mantenha o pessoal atualizado sobre a atividade do tópico com notificações por email sobre o tópico. A lista não tem fim...

NESTA SEÇÃO:

[O Napili agora se chama Atendimento ao cliente \(Napili\)](#)

Um modelo com qualquer outro nome é tão bom quanto. Sim, mudamos o nome do nosso popular modelo Napili para Atendimento ao cliente (Napili). Com nome havaiano ou não, ele continua tão bacana quanto antes!

[Criar comunidades com o assistente revigorado](#)

Ainda não estamos a caminho de Hogwarts, mas aprimoramos a aparência do assistente de Criação de comunidade. Com seu fluxo mais simplificado, o assistente agora permite criar comunidades com modelos personalizados (se você os tiver instalado na sua organização), além de oferecer mais informações sobre recursos de destaque.

[O modelo Atendimento ao cliente \(Napili\) oferece suporte a ainda mais objetos](#)

Quer compartilhar relatórios de vendas e painéis com parceiros? Sem problema! Sempre quis usar emails em um contexto de comunidade? Isso também foi resolvido. Adicionamos suporte para vários novos objetos.

[Compartilhe conteúdo de origens de dados externas na sua comunidade conduzida por modelo](#)

Imagine todos os seus dados e conteúdo, independentemente de onde estejam armazenados, em torno de uma fogueira, de mãos dadas, cantando Kumbaya! Sim, pessoal, agora vocês podem acessar dados externos e conteúdo armazenado fora da organização Salesforce a partir da comunidade de modelo de Atendimento ao cliente (Napili).

[Adicionar relatórios e painéis a páginas da comunidade](#)

Quer mostrar um painel com líderes de vendas do parceiro na comunidade de parceiros? Que tal um gráfico de relatório destacando os membros mais ativos de um grupo? Você pode incluir relatórios e painéis de pastas públicas na sua organização do Salesforce nas páginas da comunidade. Os componentes Gráfico de relatório e Painel tornam fácil arrastar e soltar relatórios e painéis configurados em uma pasta pública na sua organização do Salesforce em páginas da comunidade.

[Envie emails com texto avançado diretamente de casos, leads e outros registros](#)

Os membros da comunidade de parceiros querem uma maneira fácil para manter o contato com seus leads e clientes em potencial? (Que pergunta boba. É claro que sim!) Os membros da comunidade de parceiros podem enviar emails diretamente de contas, contatos, leads, oportunidades e campanhas. Você pode, inclusive, configurar modelos de email no Salesforce para enviar mensagens uniformes e aprovadas com marca consistente a leads e clientes em potencial. Há suporte para texto avançado, assim, adicione imagens e links para manter seu conteúdo atraente.

[Ajude os parceiros a seguir os processos de vendas da sua empresa com o Caminho de vendas](#)

Então você configurou sua comunidade de parceiros e está gerando leads enlouquecidamente. Agora, você pode ajudar seus parceiros a adotar e seguir os processos de vendas da sua empresa usando o componente do Caminho de vendas. O Caminho de vendas está disponível para oportunidades e leads em comunidades feitas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Tópicos: receba notificações por email, localize tópicos a destacar e muito mais](#)

Mantenha os membros da comunidade informados com notificações por email sobre tópicos, encontre facilmente os tópicos que deseja destacar, adicione tópicos a todos os artigos traduzidos e muito mais.

[Expandir sua comunidade para incluir dados de serviço de campo](#)

Não seria fantástico usar sua comunidade para manter clientes e técnicos de atendimento em campo informados sobre o trabalho de serviço de campo? Claro que seria. Agora, você pode usar os objetos Compromisso de serviço, Produto, Pedido de serviço e Item de linha de pedido de serviço na sua comunidade, além de objetos disponíveis anteriormente, como Ativo, Conta e Contato. Os clientes podem facilmente agendar compromissos e os técnicos podem verificar pedidos de serviço diretamente da sua comunidade.

[Consulte visualizar contagens para artigos relacionados](#)

Quando os membros da comunidade exibem artigos, mostramos artigos relacionados para ajudá-los a localizar o que estão procurando. Os membros podem visualizar o número de vezes que os artigos foram visualizados para descobrir os artigos mais úteis.

[Veja contagens de interação para perguntas relacionadas](#)

Quando os membros da comunidade exibem perguntas, mostramos perguntas relacionadas para ajudá-los a localizar o que estão procurando. Os membros podem ver quantas vezes as perguntas foram visualizadas, apreciadas e comentadas para descobrir as perguntas mais úteis.

[Edite em linha e adicione vídeos mais facilmente com o Editor de conteúdo avançado aprimorado](#)

Use o componente Editor de conteúdo avançado renomado (anteriormente, Rich Text) para adicionar e editar conteúdo em linha e ver imediatamente como seu conteúdo aparece na página. Com a nova ferramenta de vídeo, ficou ainda mais fácil dar vida à sua comunidade. Em vez de adicionar código integrado, você simplesmente adiciona um link ao YouTube ou ao Vimeo e vê uma visualização instantaneamente.

[Coloque suas ações no nível da linha em visualizações de lista](#)

Poder trabalhar em um só lugar pode ser muito prático. Ações no nível da linha em visualizações de lista podem ajudá-lo a fazer exatamente isso. Adicionamos as ações Editar e Excluir às linhas de visualização de lista para que você possa gerenciar seus registros de modo mais eficaz sem sair da página.

[Uma lista com uma visualização](#)

Às vezes, você só precisa organizar as coisas do seu jeito para que elas façam sentido. Assim, possibilitamos a qualquer usuário da comunidade criar uma visualização de lista para os objetos que ele tem permissão para acessar.

[O nascimento de um novo layout de exibição de lista](#)

Escutem meu conto de três exibições. Era uma vez duas opções de exibição em Comunidades. Uma, chamada Completa, era uma página ampla, que mostrava detalhes do registro e rolava infinitamente. A outra, chamada Compacta, era uma coluna estreita, que mostrava principalmente títulos de registro, e o administrador escolhia o número de registros a mostrar por vez. Tudo ia bem, mas, como não somos de viver de glórias passadas, achamos que poderíamos fazer ainda melhor. Entra a chamada Padrão. Ela tem o layout de página mais largo da Completa, mas a exibição do registro limitada da Compacta, menos as ações de exibição de lista e nível de linha que ocupam espaço. Ela cria o melhor de dois mundos para páginas com muitos componentes.

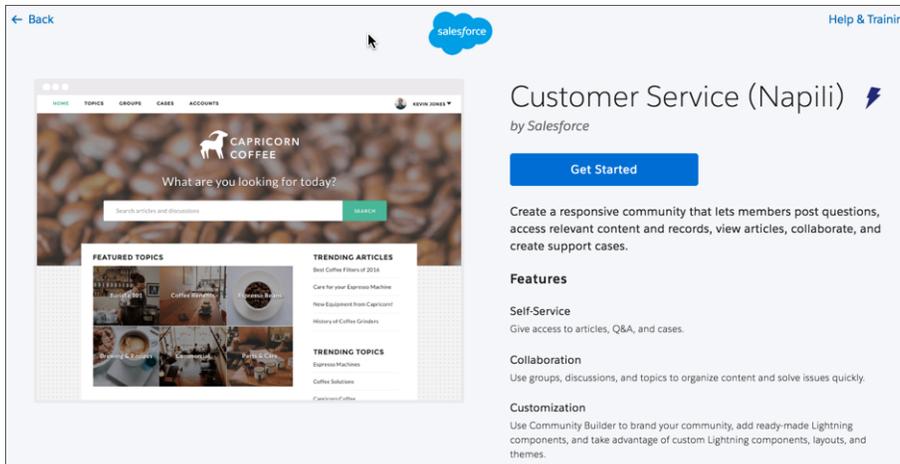
[Não há mais suporte para alterar modelos para Koa, Kokua e Atendimento ao cliente \(Napili\)](#)

A partir da versão Winter '17, a habilidade de alterar modelos tem suporte apenas para comunidades que usam o modelo Guias do Salesforce + Visualforce. Não oferecemos mais suporte a essa funcionalidade para comunidades que usam modelos Koa, Kokua e Atendimento ao cliente (Napili), mas a funcionalidade continua disponível em nossa UI.

O Napili agora se chama Atendimento ao cliente (Napili)

Um modelo com qualquer outro nome é tão bom quanto. Sim, mudamos o nome do nosso popular modelo Napili para Atendimento ao cliente (Napili). Com nome havaiano ou não, ele continua tão bacana quanto antes!

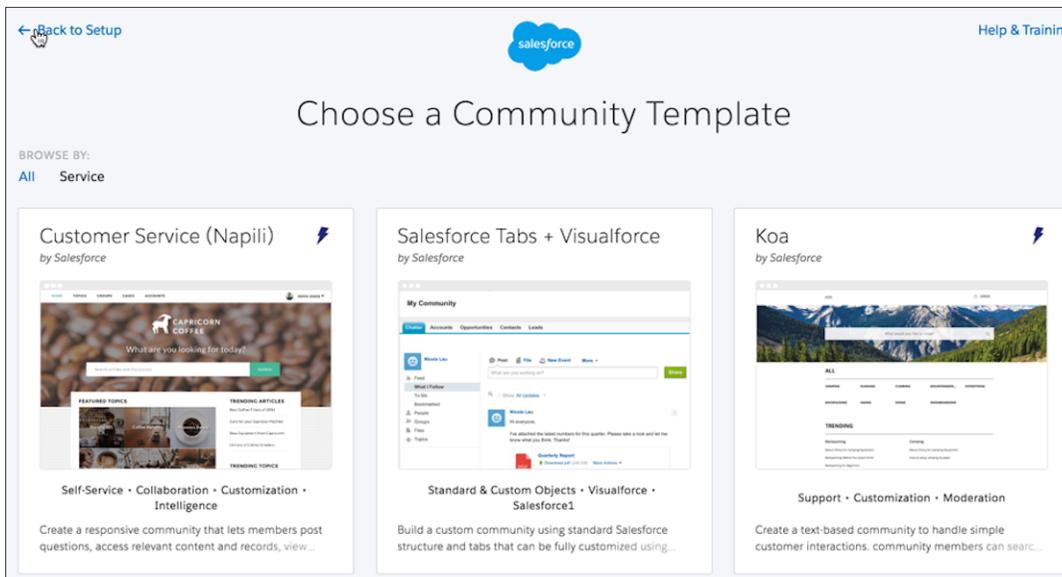
Atualizamos todos os nossos rótulos e documentações para usar Atendimento ao cliente (Napili). Se qualquer um dos seus códigos personalizados depender do rótulo do Napili, não deixe de revisá-lo e atualizá-lo.



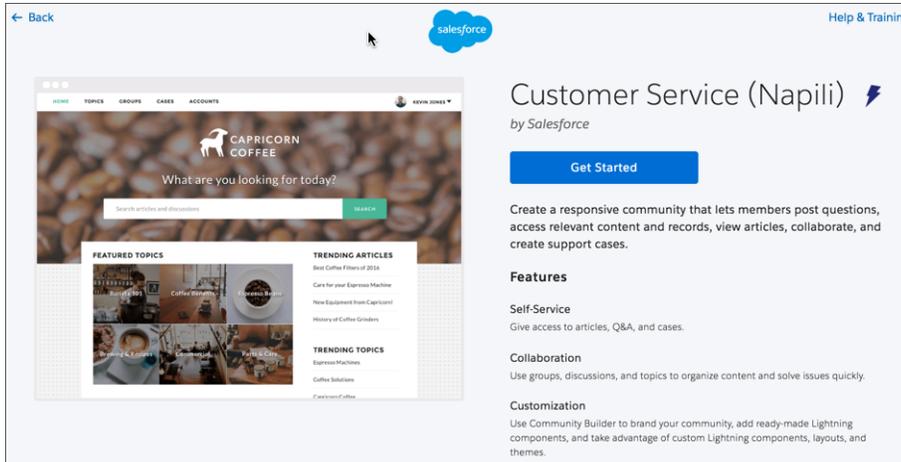
Criar comunidades com o assistente revigorado

Ainda não estamos a caminho de Hogwarts, mas aprimoramos a aparência do assistente de Criação de comunidade. Com seu fluxo mais simplificado, o assistente agora permite criar comunidades com modelos personalizados (se você os tiver instalado na sua organização), além de oferecer mais informações sobre recursos de destaque.

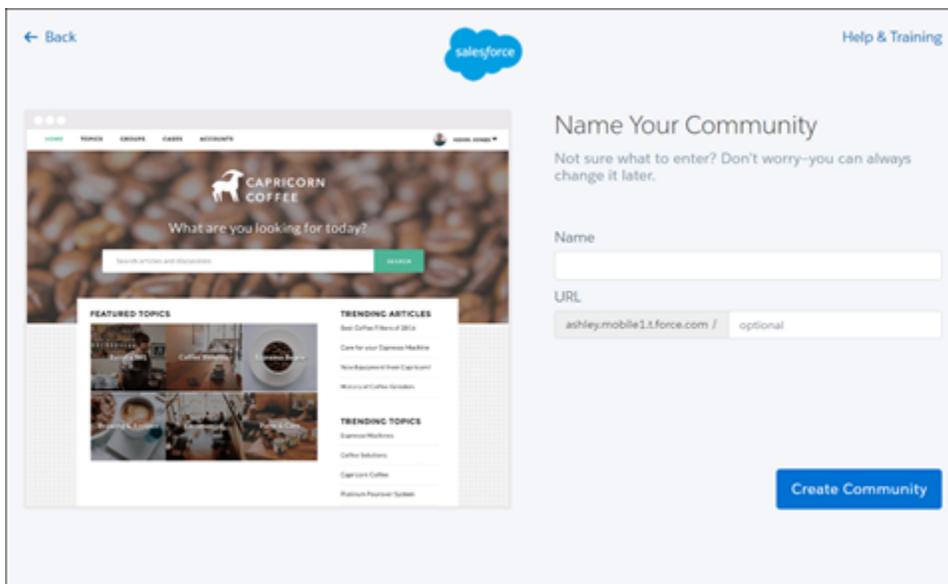
Primeiro, escolha o modelo que você deseja usar para criar sua comunidade. Agora, você pode navegar em todos os modelos existentes ou detalhar com base no uso da sua comunidade, como vendas, marketing ou serviço. Você pode, inclusive, ver [modelos personalizados instalados na sua organização](#).



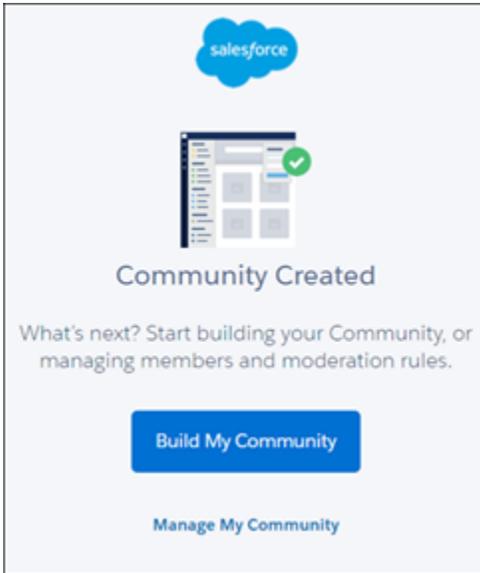
Depois de selecionar seu modelo, você verá uma descrição e seus principais recursos.



Em seguida, dê um nome à sua comunidade e um URL opcional. Mas não se preocupe: Se você decidir que A comunidade mais legal da história não é o nome que você realmente queria, poderá mudá-lo a qualquer momento. (Mas, vamos falar sério, por que você mudaria?)



Pronto! Você criou sua comunidade.



O trabalho de verdade começa agora. Clique em **Criar minha comunidade** para ir até o Community Builder e personalizar sua comunidade usando as páginas personalizadas, marca e componentes do Lightning.

Clique em **Gerenciar minha comunidade** para ir até o Gerenciamento de comunidade e configurar regras de moderação, painéis da comunidade e tópicos.



Nota: Se você criar uma comunidade usando Guias do Salesforce + Visualforce, verá somente a opção Gerenciar minha comunidade. Essas comunidades são personalizadas com o Visualforce, não o Community Builder.

O modelo Atendimento ao cliente (Napili) oferece suporte a ainda mais objetos

Quer compartilhar relatórios de vendas e painéis com parceiros? Sem problema! Sempre quis usar emails em um contexto de comunidade? Isso também foi resolvido. Adicionamos suporte para vários novos objetos.

- Histórico de atividades
- Painel
- Mensagem de email
- Objetos externos
- Produto
- Relatório
- Compromisso de serviço
- Contato compartilhado
- Ordem de serviço
- Item de linha de ordem de serviço

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: objetos com suporte no modelo de Atendimento ao cliente](#)

Compartilhe conteúdo de origens de dados externas na sua comunidade conduzida por modelo

Imagine todos os seus dados e conteúdo, independentemente de onde estejam armazenados, em torno de uma fogueira, de mãos dadas, cantando Kumbaya! Sim, pessoal, agora vocês podem acessar dados externos e conteúdo armazenado fora da organização Salesforce a partir da comunidade de modelo de Atendimento ao cliente (Napili).

Por exemplo, você pode deixar os usuários da sua comunidade acessarem:

- Dados armazenados em outra organização Salesforce, SAP® NetWeaver Gateway ou IBM WebSphere® que sua organização acessa via Salesforce Connect
- Conteúdo armazenado no Google Drive ou no SharePoint que sua organização acessa via Files Connect



Nota:

- Não há suporte para origens de dados externas de alto volume de dados.
- Se a origem de dados externa tiver *Tipo de identidade* definido para Por usuário, os usuários de comunidades do modelo de Atendimento ao cliente (Napili) não poderão definir suas próprias configurações de autenticação para sistemas externos. Entretanto, você pode definir e gerenciar as configurações de autenticação de cada usuário para sistemas externos no Lightning Experience ou no Salesforce Classic.

Como dados externos e conteúdo podem ser úteis em um cenário de comunidade?

Digamos que você tenha uma comunidade de parceiros para vendas e armazene as informações de pedidos de produtos em um sistema ERP no back-office. Agora, é possível levar essas informações aos seus parceiros de vendas, permitindo que eles visualizem e atualizem pedidos dentro do contexto de todos os dados relacionados, independentemente de onde estejam armazenados. Incrível, não?

Ou talvez você armazene seus modelos para contratos e outros acordos em (a-ham) um ambiente não Salesforce. Agora, seus parceiros de vendas podem acessar o melhor e mais recente conteúdo conforme necessário.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Salesforce Connect](#)

[Ajuda do Salesforce: Tipo de identidade para origens de dados externas](#)

Adicionar relatórios e painéis a páginas da comunidade

Quer mostrar um painel com líderes de vendas do parceiro na comunidade de parceiros? Que tal um gráfico de relatório destacando os membros mais ativos de um grupo? Você pode incluir relatórios e painéis de pastas públicas na sua organização do Salesforce nas páginas da comunidade. Os componentes Gráfico de relatório e Painel tornam fácil arrastar e soltar relatórios e painéis configurados em uma pasta pública na sua organização do Salesforce em páginas da comunidade.

Ao clicar em um relatório, veja a página de detalhes do relatório, que mostra o componente Resumo do relatório. O resumo do relatório inclui detalhes do relatório de origem no Salesforce.



Exemplo: Exemplo de gráfico de relatório (propriedades e componente)

REPORT CHART ✕

See a report chart with your Salesforce data.

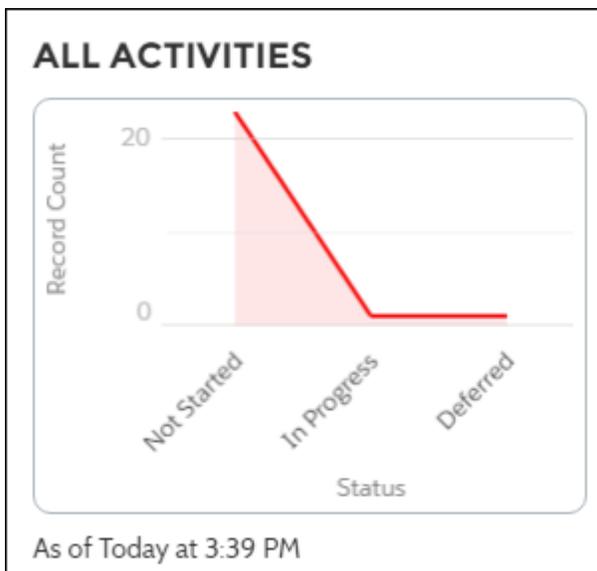
* Report Name ?
ALL Activities ▼

Filter By ?
None ▼

Refresh Time (Minutes) ?
600

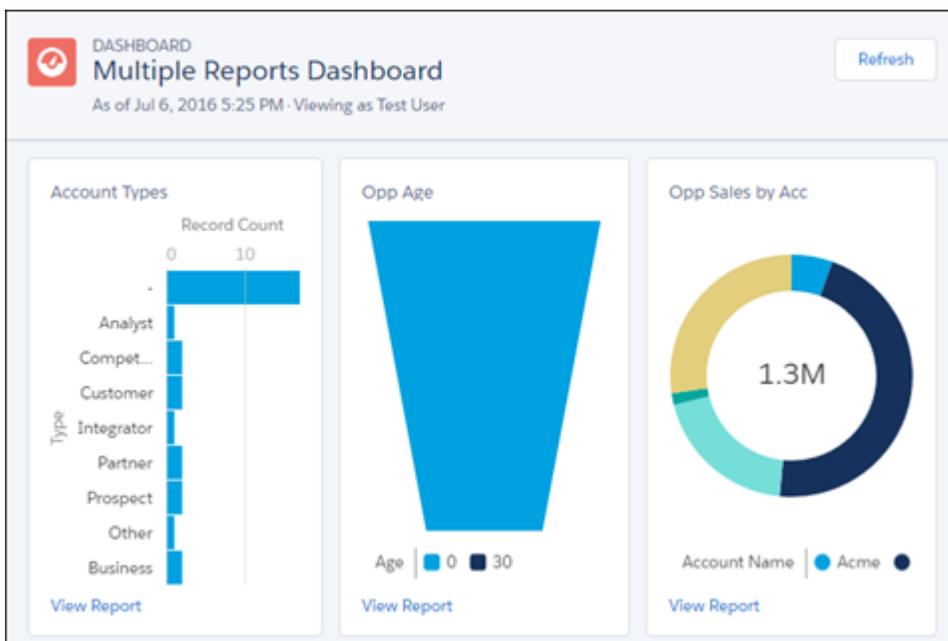
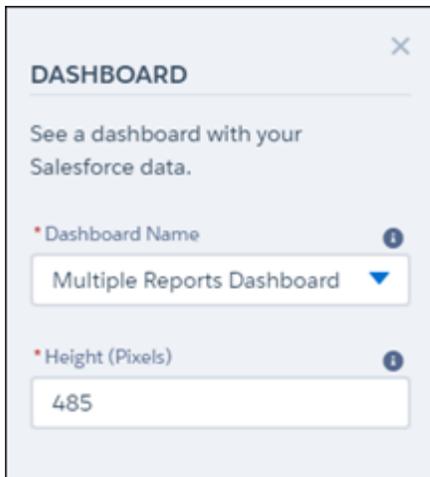
Show report name

Show refresh button



 **Nota:** Apenas relatórios com um gráfico são preenchidos na lista suspensa nas propriedades do relatório.

 **Exemplo:** Painel de amostra (propriedades e componente)



 **Nota:** Os membros não podem mudar o usuário em execução do painel na comunidade. Essa visualização é somente leitura.

Envie emails com texto avançado diretamente de casos, leads e outros registros

Os membros da comunidade de parceiros querem uma maneira fácil para manter o contato com seus leads e clientes em potencial? (Que pergunta boba. É claro que sim!) Os membros da comunidade de parceiros podem enviar emails diretamente de contas, contatos, leads, oportunidades e campanhas. Você pode, inclusive, configurar modelos de email no Salesforce para enviar mensagens uniformes e aprovadas com marca consistente a leads e clientes em potencial. Há suporte para texto avançado, assim, adicione imagens e links para manter seu conteúdo atraente.

Encontre o compositor de email na guia relacionada da página de detalhes do registro. Clique em **Enviar um email** na seção Histórico de atividades da página e pronto.

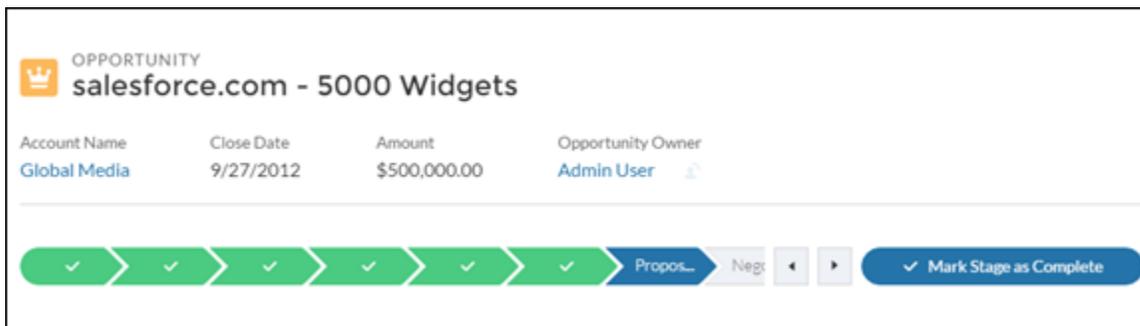
Depois de enviar um email, ele aparece no Histórico de atividades do registro, deixando um rastro (por assim dizer) de todas as ações realizadas no registro.



Ajude os parceiros a seguir os processos de vendas da sua empresa com o Caminho de vendas

Então você configurou sua comunidade de parceiros e está gerando leads enlouquecidamente. Agora, você pode ajudar seus parceiros a adotar e seguir os processos de vendas da sua empresa usando o componente do Caminho de vendas. O Caminho de vendas está disponível para oportunidades e leads em comunidades feitas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili).

Com seu gerente de operações de vendas, determine e personalize os estágios que aparecem para leads e oportunidades. Adicione campos relevantes à sua empresa e inclua orientação para sucesso. Na sua orientação, inclua detalhes sobre políticas da empresa, dicas para estabelecer relacionamentos de vendas positivos e até mesmo links para feeds relevantes.



O caminho de vendas aparece com os estágios que você configurar. Os parceiros marcam os estágios como concluídos quando estão prontos para avançar para o seguinte. A beleza é que os parceiros focam apenas nos campos mais importantes para os gerentes de vendas, assim, qualificam leads e fecham oportunidades com mais rapidez.

Quando estiver usando o componente Caminho de vendas na comunidade, lembre-se de que ele é mais adequado a um layout de coluna larga. Tente adicioná-lo a colunas que tenham pelo menos 50% de largura, embora colunas inteiras sejam melhores.

 **Nota:** Para ver os caminhos de vendas em dispositivos móveis, configure um personalizado na sua organização do Salesforce.

Tópicos: receba notificações por email, localize tópicos a destacar e muito mais

Mantenha os membros da comunidade informados com notificações por email sobre tópicos, encontre facilmente os tópicos que deseja destacar, adicione tópicos a todos os artigos traduzidos e muito mais.

NESTA SEÇÃO:

[Envie notificações por email do tópico para manter seus MVPs informados](#)

Seus gerentes, moderadores e MVPs da comunidade querem se manter atualizados quando novas publicações são adicionadas a um tópico? Agora, eles podem receber notificações por email sobre os tópicos que seguem.

[Encontre facilmente os tópicos que deseja destacar](#)

Deseja realçar um tópico popular como um tópico em destaque no Gerenciamento de comunidade? Adicionamos uma caixa de pesquisa para encontrar seus tópicos. Simplesmente insira o nome do tópico na caixa de pesquisa e adicione-o como um tópico em destaque. Não é mais necessário rolar na lista suspensa para encontrar o que procura. Oba!

[Não há como se perder com as migalhas de pão do Breadcrumb, tipo João e Maria](#)

Use o novo componente Breadcrumbs nas páginas de detalhes do tópico para que os clientes consigam identificar o local em uma comunidade com relação à hierarquia de tópicos. Arraste e solte o componente Breadcrumb sobre as páginas de detalhes do tópico, do artigo ou do feed no Community Builder. Quando o componente Breadcrumb estiver no lugar, ele dirá aos membros da comunidade onde a página da comunidade está na hierarquia de tópicos.

[Adicione rapidamente tópicos em todos os idiomas traduzidos](#)

Quando você adiciona um tópico a um artigo no Gerenciamento de artigo no Gerenciamento de comunidade, o tópico traduzido é adicionado aos artigos traduzidos. É preciso ter artigos e tópicos traduzidos carregados no sistema. O que acontece quando você tem um artigo traduzido, mas não um tópico traduzido? O artigo traduzido é marcado com o tópico em inglês.

[E os tópicos têm aprimoramentos ainda mais importantes](#)

Fizemos outros aprimoramentos incríveis em tópicos nas comunidades.

Envie notificações por email do tópico para manter seus MVPs informados

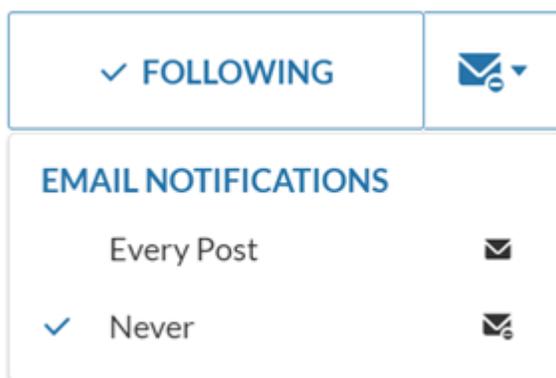
Seus gerentes, moderadores e MVPs da comunidade querem se manter atualizados quando novas publicações são adicionadas a um tópico? Agora, eles podem receber notificações por email sobre os tópicos que seguem.

Quando os membros da comunidade seguem um tópico, eles veem uma opção de assinar notificações por email. Eles podem escolher receber um email a cada nova publicação ou nunca. Quando você segue um tópico, as notificações assumem Nunca como padrão.

Depois de assinar, os membros podem cancelar a assinatura efetuando login na comunidade e escolhendo **Nunca** na lista suspensa de Notificações por email na página de detalhes do tópico.

A [API REST do Chatter](#) tem suporte para notificações por email sobre o tópico.

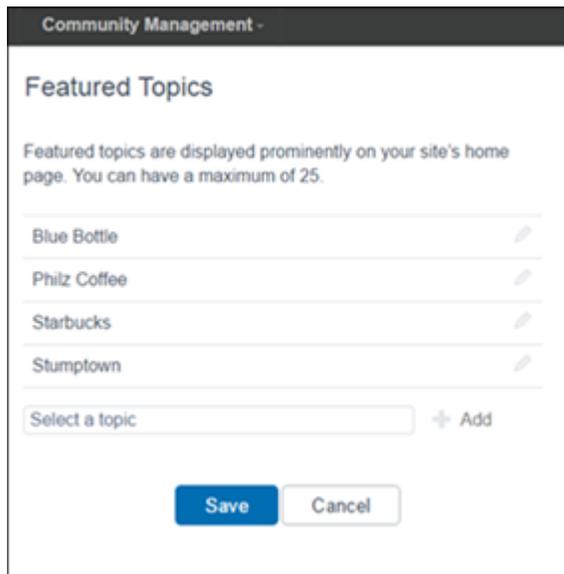
 Exemplo:



Encontre facilmente os tópicos que deseja destacar

Deseja realçar um tópico popular como um tópico em destaque no Gerenciamento de comunidade? Adicionamos uma caixa de pesquisa para encontrar seus tópicos. Simplesmente insira o nome do tópico na caixa de pesquisa e adicione-o como um tópico em destaque. Não é mais necessário rolar na lista suspensa para encontrar o que procura. Oba!

 Exemplo:



Não há como se perder com as migalhas de pão do Breadcrumb, tipo João e Maria

Use o novo componente Breadcrumbs nas páginas de detalhes do tópico para que os clientes consigam identificar o local em uma comunidade com relação à hierarquia de tópicos. Arraste e solte o componente Breadcrumb sobre as páginas de detalhes do tópico, do artigo ou do feed no Community Builder. Quando o componente Breadcrumb estiver no lugar, ele dirá aos membros da comunidade onde a página da comunidade está na hierarquia de tópicos.

Use-o para navegar facilmente de volta aos tópicos pai e avô.

Adicione rapidamente tópicos em todos os idiomas traduzidos

Quando você adiciona um tópico a um artigo no Gerenciamento de artigo no Gerenciamento de comunidade, o tópico traduzido é adicionado aos artigos traduzidos. É preciso ter artigos e tópicos traduzidos carregados no sistema. O que acontece quando você tem um artigo traduzido, mas não um tópico traduzido? O artigo traduzido é marcado com o tópico em inglês.

E os tópicos têm aprimoramentos ainda mais importantes

Fizemos outros aprimoramentos incríveis em tópicos nas comunidades.

- Páginas de detalhes de tópicos usam feeds compactos em discussões, apresentando uma visão mais simplificada das conversas que ocorrem.
- O editor da publicação oferece suporte para a adição direta de tópicos em páginas da comunidade.

Expandir sua comunidade para incluir dados de serviço de campo

Não seria fantástico usar sua comunidade para manter clientes e técnicos de atendimento em campo informados sobre o trabalho de serviço de campo? Claro que seria. Agora, você pode usar os objetos Compromisso de serviço, Produto, Pedido de serviço e Item de linha de pedido de serviço na sua comunidade, além de objetos disponíveis anteriormente, como Ativo, Conta e Contato. Os clientes podem facilmente agendar compromissos e os técnicos podem verificar pedidos de serviço diretamente da sua comunidade.

Adicionar compromissos de serviço e ordens de serviço à sua comunidade oferece aos seus clientes ou parceiros visibilidade útil do progresso do serviço de campo. Por exemplo, os clientes podem rapidamente descobrir um status de um compromisso e saber quando esperar o técnico. E permitir que os parceiros visualizem ou atualizem ordens de serviço os mantém informados sobre o trabalho futuro a ser realizado.

Para configurar objetos de serviço de campo, crie uma nova página de objeto no Gerenciador de páginas no Community Builder. Quando solicitado, escolha um objeto de serviço de campo do Salesforce (Compromisso de serviço, Pedido de serviço ou Item de linha de pedido de serviço). O gerenciador de páginas cria três páginas relacionadas para a nova página do objeto: uma página de detalhes do registro, uma página de lista de registros e uma página de lista relacionada. Adicione os objetos à barra de navegação da sua comunidade e pronto.



Dica: Não deixe de revisar a segurança em nível de campo nesses objetos para que clientes e parceiros vejam apenas os campos necessários. Por exemplo, em compromissos de serviço, é possível escolher tornar os campos Início e Fim da janela de chegada visíveis, mas manter os campos Início e Fim agendado internos.



Nota: Apenas compromissos de serviço, produtos, pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço estão disponíveis em comunidades construídas usando o modelo Atendimento ao cliente (Napili). Comunidades construídas usando Guias do Salesforce + Visualforce oferecem suporte a todos os objetos padrão do Field Service Lightning.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: objetos com suporte no modelo de Atendimento ao cliente \(Napili\)](#)

Consulte visualizar contagens para artigos relacionados

Quando os membros da comunidade exibem artigos, mostramos artigos relacionados para ajudá-los a localizar o que estão procurando. Os membros podem visualizar o número de vezes que os artigos foram visualizados para descobrir os artigos mais úteis.

O componente Lista de artigos relacionados aparece por padrão na página Detalhes do artigo. É possível personalizar o título do componente, o número de artigos na lista e se as contagens de exibição serão mostradas. As contagens de exibições são mostradas por padrão.

 **Exemplo:** Exemplo de Lista de artigos relacionados (editor de propriedades e componente)



RELATED ARTICLES LIST

Number of Articles

5

Title ⓘ

Related Articles

Show Views



RELATED ARTICLES

Sweden when the sun shines  595

Experience Stockholm  345.6K

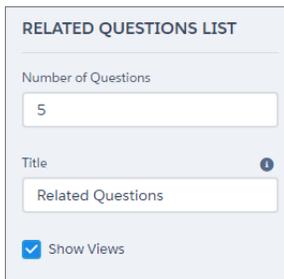
Veja contagens de interação para perguntas relacionadas

Quando os membros da comunidade exibem perguntas, mostramos perguntas relacionadas para ajudá-los a localizar o que estão procurando. Os membros podem ver quantas vezes as perguntas foram visualizadas, apreciadas e comentadas para descobrir as perguntas mais úteis.

Para ver perguntas relacionadas, sua comunidade deve ter uma melhor resposta para pelo menos uma pergunta.

O componente Lista de perguntas relacionadas aparece por padrão na página Detalhes da pergunta. É possível personalizar o título do componente, o número de perguntas na lista e se as contagens de interações serão mostradas. As contagens de interações são mostradas por padrão.

 **Exemplo:** Exemplo de Lista de perguntas relacionadas (Editor de propriedades e componente)



RELATED QUESTIONS LIST

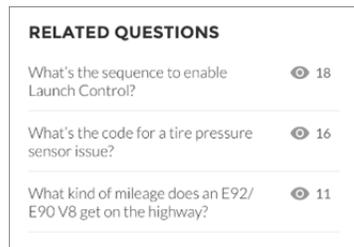
Number of Questions

5

Title ⓘ

Related Questions

Show Views



RELATED QUESTIONS

What's the sequence to enable Launch Control?  18

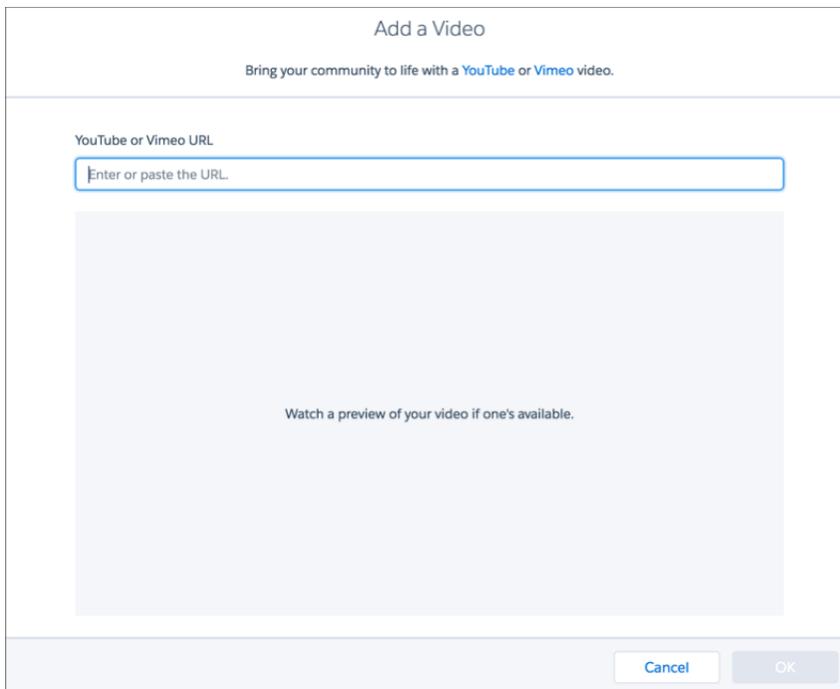
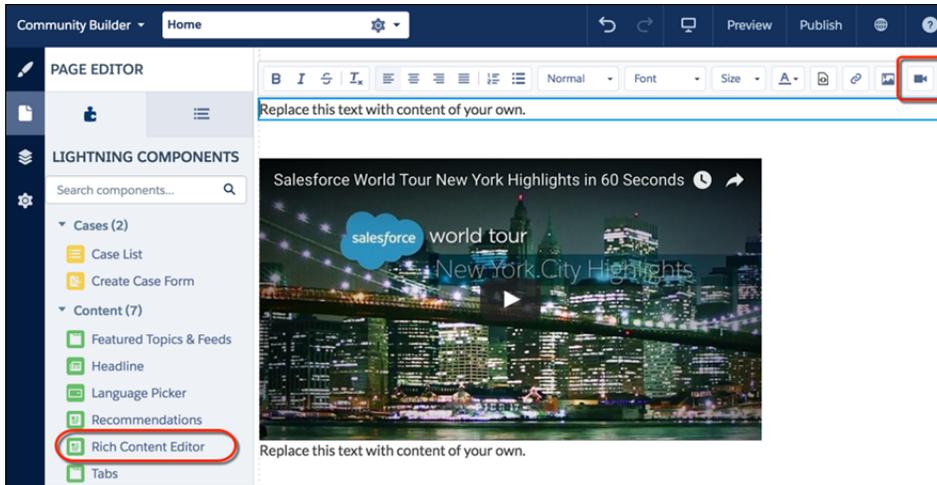
What's the code for a tire pressure sensor issue?  16

What kind of mileage does an E92/E90 V8 get on the highway?  11

Edite em linha e adicione vídeos mais facilmente com o Editor de conteúdo avançado aprimorado

Use o componente Editor de conteúdo avançado renomado (anteriormente, Rich Text) para adicionar e editar conteúdo em linha e ver imediatamente como seu conteúdo aparece na página. Com a nova ferramenta de vídeo, ficou ainda mais fácil dar vida à sua comunidade. Em vez de adicionar código integrado, você simplesmente adiciona um link ao YouTube ou ao Vimeo e vê uma visualização instantaneamente.

Antes, a pequena área de edição dificultava a adição de conteúdo, porém, com o novo editor em linha, você tem todo o espaço necessário.



Se quiser editar código-fonte diretamente para imagens, vídeos e CSS, não se preocupe, o botão **Fonte** não vai a lugar nenhum.

Coloque suas ações no nível da linha em visualizações de lista

Poder trabalhar em um só lugar pode ser muito prático. Ações no nível da linha em visualizações de lista podem ajudá-lo a fazer exatamente isso. Adicionamos as ações Editar e Excluir às linhas de visualização de lista para que você possa gerenciar seus registros de modo mais eficaz sem sair da página.

Uma lista com uma visualização

Às vezes, você só precisa organizar as coisas do seu jeito para que elas façam sentido. Assim, possibilitamos a qualquer usuário da comunidade criar uma visualização de lista para os objetos que ele tem permissão para acessar.

O nascimento de um novo layout de exibição de lista

Escutem meu conto de três exibições. Era uma vez duas opções de exibição em Comunidades. Uma, chamada Completa, era uma página ampla, que mostrava detalhes do registro e rolava infinitamente. A outra, chamada Compacta, era uma coluna estreita, que mostrava principalmente títulos de registro, e o administrador escolhia o número de registros a mostrar por vez. Tudo ia bem, mas, como não somos de viver de glórias passadas, achamos que poderíamos fazer ainda melhor. Entra a chamada Padrão. Ela tem o layout de página mais largo da Completa, mas a exibição do registro limitada da Compacta, menos as ações de exibição de lista e nível de linha que ocupam espaço. Ela cria o melhor de dois mundos para páginas com muitos componentes.

Não há mais suporte para alterar modelos para Koa, Kokua e Atendimento ao cliente (Napili)

A partir da versão Winter '17, a habilidade de alterar modelos tem suporte apenas para comunidades que usam o modelo Guias do Salesforce + Visualforce. Não oferecemos mais suporte a essa funcionalidade para comunidades que usam modelos Koa, Kokua e Atendimento ao cliente (Napili), mas a funcionalidade continua disponível em nossa UI.

Se você escolher alterar seu modelo de Koa, Kokua ou Atendimento ao cliente (Napili) para outro tipo de modelo e encontrar problemas, o Suporte ao cliente da Salesforce não poderá ajudá-lo. Nesse caso, recomendamos criar uma nova comunidade com o modelo pretendido.

Chatter e Arquivos em modelos de comunidade: Comentários e respostas robustas e uma melhor experiência móvel

Formate comentários e respostas e adicione imagens em linha com o editor de conteúdo avançado. Faça mais enquanto estiver em trânsito com uma experiência móvel aprimorada. E trabalhe de modo mais inteligente com feeds de tópico e componentes de lista de arquivos.

NESTA SEÇÃO:

[As perguntas vêm a mais feeds do Chatter em Comunidades](#)

Seus usuários podem fazer perguntas em mais lugares. O editor de perguntas foi adicionado aos feeds de conta, grupo, usuário e caso.

[Conteúdo avançado e fragmentos de código chegam a comentários e respostas](#)

Até agora, os desenvolvedores da comunidade podiam adicionar fragmentos de código apenas a uma publicação ou pergunta, e não a comentários ou respostas. Notícia incrível: o editor de conteúdo avançado agora está disponível em comentários e respostas. [Inserir balões aqui!] Assim, quando seus usuários quiserem adicionar formatação ou seus desenvolvedores quiserem responder com seus próprios códigos sensacionais, eles poderão adicioná-los a um comentário.

[Destaque seus comentários e respostas com imagens em linha](#)

Comentários e respostas no editor agora têm suporte para imagens em linha.

[Mais maneiras de silenciar um item do feed](#)

Agora, os Feeds da comunidade oferecem a opção de silenciar uma publicação do feed na exibição de detalhes.

[Otimizamos os editores na sua visualização móvel de comunidades](#)

Ao navegar para uma comunidade usando o navegador móvel, observe que os editores estão diferentes.

[Classificar feeds de tópico pelas principais perguntas](#)

Em uma comunidade, os membros já podem classificar um feed do tópico pelas últimas publicações ou a atividade mais recente. Agora, eles também podem classificar pelas perguntas mais relevantes. A nova opção de classificação **Principais perguntas** move as perguntas para o alto de um feed de tópico com base em uma combinação de máximo de interações, máximo de respostas e melhor resposta.

[Saiba quem gosta de seus comentários ou respostas](#)

O cartão de gostar, lançado para perguntas e publicações de feed e na última versão, agora está disponível também em comentários e respostas. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Reproduza vídeos diretamente no feed](#)

Agora, você pode reproduzir vídeos em linha em feeds em qualquer lugar! Quando você anexa um vídeo a uma publicação ou comentário, qualquer pessoa pode reproduzi-lo onde ele estiver publicado. Esse recurso é novo para comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Componente Lista de arquivos – agora reproduzido em dispositivos móveis](#)

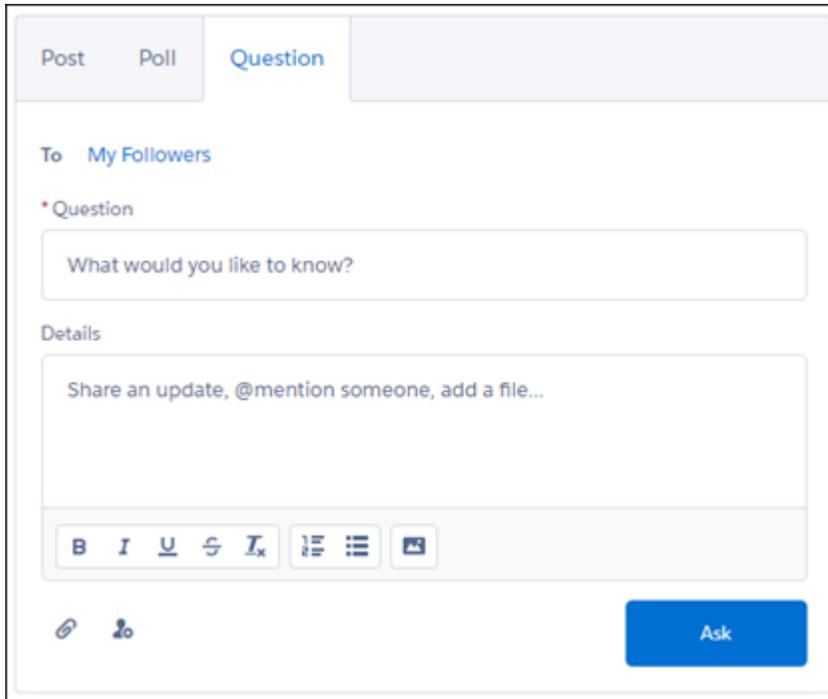
Quando você adiciona um componente Lista de arquivos à sua página, ele funciona tanto em dispositivos móveis quanto na área de trabalho. Agora, os membros da comunidade podem trabalhar com seus arquivos enquanto esperam na fila do café ou do elevador!

[Componente Lista de arquivos dá as boas-vindas às suas bibliotecas de conteúdo](#)

O componente Lista de arquivos no modelo Atendimento ao cliente (Napili) agora inclui arquivos em bibliotecas de conteúdo.

As perguntas vêm a mais feeds do Chatter em Comunidades

Seus usuários podem fazer perguntas em mais lugares. O editor de perguntas foi adicionado aos feeds de conta, grupo, usuário e caso.



CONSULTE TAMBÉM:

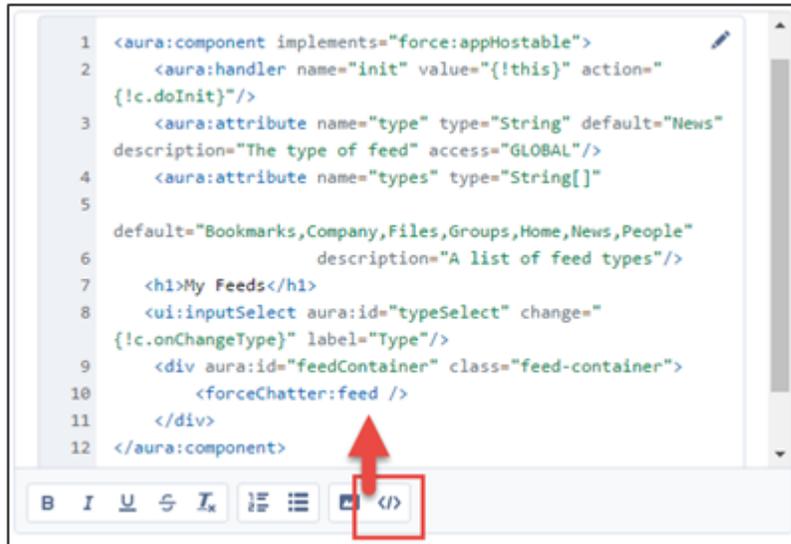
[Editor de perguntas disponível em mais lugares](#)

Conteúdo avançado e fragmentos de código chegam a comentários e respostas

Até agora, os desenvolvedores da comunidade podiam adicionar fragmentos de código apenas a uma publicação ou pergunta, e não a comentários ou respostas. Notícia incrível: o editor de conteúdo avançado agora está disponível em comentários e respostas. [Inserir balões aqui!] Assim, quando seus usuários quiserem adicionar formatação ou seus desenvolvedores quiserem responder com seus próprios códigos sensacionais, eles poderão adicioná-los a um comentário.

 **Nota:** Para ativar fragmentos de código, edite um perfil de usuário ou conjunto de permissões e selecione **Permitir inclusão de fragmentos de código a partir da UI**.

```
1 <aura:component implements="force:appHostable">
2   <aura:handler name="init" value="{!this}" action="
3     <aura:attribute name="type" type="String" default="News"
4     description="The type of feed" access="GLOBAL"/>
5     <aura:attribute name="types" type="String[]"
6     default="Bookmarks,Company,Files,Groups,Home,News,People"
7     description="A list of feed types"/>
8     <h1>My Feeds</h1>
9     <ui:inputSelect aura:id="typeSelect" change="
10    <div aura:id="feedContainer" class="feed-container">
11      <forceChatter:feed />
12    </div>
13  </aura:component>
```



[API REST do Chatter](#) e [Chatter no Apex](#) oferecem suporte a conteúdo avançado em comentários.

CONSULTE TAMBÉM:

[Conteúdo sofisticado e imagens em linha em mais lugares](#)

Destaque seus comentários e respostas com imagens em linha

Comentários e respostas no editor agora têm suporte para imagens em linha.

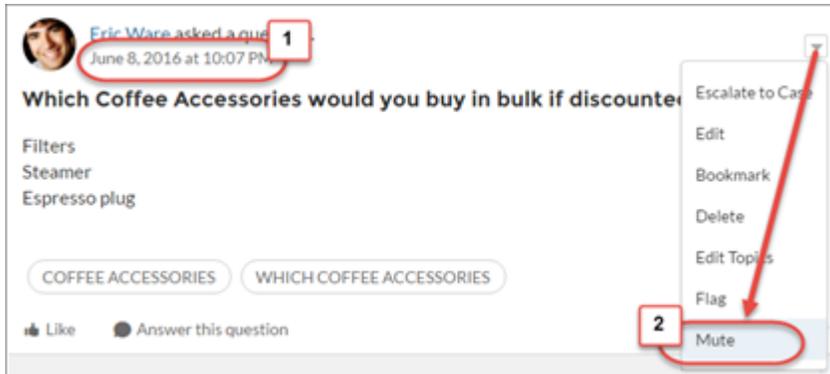
Você pode ter a melhor resposta para uma pergunta na comunidade, mas as pessoas irão lê-la? Isso será muito mais provável se você incluir uma imagem. Agora você pode fazer isso! A melhor resposta para algumas perguntas é com uma imagem. Algumas respostas não fazem sentido sem ajuda visual. Para adicionar imagens em linha à sua resposta ou comentário, use a ferramenta de imagem em linha no novo editor de conteúdo avançado.

[API REST do Chatter](#) e [Chatter no Apex](#) oferecem suporte a imagens em linha em comentários.

Mais maneiras de silenciar um item do feed

Agora, os Feeds da comunidade oferecem a opção de silenciar uma publicação do feed na exibição de detalhes.

Uma maneira de chegar à visualização detalhada é clicar na data da publicação (1). Para silenciar a publicação, selecione **Silenciar** no menu de ação (2).



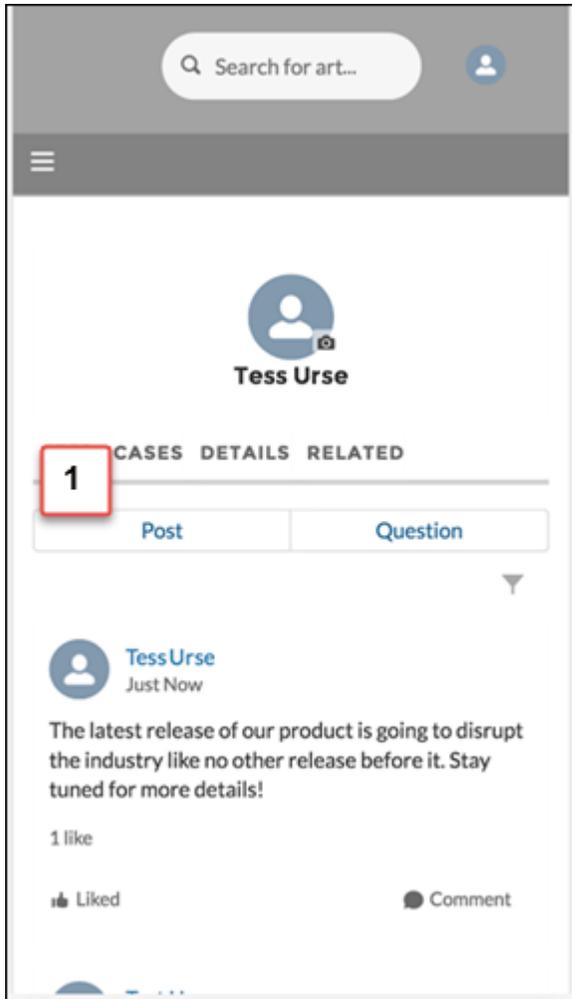
CONSULTE TAMBÉM:

[Silenciar um item de feed na exibição de detalhes](#)

Otimizamos os editores na sua visualização móvel de comunidades

Ao navegar para uma comunidade usando o navegador móvel, observe que os editores estão diferentes.

Utilizamos melhor o espaço fornecendo botões com guias para abrir editores e publicar mensagens e perguntas (1).

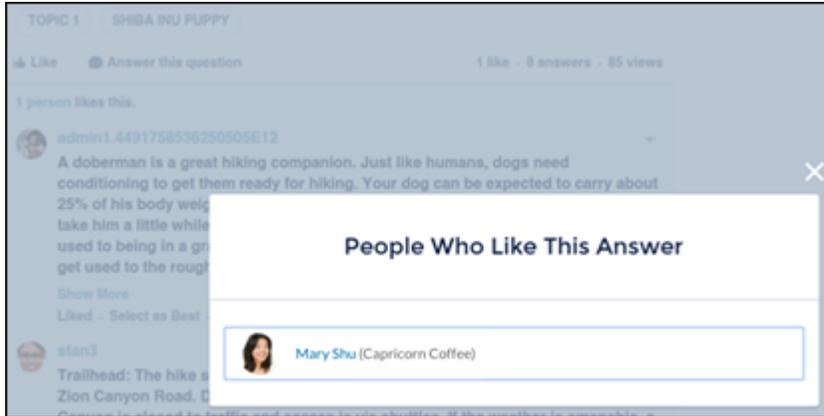


Classificar feeds de tópico pelas principais perguntas

Em uma comunidade, os membros já podem classificar um feed do tópico pelas últimas publicações ou a atividade mais recente. Agora, eles também podem classificar pelas perguntas mais relevantes. A nova opção de classificação **Principais perguntas** move as perguntas para o alto de um feed de tópico com base em uma combinação de máximo de interações, máximo de respostas e melhor resposta.

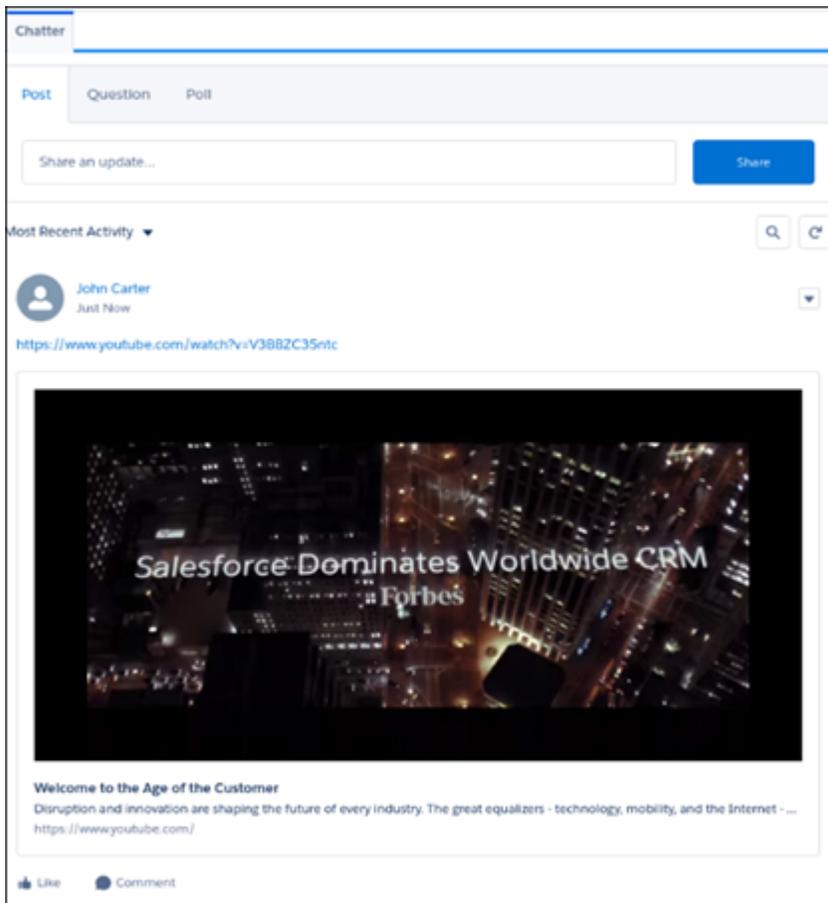
Saiba quem gosta de seus comentários ou respostas

O cartão de gostar, lançado para perguntas e publicações de feed e na última versão, agora está disponível também em comentários e respostas. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).



Reproduza vídeos diretamente no feed

Agora, você pode reproduzir vídeos em linha em feeds em qualquer lugar! Quando você anexa um vídeo a uma publicação ou comentário, qualquer pessoa pode reproduzi-lo onde ele estiver publicado. Esse recurso é novo para comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).



Componente Lista de arquivos – agora reproduzido em dispositivos móveis

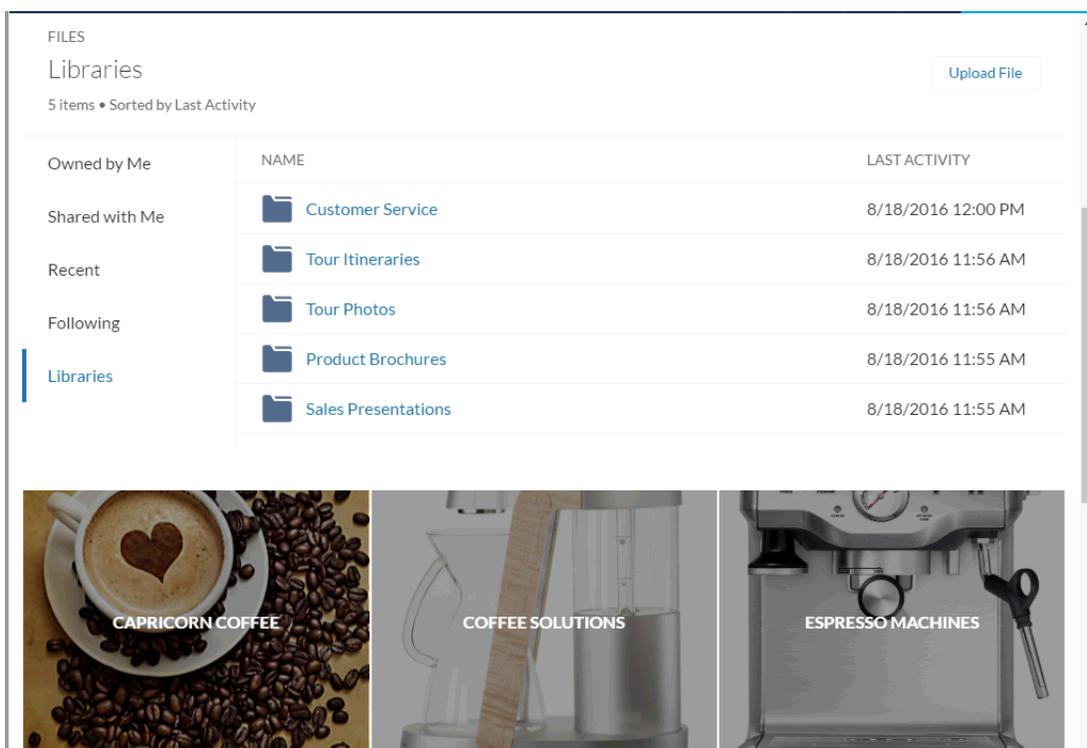
Quando você adiciona um componente Lista de arquivos à sua página, ele funciona tanto em dispositivos móveis quanto na área de trabalho. Agora, os membros da comunidade podem trabalhar com seus arquivos enquanto esperam na fila do café ou do elevador!

Ofereça aos membros da comunidade uma ferramenta útil para visualizar e gerenciar os arquivos enquanto estão por aí. Arraste a lista de arquivos para sua página. Agora, os membros podem acessar todos os arquivos usando seus dispositivos móveis.

Componente Lista de arquivos dá as boas-vindas às suas bibliotecas de conteúdo

O componente Lista de arquivos no modelo Atendimento ao cliente (Napili) agora inclui arquivos em bibliotecas de conteúdo.

Membros da comunidade com acesso a arquivos nas bibliotecas de conteúdo agora podem navegar para esses arquivos usando o componente Lista de arquivos nas páginas da comunidade. A inclusão de bibliotecas de conteúdo proporciona uma maneira conveniente de membros da comunidade visualizarem e interagirem com todos os arquivos em um só lugar.



Gerenciamento de comunidade: Tudo se resume a moderação

Na última versão, adicionamos ferramentas para resgatar o prazer do gerenciamento de comunidade. Agora, facilitamos ainda mais a resposta e o rastreamento rápidos de atividade da comunidade. A pré-moderação de comentários permite aos gerentes de comunidade proteger a comunidade contra comentários maliciosos. A nova página Visão geral de moderação de comunidades permite rastrear itens pendentes e a atividade dos membros em uma visão geral. E os aprimoramentos de moderação permitem diferenciar entre sinalizar spam e publicações inadequadas. Devagar, moderador da comunidade, você está indo rápido demais!

NESTA SEÇÃO:

[Moderação com visual totalmente diferente](#)

Quando você pensava que a moderação não podia ficar mais fácil, nós a aprimoramos ainda mais. Veja todo o panorama da atividade de moderação da sua comunidade em uma visão geral na página [Visão geral de moderação de gerenciamento de comunidade](#).

[Permitir aos usuários externos moderar conteúdo da comunidade](#)

Você já desejou poder contratar uma agência externa de supermoderadores para proteger sua comunidade, mas não está pronto para dar a ela uma licença organizacional interna? Solucionamos esse problema com a nova permissão [Acessar gerenciamento de comunidade](#). A permissão [Acessar gerenciamento de comunidade](#) permite que usuários externos acessem o console de Gerenciamento de comunidade. Não é necessário permitir acesso à configuração ou às regras de moderação da comunidade. Desde que o usuário seja membro da sua comunidade, tenha permissões de moderação ativadas e tenha as permissões [Executar relatórios](#), ele poderá moderar sua comunidade usando o Gerenciamento de comunidade sem precisar ter uma licença organizacional interna.

[Pré-moderação: revise publicações e comentários dos membros da sua comunidade \(disponível ao público em geral\)](#)

Os gerentes e moderadores da comunidade estão armados com outro nível de defesa contra criadores de spam e membros mal-intencionados. Configure regras de moderação para revisar e aprovar publicações e comentários feitos por membros da comunidade. As regras de revisão de conteúdo ajudam a garantir que conteúdo fora de conformidade ou impróprio passe por revisão antes de ficar visível a todos na comunidade. Há suporte total para pré-moderação em publicações e comentários em comunidades que usam o modelo Atendimento ao cliente (Napili) e Guias do Salesforce + Visualforce.

[Pré-moderação em comentários: o spam para aqui](#)

Primeiro, impedimos remetentes de spam de deixar publicações desagradáveis no mural da nossa comunidade com regras de pré-moderação. Agora, os remetentes de spam estão chegando ao fim da linha. As mesmas regras de moderação usadas pela sua comunidade para interromper publicações inadequadas ou que não estão conforme as regras agora são aplicadas aos comentários. Os moderadores também podem alterar o valor de status de aguardando revisão para publicado e vice-versa em publicações e comentários de feed. Assim, configure suas regras de moderação para revisar e aprovar conteúdo gerado por membros da comunidade e relaxe. Nada irá passar por você.

[Use pré-moderação em Guias do Salesforce + comunidades do Visualforce](#)

Não queríamos que o Atendimento ao cliente (Napili) ficasse com toda a diversão, assim, também disponibilizamos a pré-moderação em publicações e comentários em Guias do Salesforce + comunidades do Visualforce. Também é possível definir regras de pré-moderação para execução em ações do editor do feed.

[Modere feeds de registro](#)

A moderação não está mais limitada ao feed principal da comunidade. Agora, as regras de moderação também são aplicadas aos feeds de registro. Os membros da comunidade podem comentar em qualquer tipo de registro que tenha um feed e os moderadores da comunidade podem garantir que a discussão permaneça dentro das diretrizes da comunidade.

[Marcar como spam e deixar uma observação](#)

Gerentes, vocês estão cansados de receber emails perguntando por que uma publicação foi removida e então precisar sair em busca da resposta? Não seria ótimo ter uma resposta além de "Desculpe, mas sua publicação foi marcada como inadequada por um membro da nossa comunidade"? Seu problema foi resolvido. Agora, os membros da comunidade podem marcar uma publicação como Inadequada ou Spam e especificar um motivo.

[Relatório de insights de comentários sinalizados](#)

Sabemos que insights úteis são a realização de um sonho para os gerentes de comunidade. É por isso que trouxemos mais insights com essa versão. Exclua comentários sinalizados usando o relatório de insights **Comentários sinalizados**. A coluna Tipo de moderação indica se um item foi sinalizado como spam ou inadequado. Essas ações estão disponíveis em todas as organizações com Comunidades; não é necessário instalar um pacote para obtê-las. Tudo o que você precisa é de um relatório onde elas possam ser usadas.

[Seja notificado quando uma publicação ou comentário estiver aguardando revisão](#)

Agora, rastrear revisões pendentes ficou mais fácil, pois avisamos quando um item está aguardando revisão. Isso mesmo! Moderadores e gerentes da comunidade usando um modelo de Atendimento ao cliente (Napili) ou Guias do Salesforce + comunidade do Visualforce podem escolher receber notificações por email quando uma publicação ou comentário entrar no status Revisão pendente.

[Crie seus próprios painéis da comunidade e use rótulos de sua escolha](#)

Painéis são ótimos, não são? Eles dão uma visão de alto nível sobre as informações realmente necessárias, desde que as contenham. Se você adora nossos painéis, mas precisa de mais alguns, temos a solução. Guias de painel personalizadas estão só esperando seu trabalho habilidoso. Se precisar de ainda mais, pode editar os nomes e os rótulos da guia dos painéis existentes.

[Alguém andou clicando nas minhas recomendações](#)

Inclua variáveis de contexto aos seus URLs de recomendações personalizados para obter informações sobre quem clica nas recomendações e em que contexto. Saber quem clica nas suas recomendações pode ajudá-lo a criar outras recomendações que não sejam demais nem de menos, mas apenas ideais.

[Arredondado: fotos do perfil ficam grandes e circulares](#)

Estamos atualizando as páginas do perfil para deixá-las com um visual mais moderno. Assim, adicionamos imagens de perfil do usuário maiores e no formato circular. Se o corte não parecer correto, os usuários podem recarregar a foto ou carregar uma nova. Sugerimos que você revise as fotos do perfil no ambiente de sandbox antes da ativação da versão Winter '17 só para "prevenir" qualquer possível preocupação. E se você descobrir que as imagens arredondadas não são para sua comunidade, pode desativá-las e manter as fotos retangulares.

[Identifique seus membros com papéis personalizados da comunidade e nomes da empresa](#)

Em uma comunidade, os usuários costumam ser identificados pelo nome da empresa ou pelos rótulos de papel de "Cliente" ou "Parceiro". Na versão Winter '17, atualizamos esse recurso de "papel da comunidade". Primeiro, é possível impedir que os usuários vejam papéis de nomes da empresa dos outros. Segundo, adicionamos um terceiro papel: funcionário. Por fim, os rótulos de papel podem ser personalizados ou desativados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Adição inteligente para membros do grupo](#)

Use inteligência de pesquisa para sugerir quais membros adicionar aos seus grupos. Os membros com os quais você interagiu e que têm mais potencial para entrar no seu grupo são sugeridos enquanto você pesquisa.

[Personalize a guia Engajamento do grupo](#)

Na última versão, trouxemos o Engajamento do grupo com todos os seus dados esclarecedores para o Lightning Experience. Agora, o expandimos para uso em modelos de comunidade para que você possa ver como os membros estão interagindo com seu grupo por meio de gráficos e relatórios. Também separamos os componentes de engajamento individuais para que você possa escolher quais usar e onde.

[Assistente de criação do grupo](#)

Simplificamos o processo de criação do grupo e usá-lo ficou muito fácil. Você irá configurar grupos em apenas alguns instantes.

[Email no anúncio \(disponível ao público em geral\)](#)

Email no anúncio não é mais beta e está pronto para ser utilizado no envio de anúncios por email a todos os membros de uma só vez, independentemente de quais sejam as configurações de email.

[Chegada de grupos personalizáveis \(beta\)](#)

Crie um grupo personalizável que corresponda ao visual, à experiência e aos recursos necessários.

[Gráficos personalizados de relatório de grupo](#)

Crie seus próprios gráficos de relatório para grupos e capture os dados necessários em um pacote organizado e visual.

[Adicionar membros recebe seu próprio componente](#)

Para facilitar ainda mais o preenchimento dos seus grupos, criamos um componente de adicionar membros persistente para sua página do grupo. Adicione novos membros facilmente sem precisar abrir uma caixa de diálogo separada. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Moderação com visual totalmente diferente

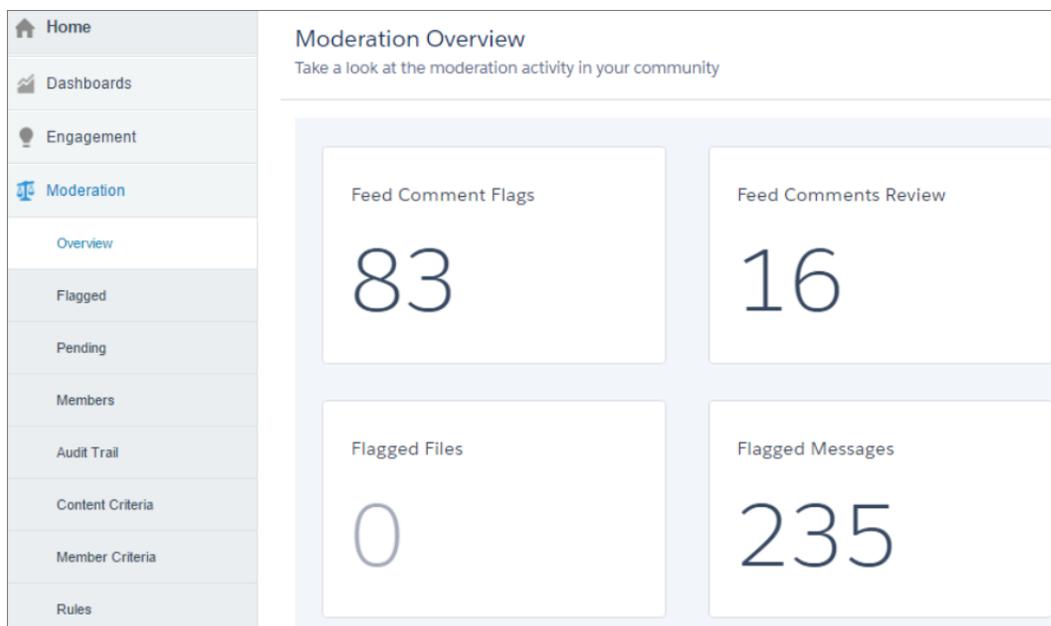
Quando você pensava que a moderação não podia ficar mais fácil, nós a aprimoramos ainda mais. Veja todo o panorama da atividade de moderação da sua comunidade em uma visão geral na página Visão geral de moderação de gerenciamento de comunidade.

Quer aproveitar todos os últimos comentários sinalizados no último fim de semana enquanto toma seu café com leite pela manhã? Clique em **Sinalizadores de comentário de feed**. Quer identificar qual atividade de moderação demora mais para que você possa priorizar seu tempo? O número de tarefas associadas é exibido com destaque em cada bloco do Insight. Talvez sua equipe tenha vários moderadores e você queira dividir e conquistar tarefas. Agora que os Insights de moderação foram organizados em blocos clicáveis, é mais fácil acompanhar a atividade e organizar seu dia.

Para visualizar todos os sinalizadores de comentário do feed, clique em **Sinalizadores de comentário de feed** e vá diretamente ao relatório Insight de sinalizadores de comentários de feed. É possível aprovar ou excluir comentários sinalizados diretamente no relatório do Insight.



Exemplo: Sinalizadores de comentário de feed na Visão geral de moderação.



Dica: Instale ou aprimore o pacote Gerenciamento de comunidades do Salesforce que estará disponível no AppExchange logo após a versão Winter '17. Esse pacote fornece relatórios de Insights pré-configurados que funcionam com nossas ações predefinidas.

Permitir aos usuários externos moderar conteúdo da comunidade

Você já desejou poder contratar uma agência externa de supermoderadores para proteger sua comunidade, mas não está pronto para dar a ela uma licença organizacional interna? Solucionamos esse problema com a nova permissão Acessar gerenciamento de comunidade. A permissão Acessar gerenciamento de comunidade permite que usuários externos acessem o console de Gerenciamento de comunidade. Não é necessário permitir acesso à configuração ou às regras de moderação da comunidade. Desde que o usuário seja membro da sua comunidade, tenha permissões de moderação ativadas e tenha as permissões Executar relatórios, ele poderá moderar sua comunidade usando o Gerenciamento de comunidade sem precisar ter uma licença organizacional interna.

Para permitir que moderadores da comunidade analisem e aprovem conteúdo gerado pela comunidade, atribua a eles as permissões de usuário a seguir.

Permissão	Permite que usuários
Moderar feeds de comunidades	Revise as publicações e comentários sinalizados e tome as medidas necessárias, como a remoção de sinalizadores ou exclusão da publicação ou comentário. As opções de moderador para conteúdo de feed estão disponíveis no feed da comunidade e no Gerenciamento de comunidade.
Moderar arquivos de comunidades	Revise os arquivos sinalizados aos quais os usuários têm acesso e tome medidas, como remover sinalizadores ou excluir o arquivo. As opções de moderador para arquivos estão disponíveis na página de detalhes de um arquivo e no Gerenciamento de comunidade.
Moderar mensagens do Chatter de comunidades	Revise as mensagens sinalizadas e execute ações, como remover uma sinalização ou excluir uma mensagem. Essa permissão permite que os usuários acessem apenas mensagens sinalizadas em comunidades das quais eles são membros.
Pode aprovar publicação de feed e comentário	Aprove ou exclua publicações e comentários que aguardam análise.
Moderar usuários de comunidades	Congelar usuários externos que são membros da comunidade. Os moderadores podem congelar membros da página de perfil de usuário do membro ou um relatório de membros.
Acessar o Gerenciamento de comunidade	Acesse as páginas disponíveis no Gerenciamento de comunidade.

 **Nota:** As permissões Acessar gerenciamento de comunidade e Executar relatórios exigem uma licença Comunidade de clientes Plus ou Comunidade de parceiros.

Pré-moderação: revise publicações e comentários dos membros da sua comunidade (disponível ao público em geral)

Os gerentes e moderadores da comunidade estão armados com outro nível de defesa contra criadores de spam e membros mal-intencionados. Configure regras de moderação para revisar e aprovar publicações e comentários feitos por membros da comunidade. As regras de revisão de conteúdo ajudam a garantir que conteúdo fora de conformidade ou impróprio passe por revisão antes de ficar visível a todos na comunidade. Há suporte total para pré-moderação em publicações e comentários em comunidades que usam o modelo Atendimento ao cliente (Napili) e Guias do Salesforce + Visualforce.

Como configurar regras de moderação para revisar publicações e comentários?

Você pode criar e gerenciar regras de revisão de conteúdo em Gerenciamento de comunidade, em **Moderação > Regras**. Crie uma regra de conteúdo e use Revisar como a ação de moderação. Você também pode configurar regras para revisar e aprovar publicações usando a API de metadados ou a API do conjunto de ferramentas.

De quais permissões os moderadores precisam?

Para permitir que os moderadores e gerentes da sua comunidade revisem e aprovem publicações e comentários, atribua a eles as permissões de usuário a seguir.

Tarefa	Permissões necessárias ao usuário
Aprovar, editar e excluir publicações ou comentários com revisão pendente no feed da comunidade.	"Pode aprovar publicação de feed e comentário"

Tarefa	Permissões necessárias ao usuário
Aprovar, editar e excluir publicações ou comentários com revisão pendente em Gerenciamento de comunidade.	<p>"Pode aprovar publicação de feed e comentário"</p> <p>E</p> <p>"Acessar o Gerenciamento de comunidade" OU "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"</p> <p>E</p> <p>É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar</p> <p>Faça download do pacote Gerenciamento de comunidades do Salesforce a partir do AppExchange, disponível logo após a versão Winter '17, para obter relatórios de Insights predefinidos que podem ajudá-lo a gerenciar a revisão de publicações.</p>

Na nova página Visão geral de moderação, os gerentes de comunidade podem facilmente acessar relatórios de Insights para aprovar ou excluir comentários em massa.

Para aprender sobre a configuração de regras de moderação e a revisão de publicações, consulte [Regras de moderação da comunidade](#) e [Revisar e aprovar publicações e comentários na sua comunidade](#)

Pré-moderação em comentários: o spam para aqui

Primeiro, impedimos remetentes de spam de deixar publicações desagradáveis no mural da nossa comunidade com regras de pré-moderação. Agora, os remetentes de spam estão chegando ao fim da linha. As mesmas regras de moderação usadas pela sua comunidade para interromper publicações inadequadas ou que não estão conforme as regras agora são aplicadas aos comentários. Os moderadores também podem alterar o valor de status de aguardando revisão para publicado e vice-versa em publicações e comentários de feed. Assim, configure suas regras de moderação para revisar e aprovar conteúdo gerado por membros da comunidade e relaxe. Nada irá passar por você.

Você pode criar e gerenciar regras de revisão de conteúdo em Gerenciamento de comunidade, em **Moderação > Regras**. Crie uma regra de conteúdo e use **Revisar** como a ação de moderação. Também é possível usar a API de metadados ou a API do conjunto de ferramentas para configurar regras para revisar e aprovar publicações e comentários no feed.

[API REST do Chatter](#) e [Chatter no Apex](#) oferecem suporte para alterar o valor de status de publicações e comentários de aguardando revisão para publicado e vice-versa.

Use pré-moderação em Guias do Salesforce + comunidades do Visualforce

Não queríamos que o Atendimento ao cliente (Napili) ficasse com toda a diversão, assim, também disponibilizamos a pré-moderação em publicações e comentários em Guias do Salesforce + comunidades do Visualforce. Também é possível definir regras de pré-moderação para execução em ações do editor do feed.

Você pode criar e gerenciar regras de revisão de conteúdo em Gerenciamento de comunidade, em **Moderação > Regras**. Crie uma regra de conteúdo e use **Revisar** como a ação de moderação. Também é possível usar a API de metadados ou a API do conjunto de ferramentas para configurar regras para revisar e aprovar conteúdo gerado pela comunidade.

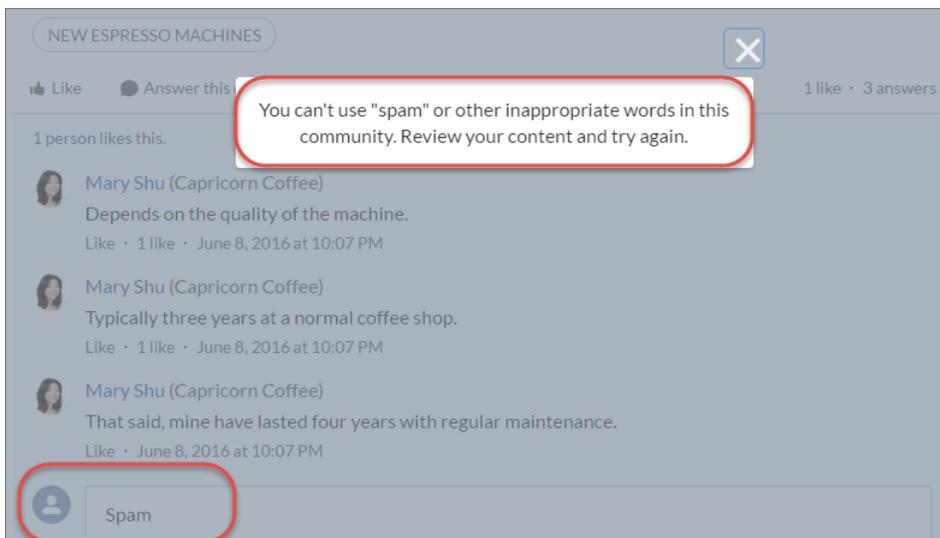
Modere feeds de registro

A moderação não está mais limitada ao feed principal da comunidade. Agora, as regras de moderação também são aplicadas aos feeds de registro. Os membros da comunidade podem comentar em qualquer tipo de registro que tenha um feed e os moderadores da comunidade podem garantir que a discussão permaneça dentro das diretrizes da comunidade.

Digamos que sua comunidade incentive o feedback sobre produtos em particular. Os clientes podem ir até um produto e realizar uma discussão lá mesmo. Se as publicações ou os comentários não atenderem aos critérios das regras de moderação, eles serão capturados pelas regras de moderação configuradas para sua comunidade. Sinalizadores em um feed de registro estão visíveis apenas dentro da comunidade que os sinaliza.

Ainda melhor, é possível desativar regras de moderação para usuários internos para que a atividade do feed não seja sinalizada. Se a sua equipe de suporte adicionar um comentário ao mesmo tipo de registro, ela poderá ajudar seus clientes sem ser sinalizada ou bloqueada pelas regras de moderação.

 **Exemplo:** Mensagem de erro de comentário em um produto sinalizado como spam



Marcar como spam e deixar uma observação

Gerentes, vocês estão cansados de receber emails perguntando por que uma publicação foi removida e então precisar sair em busca da resposta? Não seria ótimo ter uma resposta além de "Desculpe, mas sua publicação foi marcada como inadequada por um membro da nossa comunidade"? Seu problema foi resolvido. Agora, os membros da comunidade podem marcar uma publicação como Inadequada ou Spam e especificar um motivo.

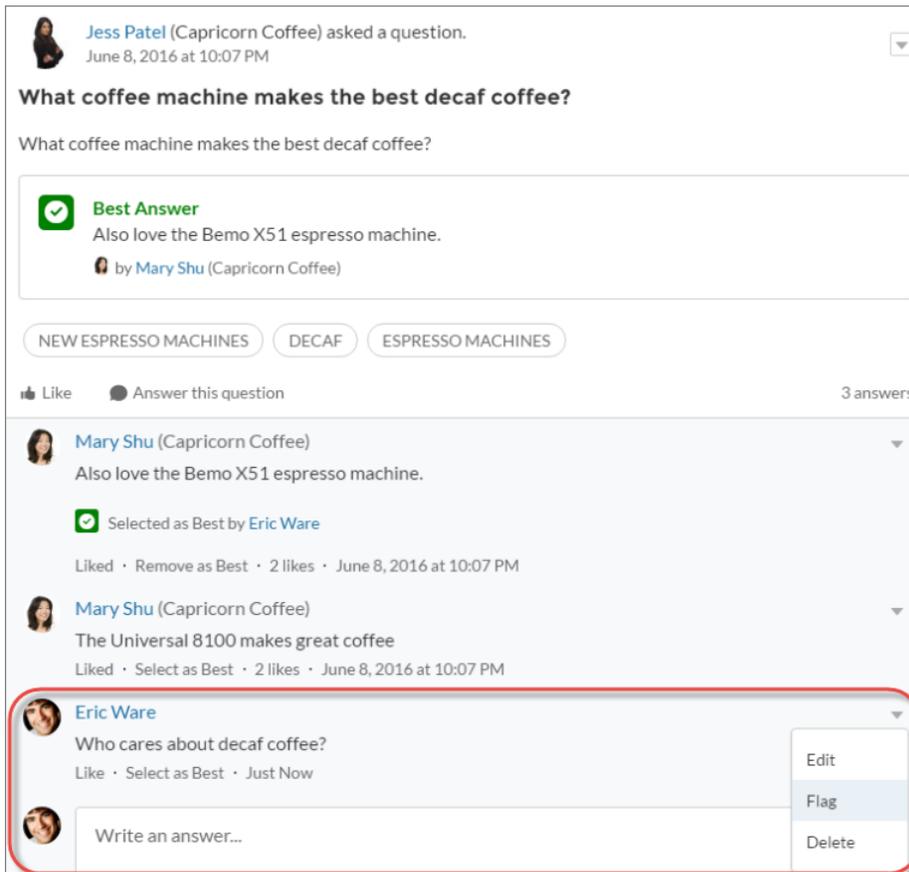
O administrador deve habilitar a moderação de comunidades antes que os membros possam marcar publicações e comentários.

Para marcar uma publicação, selecione **Sinalizar**. Então, identifique a publicação como inadequada ou spam. Também é possível deixar uma mensagem ao moderador da comunidade. O tipo de moderação e a mensagem são exibidos no relatório Insights de publicações sinalizadas.

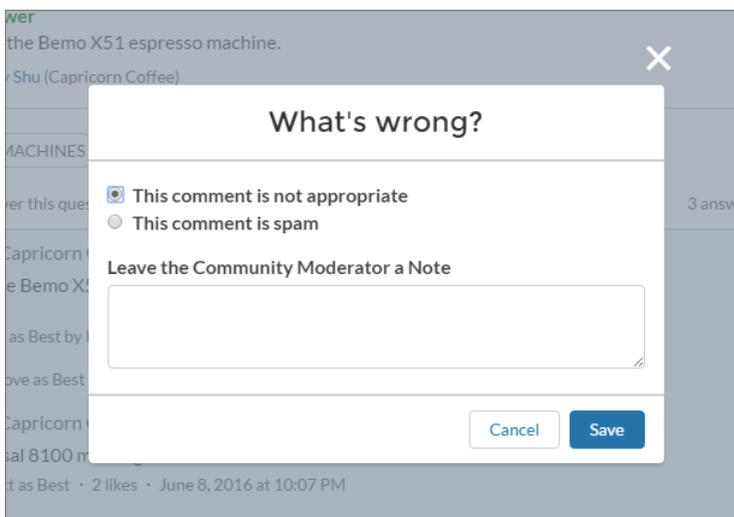
 **Dica:** Acesse o relatório de Insights de publicações sinalizadas e outros Insights de moderação da página Visão geral de moderação de gerenciamento de comunidade.

[API REST do Chatter](#) e [Chatter no Apex](#) oferecem suporte para marcar publicações e comentários como inadequados ou spam e deixar uma observação.

 **Exemplo:** Comentário inadequado na discussão da comunidade



 **Exemplo:** Opção para marcar como spam ou inadequado e deixar uma observação



Relatório de insights de comentários sinalizados

Sabemos que insights úteis são a realização de um sonho para os gerentes de comunidade. É por isso que trouxemos mais insights com essa versão. Exclua comentários sinalizados usando o relatório de insights **Comentários sinalizados**. A coluna Tipo de moderação indica se um item foi sinalizado como spam ou inadequado. Essas ações estão disponíveis em todas as organizações com Comunidades; não é necessário instalar um pacote para obtê-las. Tudo o que você precisa é de um relatório onde elas possam ser usadas.



Dica: Instale o pacote Gerenciamento de comunidades do Salesforce que estará disponível no AppExchange logo após a versão Winter '17. Esse pacote fornece relatórios de Insights pré-configurados que funcionam com nossas ações predefinidas.

Seja notificado quando uma publicação ou comentário estiver aguardando revisão

Agora, rastrear revisões pendentes ficou mais fácil, pois avisamos quando um item está aguardando revisão. Isso mesmo! Moderadores e gerentes da comunidade usando um modelo de Atendimento ao cliente (Napili) ou Guias do Salesforce + comunidade do Visualforce podem escolher receber notificações por email quando uma publicação ou comentário entrar no status Revisão pendente.

Moderadores e gerentes da comunidade devem receber a permissão Pode aprovar publicação e comentários para aprovar e revisar publicações e comentários. Para receber emails de notificação, os moderadores selecionam **Requer aprovação em um item** nas Configurações de email do seu perfil de usuário. Os moderadores e gerentes da comunidade usando um modelo Atendimento ao cliente (Napili) também podem escolher receber emails de notificação quando uma publicação ou comentário for sinalizado.



Exemplo: Configuração de email para receber notificações por email quando um item exigir aprovação

Email Notifications

Receive emails

When email notifications are enabled, email me when someone:

<input checked="" type="checkbox"/> Follows me	<input type="checkbox"/> Likes a post or a comment I made
<input checked="" type="checkbox"/> Comments on my status or a change I made	<input checked="" type="checkbox"/> Comments on a post on my profile
<input checked="" type="checkbox"/> Comments after me	<input checked="" type="checkbox"/> Comments on an item I bookmarked
<input checked="" type="checkbox"/> Comments on an item I like	<input checked="" type="checkbox"/> Mentions me in a post
<input checked="" type="checkbox"/> Mentions me in a comment	<input checked="" type="checkbox"/> Flags an item as inappropriate
<input checked="" type="checkbox"/> Requires approval on an item	
<input checked="" type="checkbox"/> Posts on one of my cases	

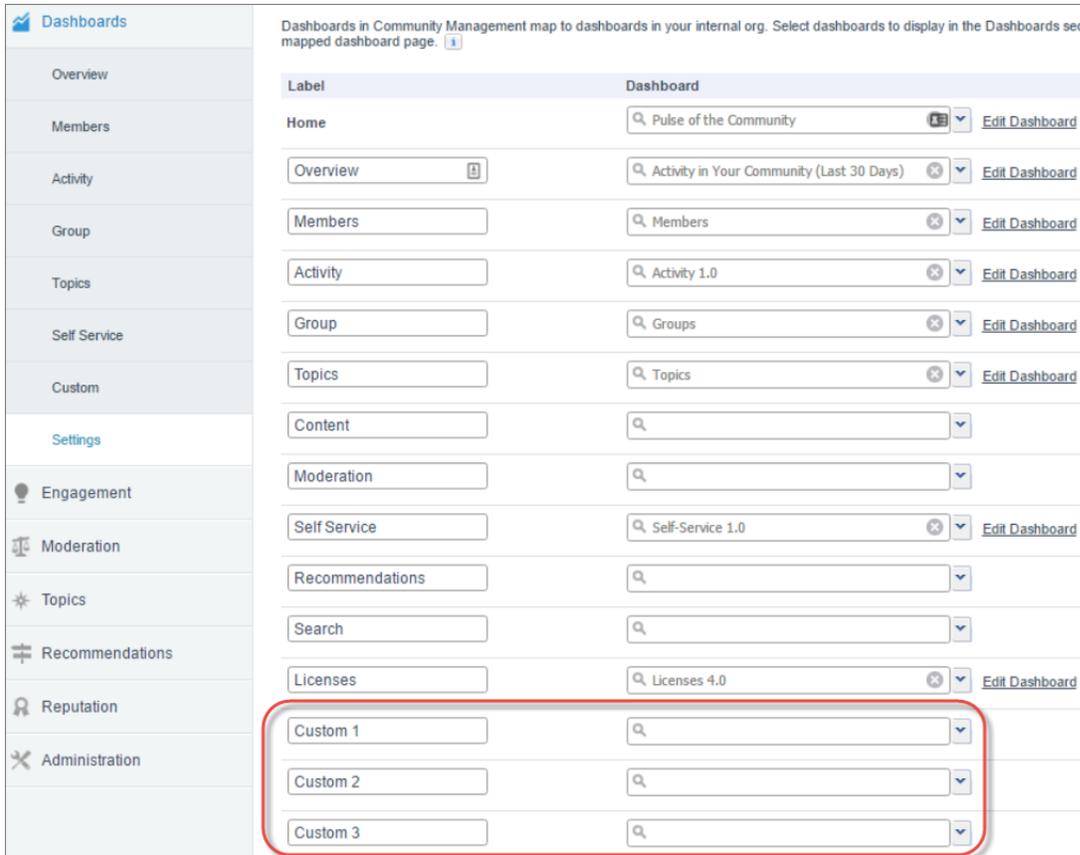
Crie seus próprios painéis da comunidade e use rótulos de sua escolha

Painéis são ótimos, não são? Eles dão uma visão de alto nível sobre as informações realmente necessárias, desde que as contenham. Se você adora nossos painéis, mas precisa de mais alguns, temos a solução. Guias de painel personalizadas estão só esperando seu trabalho habilidoso. Se precisar de ainda mais, pode editar os nomes e os rótulos da guia dos painéis existentes.

Acesse **Painéis > Configurações** em Gerenciamento de comunidade para personalizar rótulos e mapear painéis para a página desejada.



Exemplo: Página Configurações de painéis



Alguém andou clicando nas minhas recomendações

Inclua variáveis de contexto aos seus URLs de recomendações personalizados para obter informações sobre quem clica nas recomendações e em que contexto. Saber quem clica nas suas recomendações pode ajudá-lo a criar outras recomendações que não sejam demais nem de menos, mas apenas ideais.

No Gerenciamento de comunidade, selecione **Recomendações > Recomendações**. O campo `https://` tem suporte para variáveis de contexto. Por exemplo, inclua uma variável de contexto `{!userId}` no seu URL, `https://www.example.com/doSurvey?userId={!userId}`. Quando um usuário clica no botão na recomendação, o Salesforce envia o ID desse usuário ao servidor na solicitação HTTP.

As recomendações oferecem suporte a essas variáveis de contexto.

Variável de contexto	Descrição
<code>{!actionLinkId}</code>	O ID do link de recomendação em que o usuário clicou.
<code>{!actionLinkGroupId}</code>	O ID do grupo de links de recomendação contendo a recomendação em que o usuário clicou.
<code>{!communityId}</code>	O ID da comunidade em que o usuário clicou na recomendação. O valor da sua organização Salesforce interna é a chave vazia "000000000000000000".

Variável de contexto	Descrição
{!orgId}	O ID da organização em que o usuário clicou na recomendação.
{!userId}	O ID do usuário que clicou na recomendação.

Arredondado: fotos do perfil ficam grandes e circulares

Estamos atualizando as páginas do perfil para deixá-las com um visual mais moderno. Assim, adicionamos imagens de perfil do usuário maiores e no formato circular. Se o corte não parecer correto, os usuários podem recarregar a foto ou carregar uma nova. Sugerimos que você revise as fotos do perfil no ambiente de sandbox antes da ativação da versão Winter '17 só para "prevenir" qualquer possível preocupação. E se você descobrir que as imagens arredondadas não são para sua comunidade, pode desativá-las e manter as fotos retangulares.

Identifique seus membros com papéis personalizados da comunidade e nomes da empresa

Em uma comunidade, os usuários costumam ser identificados pelo nome da empresa ou pelos rótulos de papel de "Cliente" ou "Parceiro". Na versão Winter '17, atualizamos esse recurso de "papel da comunidade". Primeiro, é possível impedir que os usuários vejam papéis de nomes da empresa dos outros. Segundo, adicionamos um terceiro papel: funcionário. Por fim, os rótulos de papel podem ser personalizados ou desativados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Para alterar o rótulo do papel, substitua o texto. Se você não quiser usar um ou mais papéis, deixe o campo em branco.

Adição inteligente para membros do grupo

Use inteligência de pesquisa para sugerir quais membros adicionar aos seus grupos. Os membros com os quais você interagiu e que têm mais potencial para entrar no seu grupo são sugeridos enquanto você pesquisa.

CONSULTE TAMBÉM:

[Adicionar membros do grupo de forma inteligente](#)

Personalize a guia Engajamento do grupo

Na última versão, trouxemos o Engajamento do grupo com todos os seus dados esclarecedores para o Lightning Experience. Agora, o expandimos para uso em modelos de comunidade para que você possa ver como os membros estão interagindo com seu grupo por meio de gráficos e relatórios. Também separamos os componentes de engajamento individuais para que você possa escolher quais usar e onde.

Assistente de criação do grupo

Simplificamos o processo de criação do grupo e usá-lo ficou muito fácil. Você irá configurar grupos em apenas alguns instantes.

CONSULTE TAMBÉM:

[Veja o incrível assistente de grupos](#)

Email no anúncio (disponível ao público em geral)

Email no anúncio não é mais beta e está pronto para ser utilizado no envio de anúncios por email a todos os membros de uma só vez, independentemente de quais sejam as configurações de email.

CONSULTE TAMBÉM:

[O Email sobre anúncio agora está disponível ao público em geral](#)

Chegada de grupos personalizáveis (beta)

Crie um grupo personalizável que corresponda ao visual, à experiência e aos recursos necessários.

 **Nota:** Essa versão contém uma versão beta de Grupos personalizáveis, ou seja, um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce. Os Grupos personalizáveis não estão disponíveis ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre esse recurso no IdeaExchange, na Comunidade de sucesso.

CONSULTE TAMBÉM:

[Faça do seu jeito com os grupos personalizáveis \(beta\)](#)

Gráficos personalizados de relatório de grupo

Crie seus próprios gráficos de relatório para grupos e capture os dados necessários em um pacote organizado e visual.

CONSULTE TAMBÉM:

[Gráficos de relatório personalizado que você mesmo faz oferecem o que você quer](#)

Adicionar membros recebe seu próprio componente

Para facilitar ainda mais o preenchimento dos seus grupos, criamos um componente de adicionar membros persistente para sua página do grupo. Adicione novos membros facilmente sem precisar abrir uma caixa de diálogo separada. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Melhore a qualidade de pesquisa da sua comunidade com painéis de pesquisa

Todos nós já fizemos isto: vamos a uma comunidade de clientes, buscamos um tópico específico, não conseguimos encontrá-lo e precisamos abrir um caso de suporte para receber uma resposta à nossa pergunta. Muito frustrante. Agora, você pode poupar seus clientes dessa frustração melhorando a qualidade da pesquisa na sua comunidade. Com os Painéis de pesquisa, é possível configurar métricas específicas baseadas em pesquisas feitas em uma comunidade. Você pode, inclusive, filtrar os resultados por tipo de usuário: A pessoa que estava fazendo a pesquisa era um membro conectado ou um usuário convidado apenas percorrendo a comunidade? Ou filtre pela frequência com que os membros usaram o preenchimento automático para pesquisar termos.

Adicione artigos que estão faltando para a maioria dos termos pesquisados. Atribua tópicos a artigos com base nos termos mais pesquisados. Organize seu conteúdo de modo que ajude os membros da comunidade. O mundo é seu escopo de pesquisa.



Dica: A versão Winter '17 do pacote Gerenciamento de comunidades do Salesforce estará disponível no AppExchange logo após o lançamento.



Outras alterações em Comunidades

Aprenda pequenas mudanças que melhoram a sua experiência com Comunidades.

NESTA SEÇÃO:

[Ícone de grupo padrão aprimorado](#)

O ícone de grupo padrão atualizado ajuda a manter até novos grupos com visual moderno.

[Vínculo entre páginas do Visualforce no Salesforce1](#)

Vincule facilmente a páginas do Visualforce de outras páginas do Visualforce no Salesforce1 selecionando a opção em **Configurações do Salesforce1 para comunidades** em Configurações de comunidades. A configuração mantém o prefixo do Apex em todos os URLs da sua comunidade.

[A variação de página padrão não é mais necessária](#)

Antes, as comunidades precisavam ter uma página padrão. Agora, não precisam mais. Eliminamos essa restrição, abrindo as possibilidades para garantir que a página de apresentação da equipe de marketing esteja visível apenas aos membros que precisam acessá-la, e não a todo o restante da comunidade.

[Não é possível adicionar páginas não publicadas ao menu de navegação](#)

Ao editar o menu de navegação da comunidade, somente é possível adicionar páginas publicadas. Páginas não publicadas não aparecem na lista de páginas, evitando os problemas criados por adicioná-las antes de serem publicadas.

[Campos removidos do layout de grupo](#)

Limpamos as opções de layout para a página Detalhes do grupo. Porém, não se preocupe: as informações do campo ainda são exibidas no cabeçalho do Grupo e no layout compacto.

[A configuração de visibilidade da página não é mais publicada automaticamente](#)

No passado, a configuração de visibilidade da página escolhida ficava ativa enquanto você trabalhava na sua comunidade, o que levava a algumas preocupações e confusão. Agora, é possível trabalhar de modo afastado sem que a configuração de visibilidade da página seja ativada antes de você publicar sua comunidade. Dessa forma, você pode fazer todas as alterações desejadas e liberá-las quando estiver pronto.

Ícone de grupo padrão aprimorado

O ícone de grupo padrão atualizado ajuda a manter até novos grupos com visual moderno.

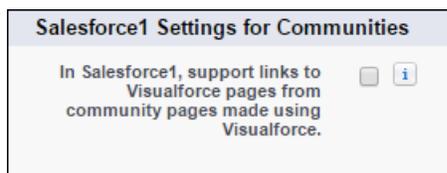
CONSULTE TAMBÉM:

[O ícone de grupo ganha um novo visual](#)

Vínculo entre páginas do Visualforce no Salesforce1

Vincule facilmente a páginas do Visualforce de outras páginas do Visualforce no Salesforce1 selecionando a opção em **Configurações do Salesforce1 para comunidades** em Configurações de comunidades. A configuração mantém o prefixo do Apex em todos os URLs da sua comunidade.

 Exemplo:



 **Nota:** Apenas comunidades que usam o modelo Guias do Salesforce + Visualforce têm suporte em todos os aplicativos Salesforce1.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: acesso a comunidades usando o Salesforce1](#)

A variação de página padrão não é mais necessária

Antes, as comunidades precisavam ter uma página padrão. Agora, não precisam mais. Eliminamos essa restrição, abrindo as possibilidades para garantir que a página de apresentação da equipe de marketing esteja visível apenas aos membros que precisam acessá-la, e não a todo o restante da comunidade.

Não é possível adicionar páginas não publicadas ao menu de navegação

Ao editar o menu de navegação da comunidade, somente é possível adicionar páginas publicadas. Páginas não publicadas não aparecem na lista de páginas, evitando os problemas criados por adicioná-las antes de serem publicadas.

Campos removidos do layout de grupo

Limpamos as opções de layout para a página Detalhes do grupo. Porém, não se preocupe: as informações do campo ainda são exibidas no cabeçalho do Grupo e no layout compacto.

CONSULTE TAMBÉM:

[Campos removidos do layout de grupo](#)

A configuração de visibilidade da página não é mais publicada automaticamente

No passado, a configuração de visibilidade da página escolhida ficava ativa enquanto você trabalhava na sua comunidade, o que levava a algumas preocupações e confusão. Agora, é possível trabalhar de modo afastado sem que a configuração de visibilidade da página seja ativada antes de você publicar sua comunidade. Dessa forma, você pode fazer todas as alterações desejadas e liberá-las quando estiver pronto.

Chatter: Novo assistente de grupo, relatórios de grupo personalizados, vídeos no local

Os feeds de grupo são atualizados automaticamente, o conteúdo rich nos feeds oferece suporte a imagens em linha e marcação de código e agora os vídeos são reproduzidos no contexto. Além disso, os relatórios personalizados para grupos e várias melhorias na aparência tornam a sua experiência com o Chatter mais rica!

NESTA SEÇÃO:

[Grupos: Novo assistente, gráficos de relatório personalizados, feeds do Chatter em tempo real](#)

Crie grupos com um assistente fácil, adicione membros usando sugestões inteligentes, crie gráficos de relatório personalizados e muito mais!

[Feeds do Chatter: Comentários em tempo real, mais opções para silenciar, vídeos no local](#)

Faça perguntas em mais feeds, veja comentários em tempo real, reproduza vídeos diretamente no feed e muito mais!

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager** e **Developer**

Grupos: Novo assistente, gráficos de relatório personalizados, feeds do Chatter em tempo real

Crie grupos com um assistente fácil, adicione membros usando sugestões inteligentes, crie gráficos de relatório personalizados e muito mais!

NESTA SEÇÃO:

[Veja o incrível assistente de grupos](#)

Pegamos o processo de criação de grupos, colocamos em um tornado e criamos um conjunto de etapas que facilita muito a configuração de um novo grupo. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Adicionar membros do grupo de forma inteligente](#)

Encontramos uma forma ainda mais fácil de adicionar membros aos grupos. Um componente Adicionar membro, novo e eficiente, e sugestões inteligentes sobre bons candidatos a membros ajudam a colocar as pessoas corretas no seu grupo logo da primeira vez. A caixa de pesquisa inteligente sugere membros com maior probabilidade de querer fazer parte do grupo, com base em suas interações com outros membros e grupos. A nova pesquisa também inclui requintes, como a sugestão de nomes à medida que você digita. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Gráficos de relatório personalizado que você mesmo faz oferecem o que você quer](#)

Os relatórios prontos para usar poupam tempo, mas, ocasionalmente, não capturam as nuances daquilo que você está procurando. Os gráficos de relatório personalizado para grupos chegaram para ajudar. Você pode criar relatórios com base em registros associados no seu grupo, como Leads ou Contas, adicionando novas percepções ao seu grupo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Agora, os feeds de grupo são ativos!](#)

O Lightning Experience oferece feeds de grupo em tempo real. Não é mais necessário atualizar páginas para ver o que as pessoas estão dizendo no exato momento em que dizem algo. Cada nova publicação é brevemente realçada para chamar a sua atenção. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[O Email sobre anúncio agora está disponível ao público em geral](#)

O Email sobre anúncio não está mais na versão beta e está pronto para a ação. Ao publicar um anúncio, os gerentes de grupo podem enviar emails e notificações para todos os membros do grupo, independentemente de suas preferências de email, garantindo que todos vejam as informações. Por causa da capacidade de enviar spam para uma grande quantidade de pessoas simultaneamente, o uso desse recurso requer uma permissão. Os proprietários de grupos que desejam esse grande poder precisam ter a permissão Enviar emails de anúncios ativada pelo administrador. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Faça do seu jeito com os grupos personalizáveis \(beta\)](#)

Todas as variações de página que você criou para diversos layouts de grupo podem ser atribuídas a tipos de registro. Quando um usuário cria um grupo, uma das primeiras coisas que ele faz é selecionar um tipo de registro. Depois disso, a variação é preenchida. Pronto! Um layout de grupo personalizado pronto para a ação. Está pronto para experimentá-lo? Basta entrar em contato com o Suporte do Salesforce para ativar o recurso. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

[O ícone de grupo ganha um novo visual](#)

Nós falamos que estamos aprimorando o visual? Para acompanhar o novo visual elegante, atualizamos o ícone de grupo padrão. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Campos removidos do layout de grupo](#)

Reorganizamos as coisas e removemos alguns campos das opções de layout para a página Detalhes de grupo para deixar a tela mais despojada e fácil de ler. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Veja o incrível assistente de grupos

Pegamos o processo de criação de grupos, colocamos em um tornado e criamos um conjunto de etapas que facilita muito a configuração de um novo grupo. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Quer vê-lo em ação? Vamos seguir a Dorothy. A empresa dela usa grupos para interagir com clientes e funcionários. Dorothy é membro de vários grupos e percebeu um tema recorrente nos comentários. Ao que parece, tanto clientes quanto funcionários têm várias dúvidas

e ideias sobre como usar o software da empresa que faz o mapeamento do tempo para prever a probabilidade de que tornados aconteçam em uma determinada área. Ela decide criar um grupo somente para capturar essa discussão em um único lugar.

Ela começa pelo início, indo à página de lista de grupos. Ao clicar no botão **Novo**, o trabalho deslança. Ela decide dar o nome Touchdown do tornado ao grupo (ela também gosta de esportes). Na caixa Descrição, escreve algumas frases sobre o grupo. Essas informações são voltadas para o público e são indexadas pelo software de pesquisa. Sendo assim, ela coloca alguns termos-chave para ajudar outras pessoas a localizá-las.

Na caixa Informações, ela coloca mais coisas. Essas informações estarão disponíveis na página Grupo e são rich text, portanto, ela se diverte um pouco com o tamanho da fonte, negrito, etc. Ela pensa em adicionar links para outros grupos e sites aqui, mas resolve não fazer isso por enquanto.

New Group

Group Details

* Name
Tornado Touchdown

Description
Discussion group about how to use the weather prediction software to potentially determine where and when a tornado will touchdown.

Information

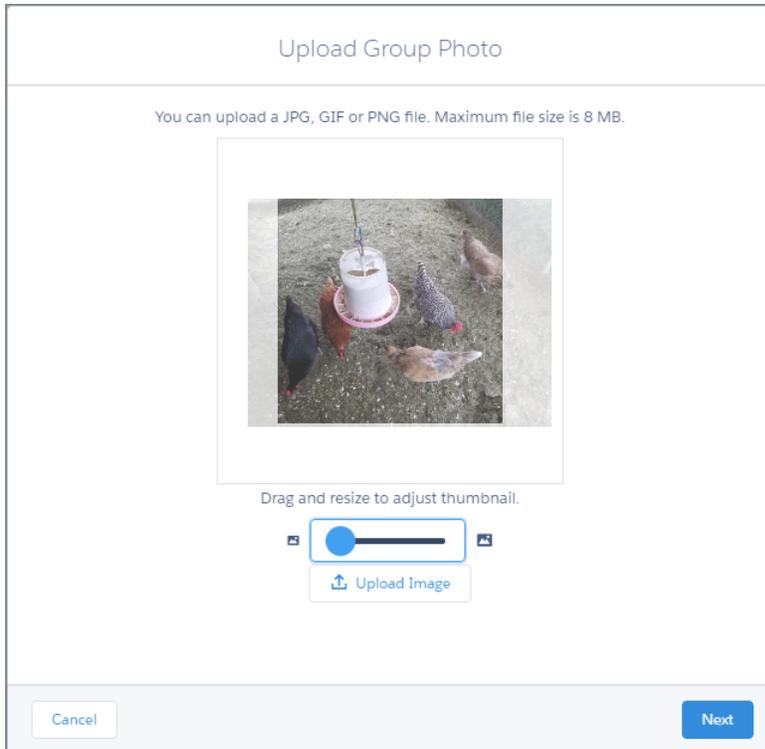
B I [link icon] [list icon] [list icon] [list icon] Size ▾

Tornado Touchdown

Group where we can brainstorm ideas on how to use our existing weather prediction technologies to better determine when and where a tornado will touch down, causing mass destruction and even whisking away entire houses.

Previous Cancel Save & Next

Quando ela clica em **Salvar e avançar**, o grupo é criado. Ela pode sair do assistente nessa etapa ou continuar. Dorothy decide carregar uma foto e usa temporariamente uma foto tirada na fazenda de sua tia. Só até que ela encontre uma boa foto de um tornado, evidentemente.



Ao clicar em **Avançar**, ela passa a adicionar membros. A digitação de uma única letra abre uma breve lista de membros cujos nomes começam com essa letra.

Ao clicar em **Concluído**, ela termina todo o processo e vai para o novo grupo. Ela inicia a discussão, criando uma publicação de boas-vindas ao grupo. Logo depois, ela pega biscoitos para o seu cachorrinho.

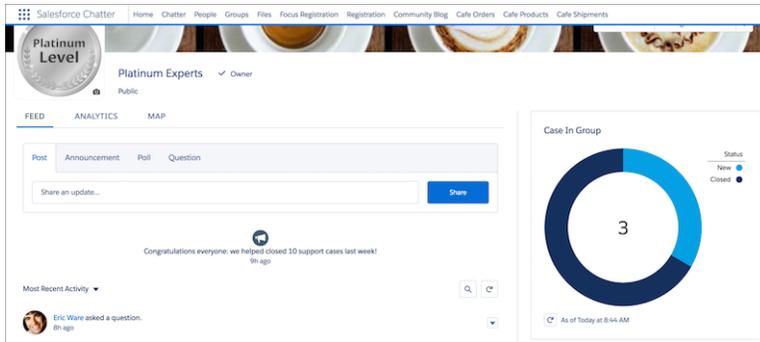
Adicionar membros do grupo de forma inteligente

Encontramos uma forma ainda mais fácil de adicionar membros aos grupos. Um componente Adicionar membro, novo e eficiente, e sugestões inteligentes sobre bons candidatos a membros ajudam a colocar as pessoas corretas no seu grupo logo da primeira vez. A caixa de pesquisa inteligente sugere membros com maior probabilidade de querer fazer parte do grupo, com base em suas interações com outros membros e grupos. A nova pesquisa também inclui requintes, como a sugestão de nomes à medida que você digita. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Gráficos de relatório personalizado que você mesmo faz oferecem o que você quer

Os relatórios prontos para usar poupam tempo, mas, ocasionalmente, não capturam as nuances daquilo que você está procurando. Os gráficos de relatório personalizado para grupos chegaram para ajudar. Você pode criar relatórios com base em registros associados ao seu grupo, como Leads ou Contas, adicionando novas percepções ao seu grupo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

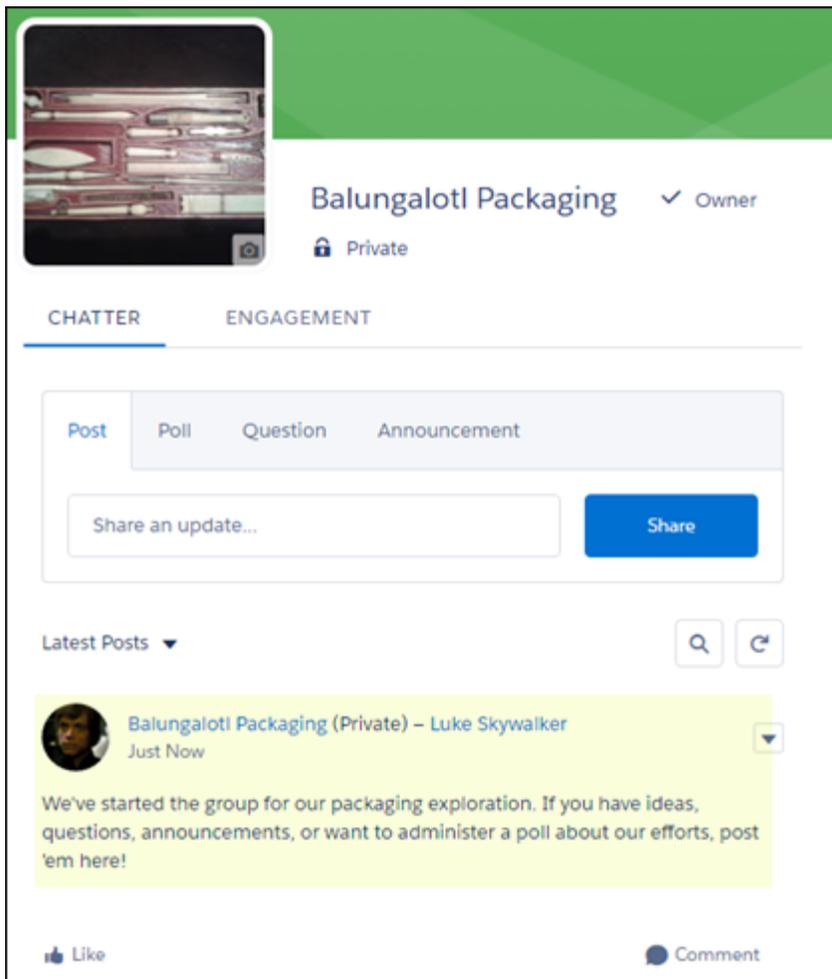
Se você adicionar um gráfico de relatório a um grupo e o relatório for sobre Salesforce Objects padrão, poderá definir o gráfico para fazer o escopo somente dos registros relacionados ao grupo. Por exemplo, você poderia mostrar o valor fechado de Oportunidades em relação ao grupo.



Agora, os feeds de grupo são ativos!

O Lightning Experience oferece feeds de grupo em tempo real. Não é mais necessário atualizar páginas para ver o que as pessoas estão dizendo no exato momento em que dizem algo. Cada nova publicação é brevemente realçada para chamar a sua atenção. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Quando o novo conteúdo é publicado em um feed ativo, o item pisca brevemente em amarelo.



Se você ficar ocioso por um tempo ou sair de um feed ativo, atualize a página para que ele volte a ficar ativo.

Os feeds de grupo ativos são um novo recurso, com grande potencial de aprimoramento e alguns problemas conhecidos.

- O conteúdo publicado no grupo é ativo, mas as menções não são. Se você publicar no grupo A, a publicação será ativa. Se você mencionar o grupo A em outro feed, o grupo A requererá uma atualização de página para mostrar essa menção.
- Quando um grupo tem uma nova publicação, você recebe notificações somente no Lightning Experience.
- Quando são feitos novos comentários em uma publicação do feed na qual você está envolvido, você recebe notificações somente no Lightning Experience e apenas quando está digitando comentários ativamente ou clicou na caixa de comentários.
- O número de participantes com suporte em um feed ativo depende dos limites de assinatura da sua organização. Se você não estiver obtendo um feed de grupo ativo ou comentários ativos, atualize a página ou clique em um campo de comentários. Se mesmo assim o feed não estiver ativo, pode ser que a sua organização tenha atingido o limite! Você ainda pode obter atualizações do modo antigo ao atualizar a página.
- Se você estiver em um feed de grupo que parece não estar mais ativo, esse será um problema conhecido que será resolvido!

O Email sobre anúncio agora está disponível ao público em geral

O Email sobre anúncio não está mais na versão beta e está pronto para a ação. Ao publicar um anúncio, os gerentes de grupo podem enviar emails e notificações para todos os membros do grupo, independentemente de suas preferências de email, garantindo que todos vejam as informações. Por causa da capacidade de enviar spam para uma grande quantidade de pessoas simultaneamente, o uso desse recurso requer uma permissão. Os proprietários de grupos que desejam esse grande poder precisam ter a permissão Enviar emails de anúncios ativada pelo administrador. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Faça do seu jeito com os grupos personalizáveis (beta)

Todas as variações de página que você criou para diversos layouts de grupo podem ser atribuídas a tipos de registro. Quando um usuário cria um grupo, uma das primeiras coisas que ele faz é selecionar um tipo de registro. Depois disso, a variação é preenchida. Pronto! Um layout de grupo personalizado pronto para a ação. Está pronto para experimentá-lo? Basta entrar em contato com o Suporte do Salesforce para ativar o recurso. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

 **Nota:** Quando você ativa os Grupos personalizáveis, os grupos do Chatter no Lightning Experience e no Salesforce1 se tornam acionados por layout.

Após a ativação dos Grupos personalizáveis, os usuários precisarão escolher o tipo de grupo que desejam usar com base no tipo de registro de grupo. Será necessário pelo menos um tipo de registro para cada grupo personalizado que você deseja criar. Invista tempo na sua descrição para ajudar os usuários a entender o que eles estão escolhendo. Se desejar, você também poderá associar o tipo de registro a um novo layout de grupo e personalizar as ações rápidas, as ações do editor e as listas relacionadas.

Em seguida, no Community Builder, acesse o Gerenciador de páginas e escolha Detalhes em Grupo. Aqui, você pode criar variações de página para diversos casos de uso, como grupo de vendas ou usuários avançados. Gerencie a visibilidade de cada variação para associá-la a um tipo de registro.

E pronto!

 **Nota:** Essa versão contém uma versão beta de Grupos personalizáveis, ou seja, um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce. Os Grupos personalizáveis não estão disponíveis ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre esse recurso no IdeaExchange, na Comunidade de sucesso.

O ícone de grupo ganha um novo visual

Nós falamos que estamos aprimorando o visual? Para acompanhar o novo visual elegante, atualizamos o ícone de grupo padrão. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Campos removidos do layout de grupo

Reorganizamos as coisas e removemos alguns campos das opções de layout para a página Detalhes de grupo para deixar a tela mais despojada e fácil de ler. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Campos removidos:

- Nome
- Permitir clientes
- Somente transmissão
- Tipo de acesso
- Usado como grupo de atividades
- Arquivando

Talvez você perceba que pode adicionar esses campos ao criar o layout do grupo. Entretanto, eles não são exibidos na página de detalhes.

Feeds do Chatter: Comentários em tempo real, mais opções para silenciar, vídeos no local

Faça perguntas em mais feeds, veja comentários em tempo real, reproduza vídeos diretamente no feed e muito mais!

NESTA SEÇÃO:

[Você me chamava de "feed", agora me chame de "Chatter"](#)

Ao procurar o seu feed no Lightning Experience, procure o "Chatter" em vez disso. Em muitos lugares, os rótulos Feed e Colaborar mudaram para Chatter. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Editor de perguntas disponível em mais lugares](#)

Unindo publicações e pesquisas, há uma nova opção de publicação no Lightning e nos feeds de comunidade: perguntas. Use o editor de perguntas para publicar perguntas em grupos e comunidades e fazer crowdsourcing de respostas. Aumente a visibilidade das suas perguntas e escolha a melhor solução. Em comunidades, o editor de perguntas está disponível em feeds de contas, grupos, perfis e casos. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Agora, os comentários são ativos!](#)

O Lightning Experience oferece comentários em tempo real. Não é mais necessário atualizar páginas para ver o que as pessoas estão dizendo sobre uma publicação no exato momento em que dizem algo. Cada novo comentário é brevemente realçado para chamar a sua atenção. Os comentários são atualizados e ficam ativos depois que você os assina. Assinar é fácil: basta clicar no campo de comentário. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Silenciar um item de feed na exibição de detalhes](#)

Agora, o Lightning Experience e os feeds de comunidade oferecem a opção de silenciar uma publicação do feed na exibição de detalhes. Quando você navega para uma exibição de detalhes partindo de uma notificação, pode silenciar a publicação imediatamente. No feed, você pode clicar na data de uma publicação para acessar sua exibição de detalhes. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Reproduza vídeos diretamente no feed](#)

Agora, a capacidade de reproduzir vídeos em linha em feeds está disponível em todos os lugares! Quando você anexa um vídeo a uma publicação ou comentário, qualquer pessoa pode reproduzi-lo onde ele estiver publicado. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel e em comunidades baseadas no modelo de Atendimento ao cliente (Napili).

[Veja quem gostou de seu comentário](#)

Agora, os comentários no Lightning Experience mostram uma lista completa de pessoas que gostaram de sua publicação. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Editar publicações do feed e comentários em mais locais](#)

Você teve muita paciência e agora terá a recompensa: Pode editar publicações do feed e comentários no Lightning Experience. Com algumas configurações realizadas pelo administrador, tanto as publicações do feed quanto os comentários mostram a opção Editar nos menus de ação. Aproveite! Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Conteúdo sofisticado e imagens em linha em mais lugares](#)

Quando escrever tudo em maiúsculas não for suficiente, use **NEGRITO**, *itálico* ou sublinhado. Quer mais sofisticação visual? Inclua uma imagem em linha na sua publicação ou comentário. As possibilidades são infinitas, agora que os recursos de conteúdo sofisticado estão em praticamente todo lugar. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Agora, as publicações e os comentários têm uma aparência atualizada](#)

Deixamos as publicações e os comentários ainda mais compatíveis com a exibição móvel. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

[Passe o mouse sobre um nome e veja um miniperfil](#)

Passe o mouse sobre qualquer nome e veja uma breve versão do perfil da pessoa. Clique no nome e veja toda a página de perfil. As informações exibidas ao passar o mouse, obtidas do layout do perfil compacto do usuário, também aparecem ao lado da foto de perfil da pessoa. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

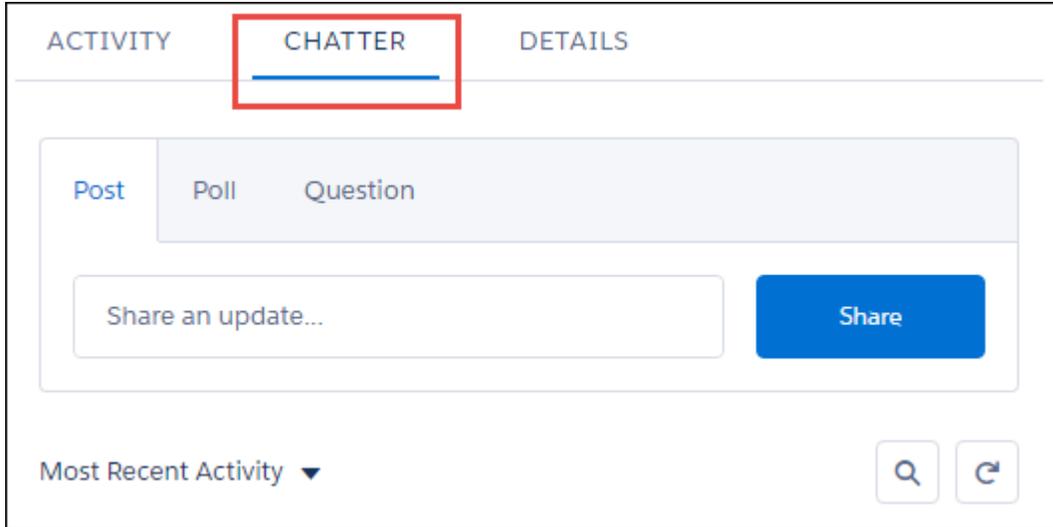
[Compartilhe notícias no Chatter](#)

Se você ativou Notícias na sua organização, seus representantes de vendas poderão compartilhar notícias no Chatter. Manter os colegas informados nunca foi tão fácil. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Você me chamava de "feed", agora me chame de "Chatter"

Ao procurar o seu feed no Lightning Experience, procure o "Chatter" em vez disso. Em muitos lugares, os rótulos Feed e Colaborar mudaram para Chatter. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Por que mudar isso? Porque o Chatter está em todo lugar e queremos que você saiba disso.



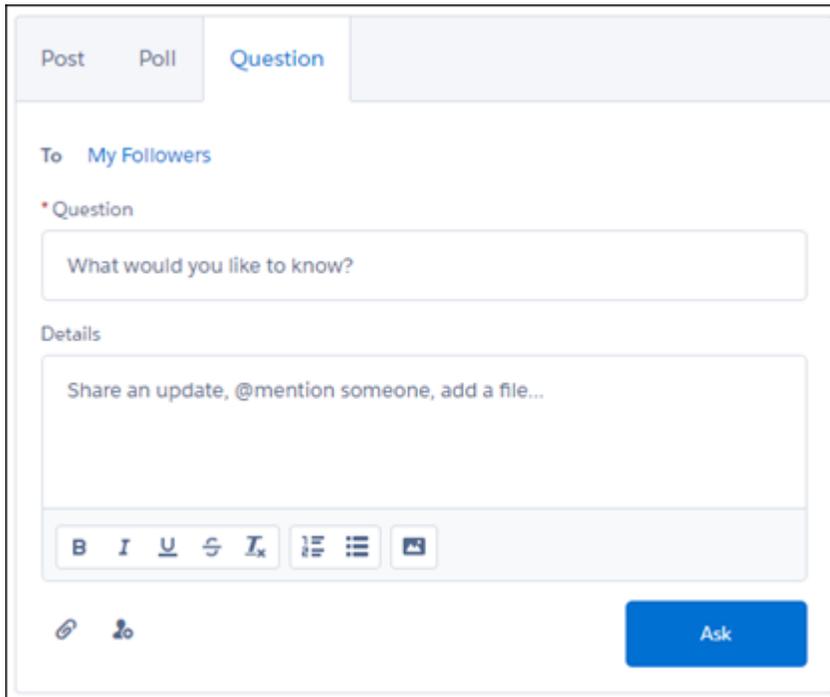
Essa alteração aparece no item de navegação e em feeds de registro (contas, oportunidades, grupos, perfis de usuário e casos).

CONSULTE TAMBÉM:

[O item do Feed no menu de navegação do Salesforce1 agora se chama Chatter](#)

Editor de perguntas disponível em mais lugares

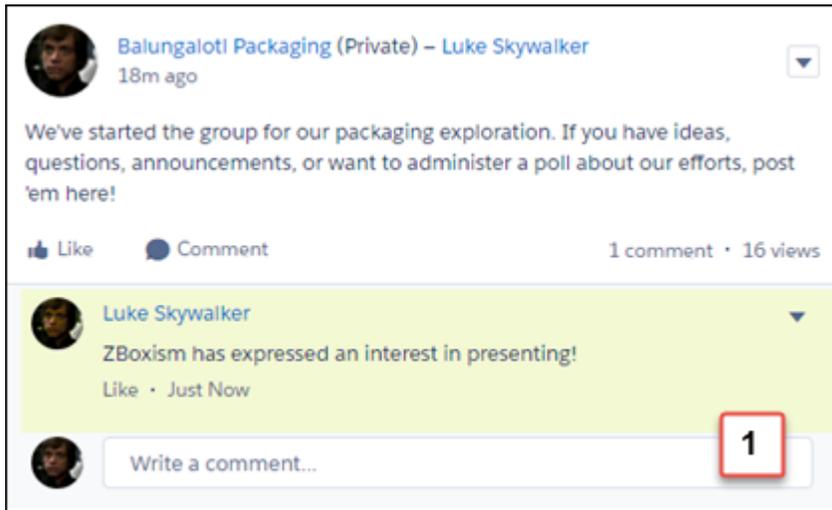
Unindo publicações e pesquisas, há uma nova opção de publicação no Lightning e nos feeds de comunidade: perguntas. Use o editor de perguntas para publicar perguntas em grupos e comunidades e fazer crowdsourcing de respostas. Aumente a visibilidade das suas perguntas e escolha a melhor solução. Em comunidades, o editor de perguntas está disponível em feeds de contas, grupos, perfis e casos. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).



Agora, os comentários são ativos!

O Lightning Experience oferece comentários em tempo real. Não é mais necessário atualizar páginas para ver o que as pessoas estão dizendo sobre uma publicação no exato momento em que dizem algo. Cada novo comentário é brevemente realçado para chamar a sua atenção. Os comentários são atualizados e ficam ativos depois que você os assina. Assinar é fácil: basta clicar no campo de comentário. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Quando um comentário ativo é publicado, ele pisca brevemente em amarelo.



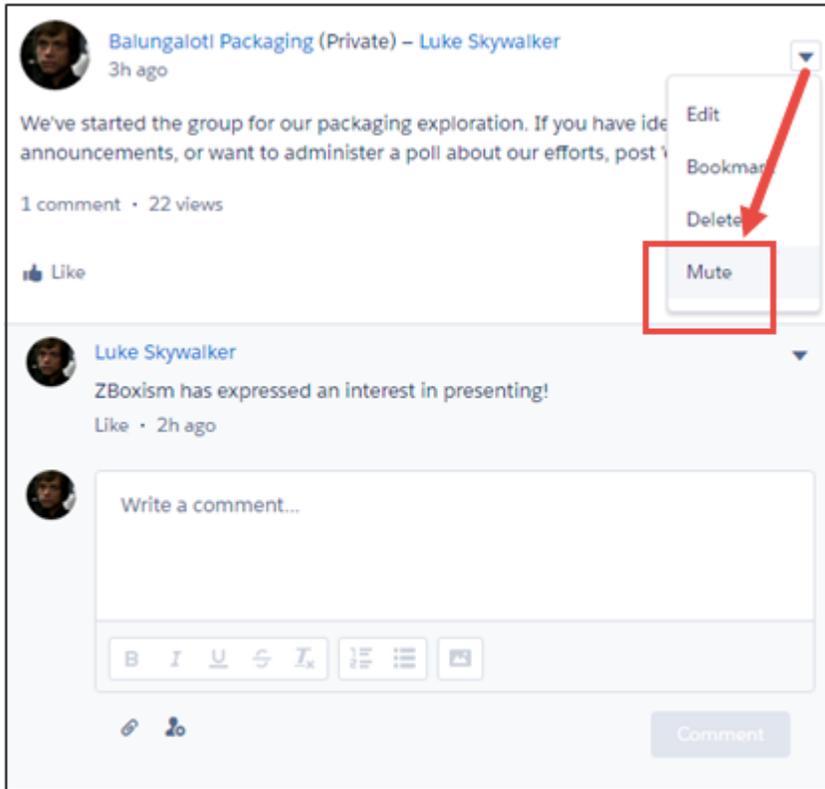
Se você ficar ocioso por um tempo ou sair de um feed, clique no campo de comentário (1) para assinar novamente.

Os comentários ativos são um novo recurso, com grande potencial de aprimoramento e alguns problemas conhecidos.

- Quando são feitos novos comentários em uma publicação do feed na qual você está envolvido, você recebe notificações somente no Lightning Experience. As notificações aparecem quando você está digitando comentários ativamente ou clicou na caixa de comentários.
- O número de participantes com suporte para comentários ativos depende dos limites de assinatura da sua organização. Se você não estiver obtendo comentários ativos, clique em um campo de comentário. Se mesmo assim os comentários não estiverem ativos, pode ser que a sua organização tenha atingido o limite! Você ainda pode obter atualizações do modo antigo ao atualizar a página.

Silenciar um item de feed na exibição de detalhes

Agora, o Lightning Experience e os feeds de comunidade oferecem a opção de silenciar uma publicação do feed na exibição de detalhes. Quando você navega para uma exibição de detalhes partindo de uma notificação, pode silenciar a publicação imediatamente. No feed, você pode clicar na data de uma publicação para acessar sua exibição de detalhes. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).



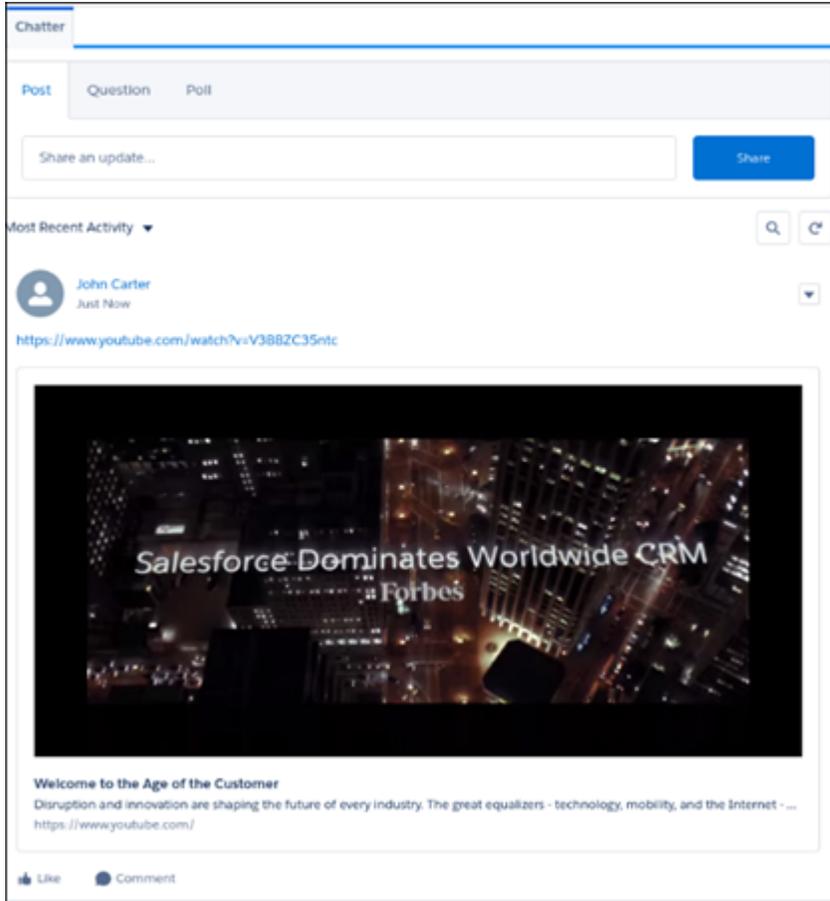
Ao silenciar uma publicação, é exibida uma notificação para confirmar que a publicação está silenciada. Você ainda pode ver a publicação no seu feed, mas não recebe mais notificações sobre as atividades na publicação, a menos que seja mencionado. A menção faz com que a publicação deixe de ser silenciada.



Deseja reiniciar as notificações? No menu de ação da publicação, selecione **Remover do mudo**.

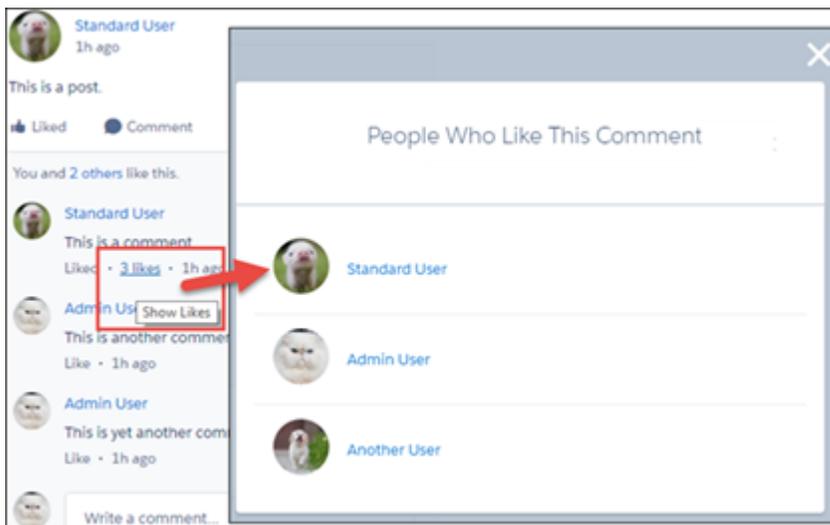
Reproduza vídeos diretamente no feed

Agora, a capacidade de reproduzir vídeos em linha em feeds está disponível em todos os lugares! Quando você anexa um vídeo a uma publicação ou comentário, qualquer pessoa pode reproduzi-lo onde ele estiver publicado. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel e em comunidades baseadas no modelo de Atendimento ao cliente (Napili).



Veja quem gostou de seu comentário

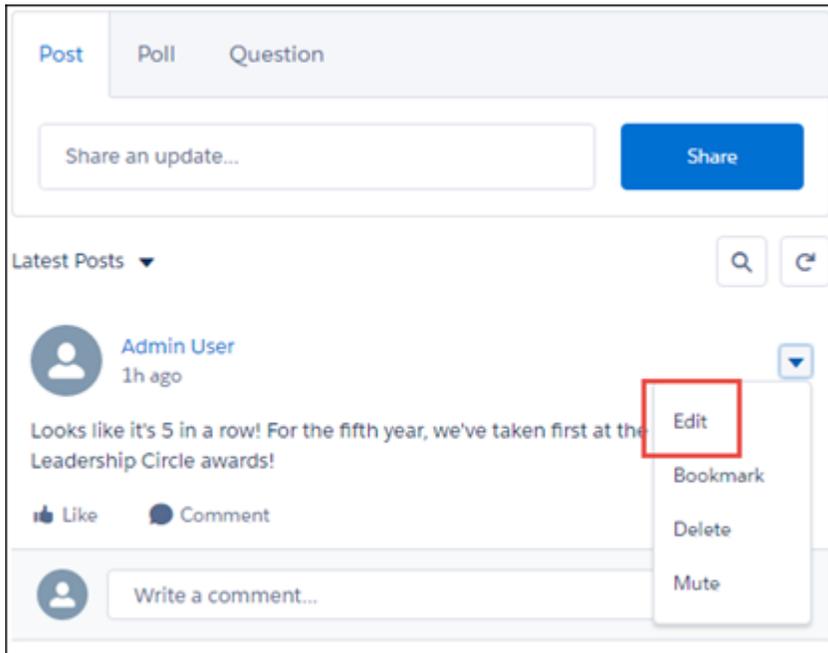
Agora, os comentários no Lightning Experience mostram uma lista completa de pessoas que gostaram de sua publicação. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).



Editar publicações do feed e comentários em mais locais

Você teve muita paciência e agora terá a recompensa: Pode editar publicações do feed e comentários no Lightning Experience. Com algumas configurações realizadas pelo administrador, tanto as publicações do feed quanto os comentários mostram a opção Editar nos menus de ação. Aproveite! Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Se desejar editar publicações e comentários, peça ao administrador que ative **Editar minhas próprias publicações** no seu perfil de usuário.



Espere! Tem mais: agora, também é possível ver as contagens de exibições em publicações no Lightning Experience.



CONSULTE TAMBÉM:

[Adicionar e remover arquivos ao editar publicações no Lightning Experience](#)

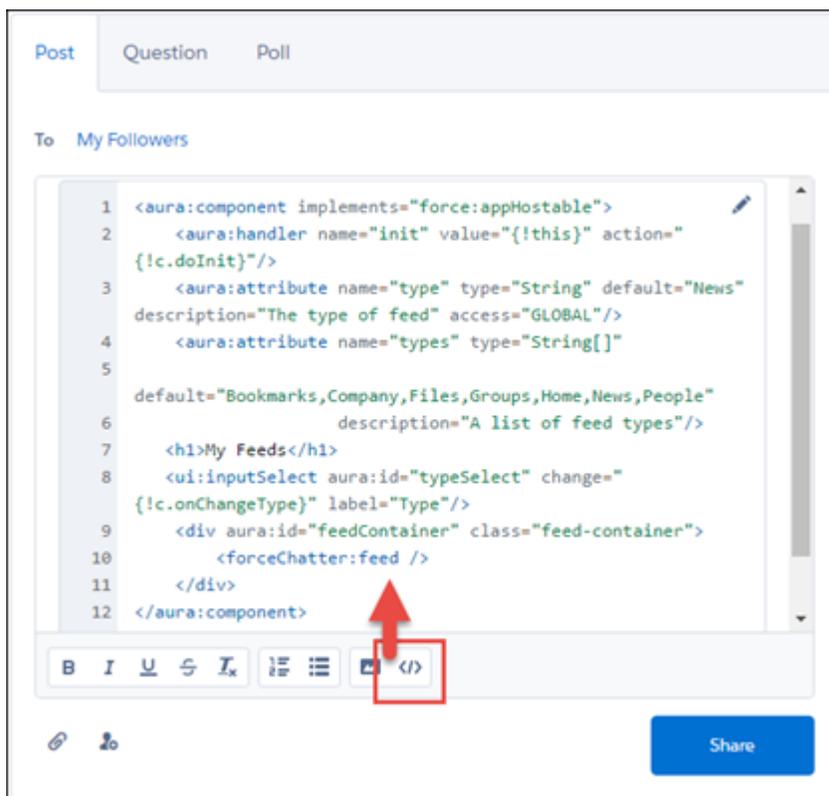
Conteúdo sofisticado e imagens em linha em mais lugares

Quando escrever tudo em maiúsculas não for suficiente, use **NEGRITO**, *itálico* ou sublinhado. Quer mais sofisticação visual? Inclua uma imagem em linha na sua publicação ou comentário. As possibilidades são infinitas, agora que os recursos de conteúdo sofisticado estão em praticamente todo lugar. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Qual é a utilidade do conteúdo sofisticado? Ele permite enfatizar o texto, publicar imagens em linha e adicionar fragmentos de código (com algumas configurações). Você pode até editar suas publicações e comentários para corrigir erros de digitação, reformular frases ou adicionar informações.

Você pode integrar imagens às suas mensagens: "Quando você terminar o projeto, pode cozinhar um  para mim?"

Você pode discutir sobre o código e resolver problemas.

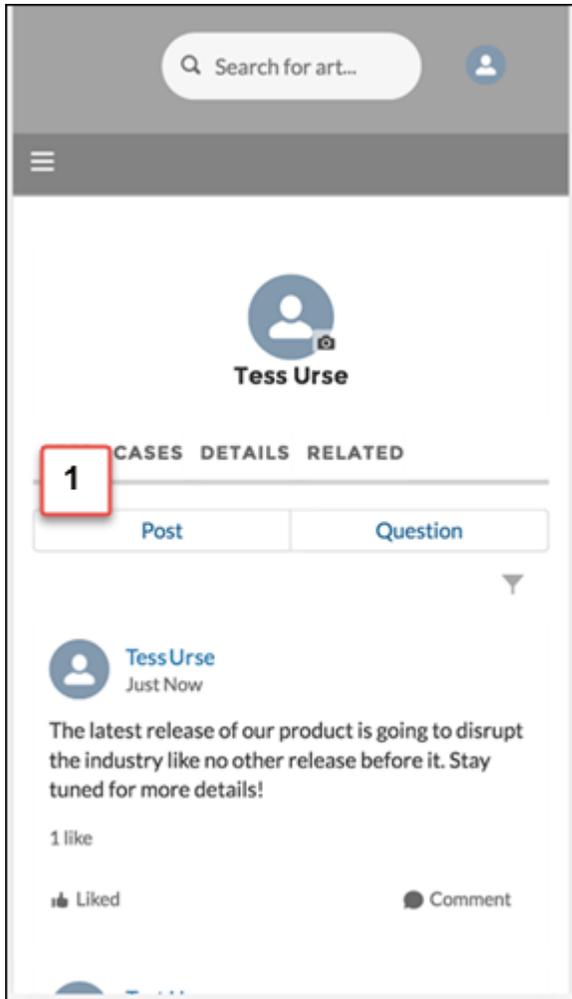


 **Nota:** Para ativar fragmentos de código, edite um perfil de usuário ou conjunto de permissões e selecione **Permitir inclusão de fragmentos de código a partir da UI**.

Agora, as publicações e os comentários têm uma aparência atualizada

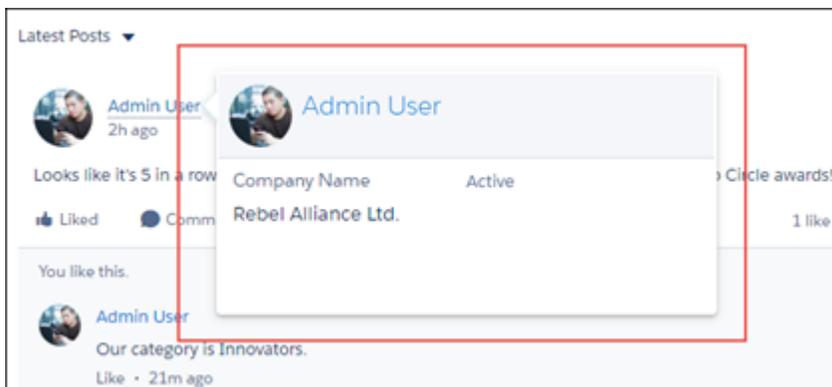
Deixamos as publicações e os comentários ainda mais compatíveis com a exibição móvel. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em comunidades baseadas no modelo Atendimento ao cliente (Napili).

Utilizamos melhor o espaço fornecendo botões com guias para abrir editores e publicar mensagens e perguntas (1).



Passa o mouse sobre um nome e veja um miniperfil

Passa o mouse sobre qualquer nome e veja uma breve versão do perfil da pessoa. Clique no nome e veja toda a página de perfil. As informações exibidas ao passar o mouse, obtidas do layout do perfil compacto do usuário, também aparecem ao lado da foto de perfil da pessoa. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.



Compartilhe notícias no Chatter

Se você ativou Notícias na sua organização, seus representantes de vendas poderão compartilhar notícias no Chatter. Manter os colegas informados nunca foi tão fácil. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

[Comece a espalhar as notícias no Chatter](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited**

Arquivos: Anexe vários arquivos a publicações, trabalhe de forma mais inteligente com o Files Connect, carregue arquivos de ativos para aplicativos personalizados

Anexe até 10 arquivos a publicações no feed do Chatter no Lightning Experience. Facilite a sua vida com uma configuração mais simples e conteúdo mais relevante no Files Connect. Use o Salesforce Files como ícone ao empacotar aplicativos Lightning personalizados.

NESTA SEÇÃO:

[Carregue as suas publicações do feed com dez arquivos no Lightning Experience](#)

Nem sempre menos é mais. Anexe não apenas um, mas até dez arquivos às publicações do feed. Esse recurso é novo no Lightning Experience e também está disponível em Comunidades.

[Adicionar e remover arquivos ao editar publicações no Lightning Experience](#)

Agora que o Lightning Experience oferece suporte à edição das suas próprias publicações do Chatter, você também pode adicionar e remover arquivos ao fazer isso. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Usar o Salesforce Files como ícones em aplicativos Lightning personalizados](#)

Agora, ao empacotar aplicativos personalizados no Lightning Experience, o ícone de aplicativo é armazenado como um Salesforce File. O armazenamento dos ícones de aplicativos personalizados como Salesforce Files permite aproveitar todos os recursos da plataforma do Files, como versões, exibições e regras de compartilhamento. Os Salesforce Files usados dessa forma são chamados de *arquivos de ativos*. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Simplifique a configuração do Files Connect for Office 365 com o Azure](#)

Com um novo processo de configuração usando o Azure Management Console, a configuração do Files Connect para SharePoint Online ou do OneDrive para Business ficou ainda mais fácil. Em vez de efetuar login em dois locais diferentes para configurar opções, agora é possível registrar seu aplicativo em uma etapa usando o Windows Azure Management Console. Não é mais necessário copiar e colar fragmentos de XML, pois tudo pode ser configurado com o processo de apontar e clicar. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Pastas de sistema do SharePoint filtradas do Files Connect](#)

A limpeza do Spring chegou mais cedo! As pastas de sistema do SharePoint Style Library, Customized Reports e Form Templates não aparecem mais no Files Connect, portanto, localizar os arquivos externos necessários ficou mais fácil do que nunca. Essa atualização é ativada por padrão e se aplica ao Salesforce Classic, ao Lightning Experience, a todas as APIs e a todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Arquivos e Files Connect para origens de dados externas baseadas em nuvem estão disponíveis em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

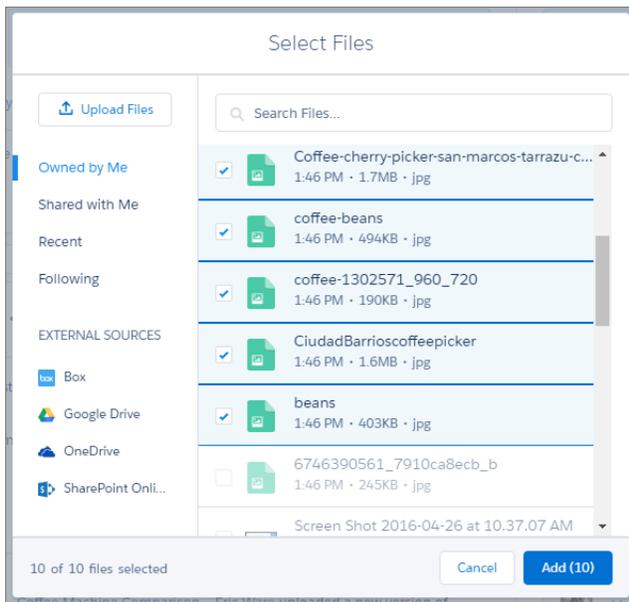
O Files Connect para origens de dados externas locais está disponível por um custo extra nas mesmas edições.

Carregue as suas publicações do feed com dez arquivos no Lightning Experience

Nem sempre menos é mais. Anexe não apenas um, mas até dez arquivos às publicações do feed. Esse recurso é novo no Lightning Experience e também está disponível em Comunidades.

Você tem um monte de fotos ou outros arquivos que deseja compartilhar no Chatter? Está cansado de publicá-los um por um em comentários na publicação? Agora, você pode anexar não apenas um nem dois, mas até dez arquivos nas publicações do feed no Lightning Experience. Selecione qualquer combinação dos arquivos já armazenados no Salesforce ou carregue novos arquivos. Talvez você goste do alinhamento das miniaturas no feed e de poder visualizá-las no visualizador de arquivos!

O seletor de arquivos mostra quantos arquivos você selecionou até agora, até 10.



Assim que você compartilha a publicação, as imagens ou os outros arquivos são exibidos como miniaturas com sobrecarga.

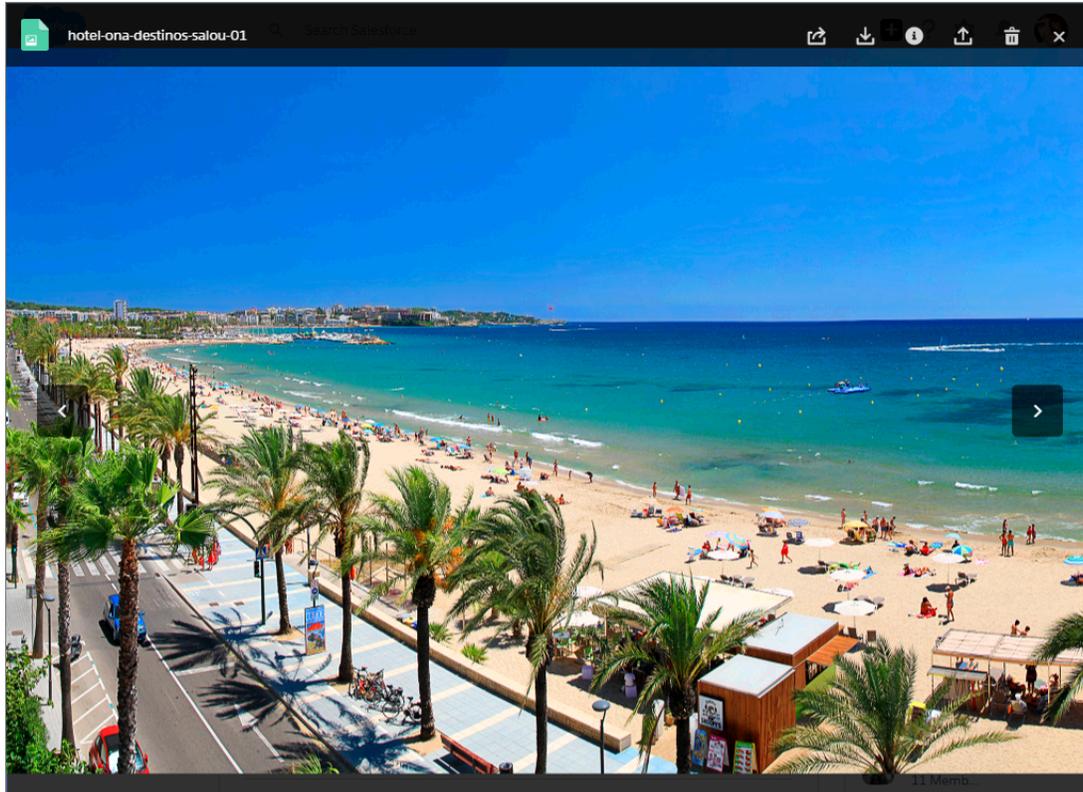
Eric Ware
6m ago

Here are some pics from our coffee tour in Costa Rica!

Like Comment 12 views

Write a comment...

Toque em qualquer miniatura para abrir o visualizador de arquivos, onde você pode rolar a tela por todos os arquivos anexados.

**CONSULTE TAMBÉM:**

- [Conteúdo sofisticado e imagens em linha em mais lugares](#)
- [Adicionar e remover arquivos ao editar publicações no Lightning Experience](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Adicionar e remover arquivos ao editar publicações no Lightning Experience

Agora que o Lightning Experience oferece suporte à edição das suas próprias publicações do Chatter, você também pode adicionar e remover arquivos ao fazer isso. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Você se esqueceu de anexar um arquivo antes de compartilhar uma publicação? Ou talvez tenha anexado o arquivo errado? Sem problema! Ao editar sua publicação, clique no clipe para anexar mais arquivos. Ou clique no X referente a cada arquivo que você deseja remover. O editor acompanha o total de arquivos, permitindo que você anexe até dez.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Carregue as suas publicações do feed com dez arquivos no Lightning Experience](#)
- [Editar publicações do feed e comentários em mais locais](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Usar o Salesforce Files como ícones em aplicativos Lightning personalizados

Agora, ao empacotar aplicativos personalizados no Lightning Experience, o ícone de aplicativo é armazenado como um Salesforce File. O armazenamento dos ícones de aplicativos personalizados como Salesforce Files permite aproveitar todos os recursos da plataforma do Files, como versões, exibições e regras de compartilhamento. Os Salesforce Files usados dessa forma são chamados de *arquivos de ativos*. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Ao empacotar um aplicativo, carregue quaisquer arquivos `.png`, `.jpg`, `.bmp` ou `.gif` estático com até 5 MB. Qualquer pessoa que tenha acesso para gerenciar o arquivo de ativo pode visualizá-lo no Início do Files.

A [API REST do Chatter](#) oferece suporte ao carregamento de arquivos de ativos.

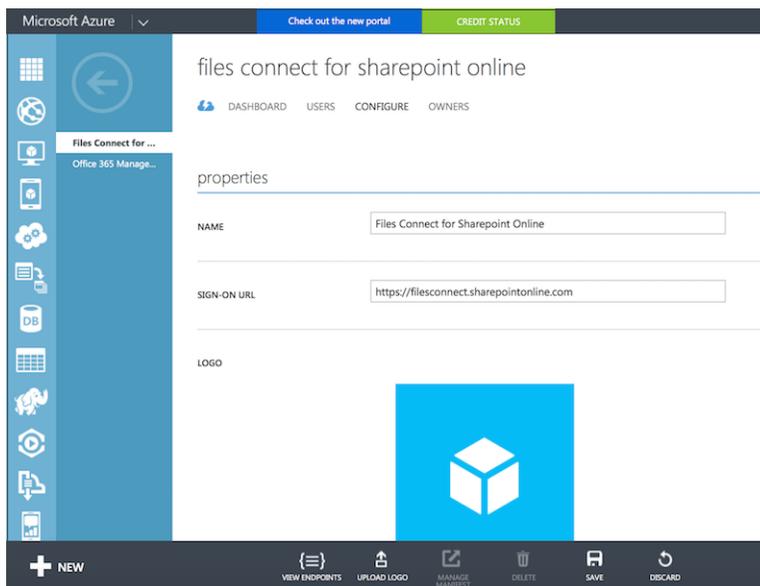
CONSULTE TAMBÉM:

[Crie aplicativos personalizados no Lightning Experience e navegue com mais eficiência](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Simplifique a configuração do Files Connect for Office 365 com o Azure

Com um novo processo de configuração usando o Azure Management Console, a configuração do Files Connect para SharePoint Online e do OneDrive para Business ficou ainda mais fácil. Em vez de efetuar login em dois locais diferentes para configurar opções, agora é possível registrar seu aplicativo em uma etapa usando o Windows Azure Management Console. Não é mais necessário copiar e colar fragmentos de XML, pois tudo pode ser configurado com o processo de apontar e clicar. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.



CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Pastas de sistema do SharePoint filtradas do Files Connect

A limpeza do Spring chegou mais cedo! As pastas de sistema do SharePoint Style Library, Customized Reports e Form Templates não aparecem mais no Files Connect, portanto, localizar os arquivos externos necessários ficou mais fácil do que nunca. Essa atualização é ativada por padrão e se aplica ao Salesforce Classic, ao Lightning Experience, a todas as APIs e a todas as versões do aplicativo Salesforce 1 móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Móvel: Faça mais enquanto estiver em trânsito

A mobilidade nos mantém conectados em praticamente qualquer lugar, o que significa que podemos ser produtivos independentemente de onde estivermos. Assim, trabalhamos duro para adicionar novas maneiras de promover produtividade fora do escritório. O aplicativo Salesforce 1 móvel está turbinado com mais inteligência, mais ações e mais opções para compartilhar informações com colegas. O Salesforce Authenticator torna ainda mais fácil manter-se seguro e protegido com notificações sobre atividades automatizadas e uma nova opção para fazer back-up (e restaurar) de contas conectadas.

NESTA SEÇÃO:

[Salesforce1: Mais ação, mais compartilhamento](#)

O aplicativo Salesforce 1 móvel ajuda seus representantes a manterem-se atualizados sobre seus registros, atividades, conversas do Chatter e painéis mais importantes onde quer que estejam. Exemplos? Enviar mensagens de texto diretamente de registros de contato e lead. Promover o avanço mais rápido de oportunidades com aprimoramentos a produtos, cotações e campanhas. E todos podem manter a equipe atualizada compartilhando notícias importantes ou gráficos de painel no Chatter.

[Salesforce Authenticator: back-up e restauração de contas, notificações de atividades automatizadas, temporizador mais arrojado](#)

Agora, é possível fazer back-up das suas contas conectadas no aplicativo e restaurá-las ao instalar o aplicativo em outro telefone. Também adicionamos notificações para atividades automatizadas e facilitamos mais do que nunca a cópia do seu código de verificação e a visualização do temporizador. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce 1 móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

[Wave: Movimente-se com aplicativos do Wave Mobile](#)

[SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning: agora disponível ao público em geral para iOS](#)

Salesforce1: Mais ação, mais compartilhamento

O aplicativo Salesforce 1 móvel ajuda seus representantes a manterem-se atualizados sobre seus registros, atividades, conversas do Chatter e painéis mais importantes onde quer que estejam. Exemplos? Enviar mensagens de texto diretamente de registros de contato e lead. Promover o avanço mais rápido de oportunidades com aprimoramentos a produtos, cotações e campanhas. E todos podem manter a equipe atualizada compartilhando notícias importantes ou gráficos de painel no Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as** edições, exceto Database.com

NESTA SEÇÃO:

[Acessar o aplicativo Salesforce1 móvel](#)

Seus usuários têm diversas opções para acessar o Salesforce1 em dispositivos móveis que atendem às exigências mínimas da plataforma.

[Aprimoramentos do Salesforce1 nesta versão](#)

Nossa rodada mais recente de recursos novos e aprimorados do Salesforce1 facilita o acesso ao Salesforce em trânsito.

[Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

O aplicativo Salesforce1 móvel não inclui toda a funcionalidade disponível no site do Salesforce completo, esteja a sua organização usando o Lightning Experience ou o Salesforce Classic. Conheça os aprimoramentos da versão Winter '17 do Salesforce que não estão disponíveis no Salesforce1, que têm falhas funcionais do site completo ou que funcionam de modo diferente no aplicativo móvel.

Acessar o aplicativo Salesforce1 móvel

Seus usuários têm diversas opções para acessar o Salesforce1 em dispositivos móveis que atendem às exigências mínimas da plataforma.

- Instale o aplicativo Salesforce1 para download em dispositivos móveis Android™ e Apple®. Os usuários podem baixar o aplicativo do Google Play™ ou da App Store.
- Acesse o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 usando um navegador móvel compatível em dispositivos Android, Apple ou telefones celulares Windows selecionados. Essa opção não requer nenhuma instalação.

Aprimoramentos do Salesforce1 nesta versão

Nossa rodada mais recente de recursos novos e aprimorados do Salesforce1 facilita o acesso ao Salesforce em trânsito.

O aplicativo Salesforce1 móvel está disponível para todas as edições, exceto Database.com, sem uma licença adicional. A edição e as licenças do Salesforce de sua organização, bem como o perfil e os conjuntos de permissões atribuídos a um usuário, determinam os dados e recursos do Salesforce que estarão disponíveis para cada usuário do Salesforce1.

Aprimoramentos e alterações do Salesforce1	Aplicativo para download para Android	Aplicativo para download para iOS	Aplicativo para navegador móvel	Configuração no site completo
Suporte a dispositivo e navegador				
Requisitos do Salesforce1 atualizados	✓	✓	✓	
Fim do suporte para o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 em dispositivos BlackBerry			✓	
Aviso antecipado de que o Salesforce1 exigirá iOS 10 na versão Spring '17		✓		
Navegação e ações				
Enviar mensagens de texto do Salesforce1	✓	✓	✓	
Alterar tipos de registro no Salesforce1	✓	✓	✓	
Iniciar um componente do Lightning usando uma ação	✓	✓	✓	✓

Aprimoramentos e alterações do Salesforce1	Aplicativo para download para Android	Aplicativo para download para iOS	Aplicativo para navegador móvel	Configuração no site completo
As ações de item da lista em listas relacionadas do Salesforce1 correspondem àquelas no Lightning Experience	✓	✓	✓	
Pesquisar				
Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos			✓	
Encontre o registro certo com aprimoramentos de pesquisa de conta pessoal	✓	✓	✓	
Obtenha correção ortográfica para objetos personalizados	✓	✓	✓	
Veja mais resultados instantâneos relevantes em pesquisas de consulta no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Recursos de vendas				
Insights da conta agora se chamam Notícias e estão disponíveis em mais lugares no Salesforce1	✓	✓	✓	
Compartilhe novos itens no Chatter usando o Salesforce1	✓	✓	✓	
Ofereça feedback sobre novos itens com mais facilidade no Salesforce1	✓	✓	✓	
Veja logotipos da empresa em contas (disponível ao público em geral)	✓	✓	✓	
Relacionar um contato para diversas contas fica ainda melhor	✓	✓	✓	✓
Edite o campo de probabilidade da oportunidade no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Adicione produtos a oportunidades no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Adicione produtos com agendas no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Adicione cotações a oportunidades no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Adicione várias campanhas influentes a oportunidades no Salesforce1 (disponível ao público em geral)	✓	✓	✓	✓
Faça mais com contratos no Salesforce1	✓	✓	✓	
Recursos de produtividade				
Veja a floresta e as árvores em listas de tarefas nos aplicativos para download (apenas tablets)	✓ (A partir da v10.0)	✓ (A partir da v10.0)	✓ (A partir de Spring '15)	
Ações de item da lista substituem a barra de ação nas listas de tarefas (somente tablet)	✓	✓	✓	
Recursos de atendimento ao cliente				

Aprimoramentos e alterações do Salesforce1	Aplicativo para download para Android	Aplicativo para download para iOS	Aplicativo para navegador móvel	Configuração no site completo
Consulte campos de contato em casos no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Faça mais com emails do caso no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Garanta consistência com modelos de email padrão no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Altere o campo de proprietário do caso usando uma ação rápida no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Acesse mais informações de serviço de campo no Salesforce1			✓	✓
Seja notificado sobre atualizações de pedido de serviço	✓	✓	✓	✓
Acompanhe personalidades sociais e publicações no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Relatórios e painéis				
Gráficos aprimorados substituem gráficos legados no Salesforce1 (encerramento total na versão Spring '17)	✓	✓	✓	
Visualize gráficos de dispersão (e gráficos de medidor e tabela melhores) no Salesforce1	✓	✓	✓	
Leia mais métricas de painel de uma só vez no Salesforce1	✓	✓	✓	
Publique instantâneos de gráficos aprimorados no Chatter			✓	✓
Integre painéis do Wave a páginas iniciais do aplicativo Lightning	✓	✓	✓	✓
Arquivos				
Pastas de sistema do SharePoint filtradas do Files Connect	✓	✓	✓	
Chatter				
O item do Feed no menu de navegação do Salesforce1 agora se chama Chatter	✓	✓	✓	
Desative o ruído nos feeds do Chatter do Salesforce1			✓	
Reproduza vídeos diretamente no feed	✓	✓	✓	
Chegada de grupos personalizáveis (beta)	✓	✓	✓	✓
Amplie a associação de grupo no Salesforce1	✓	✓	✓	
Adicione fotos de grupo com os aplicativos Salesforce1 para download	✓	✓	✓	
			(A partir de Spring '15)	
Veja banners de perfil e grupo no Salesforce1	✓		✓	

Aprimoramentos e alterações do Salesforce1	Aplicativo para download para Android	Aplicativo para download para iOS	Aplicativo para navegador móvel	Configuração no site completo
Ícone de grupo padrão aprimorado	✓	✓	✓	
Comunidades do Salesforce				
Vínculo entre páginas do Visualforce no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Lógica comercial e automação de processo				
Execute fluxos no Salesforce1 usando as páginas de início do aplicativo Lightning (beta)	✓	✓	✓	✓
Configuração				
Crie um novo estilo de página do aplicativo com o novo modelo de página do aplicativo no Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓
Componentes do gráfico de relatório não são mais de "tamanho único"	✓	✓	✓	✓
Outros aprimoramentos				
Obtenha ajuda no nível de campo no Salesforce1	✓	✓	✓	✓
Mensagens pop-up mais claras e úteis para registros	✓	✓	✓	✓

Requisitos do Salesforce1 atualizados

O Salesforce1 está disponível em muitas plataformas móveis populares, como um aplicativo para download e um aplicativo da web móvel. Com a versão Winter '17, a Salesforce está reavaliando as exigências para usar o Salesforce1. Conheça as exigências da plataforma móvel para utilizar o aplicativo e os dispositivos que usamos para teste de recursos e desempenho conforme continuamos aprimorando a experiência do Salesforce1. Revise também nossa filosofia da atualização do Salesforce1.

Requisitos da plataforma móvel

Os usuários podem executar o Salesforce1 em telefones e tablets que atendam a esses requisitos da plataforma móvel.

Requisitos de sistema operacional e versão	Requisitos do navegador móvel*
Android 4.4 ou posterior	Google Chrome em Android Bom navegador em Android
iOS 9,2 ou posterior	Apple Safari em iOS Bom navegador em iOS
Windows 10 (<i>somente aplicativo para navegador móvel</i>)	Microsoft Edge em Windows 10
Windows 8.1 (<i>somente aplicativo para navegador móvel</i>)	Internet Explorer 11 em Windows 8.1 (<i>o suporte termina em 17 de dezembro de 2017</i>)

* A versão mais recente do navegador móvel é necessária. Os requisitos de navegador móvel são aplicados apenas ao aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

Para permitir rápida inovação e manter o Salesforce1 atualizado no mercado móvel em rápida evolução, os requisitos mínimos de plataforma estão sujeitos a mudanças a critério exclusivo da Salesforce, com ou sem aviso prévio.

Dispositivos móveis usados para teste do Salesforce1

A Salesforce executa teste automatizado e manual de aplicativos do Salesforce1 para download e de navegador móvel em um conjunto de dispositivos móveis selecionado. Para a versão Winter '17, esta é a lista de dispositivos usados para teste do Salesforce1.

Plataforma	Telefones	Tablets
Android	<ul style="list-style-type: none"> • Google Nexus 5X • Google Nexus 6P • Samsung Galaxy S7 • Samsung Galaxy S6 • Samsung Galaxy S5 • Samsung Galaxy Note 4 	<ul style="list-style-type: none"> • Samsung Galaxy Note 10.1 • Samsung Tab A 9.7
iOS	<ul style="list-style-type: none"> • iPhone 6S/6S Plus • iPhone 6/6 Plus • iPhone 5S • iPhone SE 	<ul style="list-style-type: none"> • iPad Pro • iPad Air 2 • iPad Air • iPad Mini 4
Windows <i>(Apenas aplicativo para navegador móvel)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nokia 1020 (com Windows 8.1) • Lumia 950 (com Windows 10) 	<ul style="list-style-type: none"> • n/r

Os clientes não são impedidos de usar o Salesforce1 em dispositivos não testados que atendam às exigências de plataforma atuais.

Para permitir rápida inovação e manter o Salesforce1 atualizando no mercado móvel em rápida evolução, a lista de dispositivos testados para o Salesforce1 está sujeita a mudanças a critério exclusivo da Salesforce, com ou sem aviso prévio.

Atualizações do Salesforce1

Clientes cujos dispositivos atendem aos requisitos mínimos da plataforma estão qualificados para receber atualizações e correções gratuitas de recursos do Salesforce1.

Nosso objetivo é lançar atualizações de recursos e funcionalidades do Salesforce1 que coincidam com cada liberação principal do Salesforce. Essas informações são apresentadas para ajudar no planejamento de versão, mas estão sujeitas a mudanças a critério da Salesforce.

Aplicativo para navegador móvel

Recursos e funcionalidades aprimoradas estão disponíveis automaticamente com cada liberação principal do Salesforce.

Aplicativos para download

Recursos e funcionalidades aprimoradas são oferecidas nas principais atualizações de versão. Nosso objetivo é liberar uma versão principal dos aplicativos para download após a conclusão de cada liberação principal do Salesforce para todas as instâncias de

produção. O período em que uma nova versão principal é lançada varia e pode ser afetado por fatores fora do controle da Salesforce, incluindo novos requisitos da Apple ou do Google ou alterações aos sistemas operacionais iOS ou Android.

Os clientes podem instalar novas versões principais e versões de correção de erros dos aplicativos para download da App Store e do Google Play, desde que os dispositivos móveis atendam aos atuais requisitos mínimos de sistema operacional móvel da Salesforce. Se um dispositivo estiver em execução em um sistema operacional mais antigo, versões atualizadas do Salesforce1 não aparecerão nas lojas de aplicativos.

Serviços de suporte ao cliente para Salesforce1

O suporte ao cliente da Salesforce emprega esforços comercialmente viáveis para solucionar problemas com o Salesforce1, desde que:

- Os dispositivos dos usuários atendam às exigências mínimas de plataforma
- Usuários de aplicativos para download tenham a versão mais recente do Salesforce1 instalada

Quando os clientes executam o Salesforce1 em dispositivos testados pela Salesforce, é mais eficiente para nós solucionar problemas com o aplicativo móvel. Para clientes que usam dispositivos não testados, mesmo aqueles que atendem aos requisitos mínimos de plataforma, pode não ser possível replicar alguns problemas devido a personalizações específicas do fabricante do dispositivo.

Executar o Salesforce1 em dispositivos mais antigos ou em dispositivos com baixa capacidade de computação e memória pode afetar adversamente o desempenho do aplicativo, em comparação ao desempenho em dispositivos testados pela Salesforce.

Fim do suporte para o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 em dispositivos BlackBerry

Como anunciamos inicialmente nas Notas de versão do Winter '16, o suporte ao uso do aplicativo de navegador móvel Salesforce1 em dispositivos BlackBerry 10 terminará na versão Winter '17. Para uma transição suave, recomendamos migrar seus usuários de BlackBerry para o aplicativo Connect to Salesforce, disponível para download no BlackBerry World.

Os usuários não são impedidos de executar o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 em telefones BlackBerry Z10 ou Z30. Porém, a Salesforce não oferece mais suporte técnico, correções de erros ou aprimoramentos para nenhum problema que os usuários possam encontrar ao trabalhar em dispositivos BlackBerry.

Aviso antecipado de que o Salesforce1 exigirá iOS 10 na versão Spring '17

Com a versão Spring '17, a exigência mínima de sistema operacional móvel para dispositivos iOS está mudando para iOS 10 ou posterior. Para garantir uma transição tranquila, recomendamos que seus usuários de iPhone e iPad atualizem para o iOS 10 antes da versão Spring '17. Atualizar é especialmente importante para usuários do aplicativo para download Salesforce1 para iOS, pois a versão Spring '17 do aplicativo não aparecerá na App Store para dispositivos com versões de SO mais antigas.

Seus usuários poderão instalar com facilidade a versão mais recente do iOS gratuitamente em seus dispositivos iPhone e iPad. Para obter ajuda sobre a atualização do iOS, consulte [Atualizar o software iOS no seu iPhone, iPad e iPod Touch](#) no site de suporte da Apple.

Enviar mensagens de texto do Salesforce1

Algumas combinações são naturais: goiabada e queijo, feijão com arroz – e agora Salesforce1 e mensagens de texto. Finalmente seus representantes de vendas poderão fazer o que é natural e enviar mensagens de texto SMS a clientes e colegas sem precisarem sair do aplicativo. Será uma enorme economia de tempo enviar rapidamente uma resposta à pergunta de um lead ou confirmar um compromisso com uma conta, diretamente do registro onde estão todos os detalhes. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

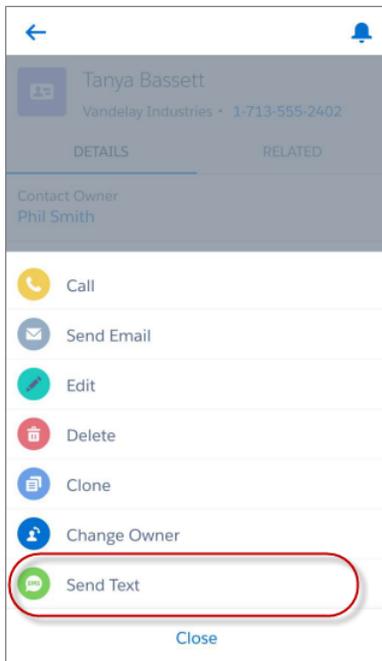
Há algumas exigências para a nova ação **Enviar texto**.

- Mensagens SMS devem ser habilitadas no telefone celular ou tablet do usuário. A ação usa apenas mensagens SMS, não iMessage em dispositivos iOS.

- O campo `Telefone` em um registro deve incluir um número de telefone válido. Se o campo `Telefone` estiver vazio, a ação não aparecerá na barra de ação ou no menu de ação do registro.

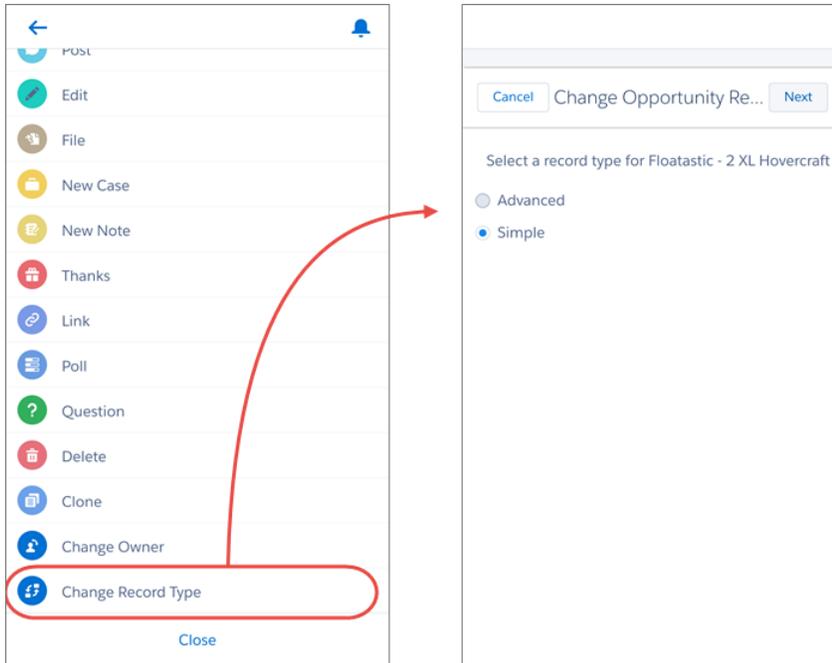
A ação **Enviar texto** muda para o aplicativo de mensagem no dispositivo do usuário, abrindo uma nova mensagem para o número de telefone no registro.

A ação **Enviar texto** está disponível para contas, contatos, leads e contas pessoais. Por padrão, a ação é incluída no fim da seção Ações do Salesforce1 e do Lightning Experience no layout da página do objeto. Essa organização significa que os usuários devem abrir o menu de ação (☰) na barra de ação para enviar mensagens de texto. É possível simplificar o acesso aos representantes movendo a ação de modo que ela apareça diretamente na barra de ação. Consulte a [Barra de ação do Salesforce1](#) e [Personalização de ações com o editor de layout de página avançado](#) na Ajuda do Salesforce.



Alterar tipos de registro no Salesforce1

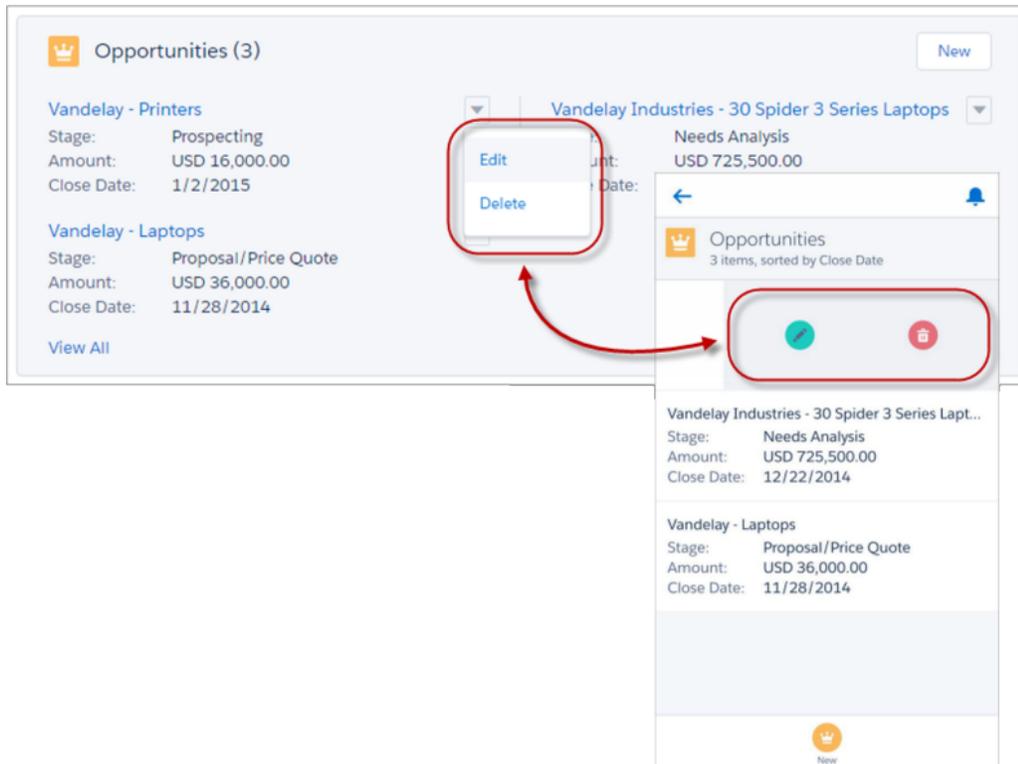
Agora, os usuários do Salesforce1 poderão continuar operando os negócios enquanto estiverem na estrada ao atualizar os tipos de registro para registros existentes. A nova ação **Alterar tipo de registro** está disponível na barra de ação em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.



As ações de item da lista em listas relacionadas do Salesforce1 correspondem àquelas no Lightning Experience

Para proporcionar continuidade aos usuários que trabalham tanto no Salesforce1 quanto no Lightning Experience, ambas as interfaces agora exibem o mesmo conjunto de ações do item da lista em itens em listas relacionadas. Essa alteração aparece em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Por exemplo, no Lightning Experience, as ações disponíveis no menu suspenso em um item de lista relacionada Oportunidade englobam o mesmo conjunto de ações que os usuários do Salesforce1 veem ao passar o dedo para a esquerda no mesmo registro na lista relacionada.



Veja mais resultados instantâneos relevantes em pesquisas de consulta no Salesforce1

Se um filtro de pesquisa tiver sido adicionado a um campo, ele será aplicado aos resultados instantâneos no Salesforce1. Resultados instantâneos são itens recentes ou sugestões de registro baseadas no que o usuário está digitando. Antes, o aplicativo móvel aplicava o filtro de pesquisa relacionado somente aos resultados de pesquisa completos. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Filtros de pesquisa relacionados são filtros definidos pelo administrador que restringem os valores válidos e os resultados da pesquisa para campos de pesquisa em pesquisas avançadas. Por exemplo, você pode configurar o campo de pesquisa **Proprietário da conta** para mostrar apenas os usuários ativos no mesmo registro.

 **Nota:** Não há suporte para filtros de pesquisa dependentes. Filtros de pesquisa dependentes são filtros definidos pelo administrador que fazem referência a campos no registro do objeto atual (a fonte) para pesquisas avançadas. Por exemplo, você pode configurar o campo **Contato** do caso para mostrar somente os contatos associados à conta selecionada no campo **Nome da conta** do caso no mesmo registro.

Insights da conta agora se chamam Notícias e estão disponíveis em mais lugares no Salesforce1

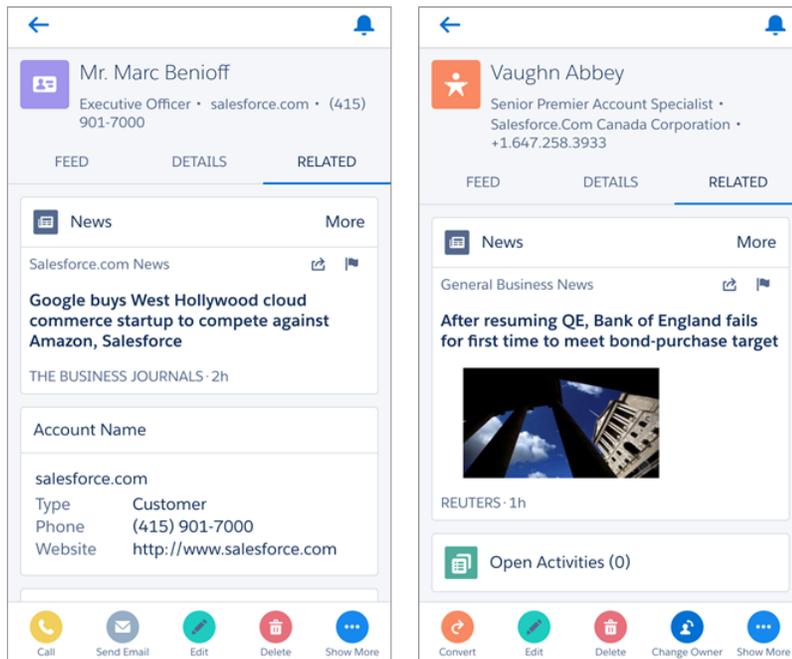
Primeiro foi Notícias da conta, então Insights da conta e, agora, Notícias. Porém, o recurso não apresenta apenas um novo nome. Agora, ele é habilitado automaticamente para todas as organizações. E está disponível em contatos e leads no Salesforce1. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Com o componente Notícias (antes chamado de Insights da conta), seus representantes ainda recebem notícias oportunas e relevantes para ajudá-los a manterem-se atualizados com suas contas e oportunidades. Agora, eles também obtêm o componente Notícias em registros de contato e

EDIÇÕES

Notícias disponíveis em:
Edições **Group**,
Professional, **Enterprise**,
Performance e **Unlimited**

leads. Notícias para contatos e leads funcionam de modo muito semelhante em comparação a outros objetos. Os itens de notícia são selecionados com base na conta relacionada do contato ou do lead, seus executivos e seu setor, e vêm de fontes dos EUA.



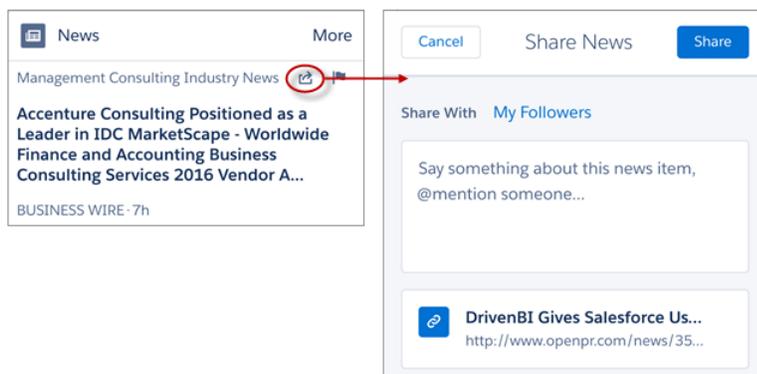
As notícias são habilitadas automaticamente para a maioria das organizações novas e atuais, mas há algumas exceções. Para obter mais informações, consulte [Contas recebem upgrade automático](#).

Se o componente Notícias não aparecer na guia Relacionada para seus contatos ou leads no site completo do Salesforce, vá para a página Configurações de contas e habilite Notícias. Certifique-se de que o componente Notícias seja adicionado aos layouts das páginas de contato e lead.

Compartilhe novos itens no Chatter usando o Salesforce1

Seus representantes de vendas em trânsito podem manter todos na organização atualizados sobre as últimas notícias ao compartilhar novos artigos no Chatter. O componente Notícias, que inclui notícias oportunas e relevantes de fontes dos EUA, está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel em contas, contatos, leads e oportunidades.

Para compartilhar um artigo de notícias, toque no ícone de compartilhamento ().



EDIÇÕES

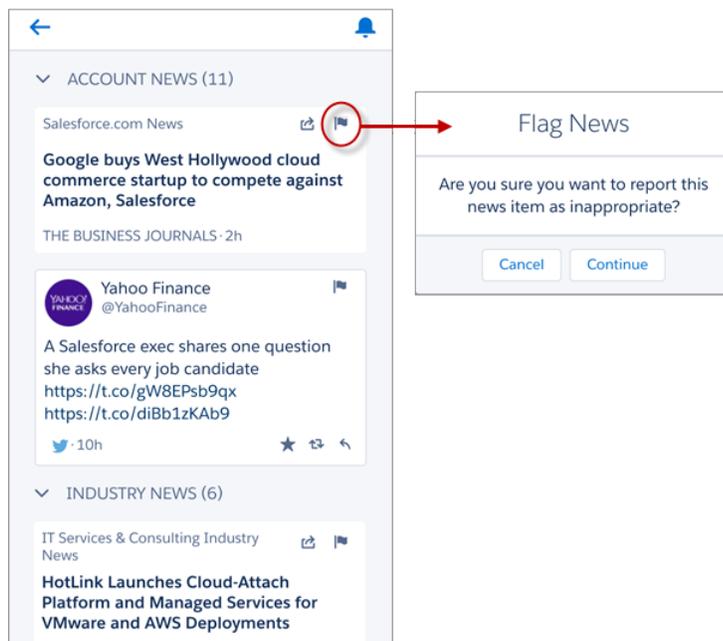
Notícias disponíveis em:
 Edições **Group**,
Professional, **Enterprise**,
Performance e **Unlimited**

Quando um representante compartilha um artigo do componente Notícias, ele é publicado no feed daquele registro. Quando um representante compartilha um artigo no aplicativo Notícias, ele é publicado no perfil do Chatter do próprio representante para que todos os seus seguidores o vejam. O representante também pode mencionar usuários individuais ou grupos ao compartilhar um artigo.

Ofereça feedback sobre novos itens com mais facilidade no Salesforce1

Simplificamos as opções de feedback no componente Notícias para que seja mais fácil nos informar quando algo estiver errado. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Quando os representantes de vendas quiserem relatar que um item de notícias é irrelevante aos registros em que estão, poderão simplesmente tocar em . Analisaremos o item e faremos as correções necessárias.



As opções **Mais como este** e **Menos como este** não estão mais disponíveis.

Veja logotipos da empresa em contas no Salesforce1 (disponível ao público em geral)

Agora que os logotipos são adicionados automaticamente a registros de conta, os representantes de vendas podem visualizar seus negócios de forma ainda melhor. Além disso, podem oferecer feedback sobre os logotipos se algo estiver faltando. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Os logotipos aparecerão automaticamente em contas baseadas nos EUA se houver um logotipo disponível para a empresa. Se a sua organização usar Contas sociais, os logotipos que os representantes tiverem adicionado manualmente de redes sociais poderão ser substituídos por um logotipo novo e atualizado.

Temos certeza de que você ficará feliz com os logotipos que aparecem nos registros de conta, mas, se não ficar, fale conosco e corrigiremos. Aqui estão as opções de feedback.

EDIÇÕES

Notícias disponíveis em:
Edições **Group**,
Professional, **Enterprise**,
Performance e **Unlimited**

EDIÇÕES

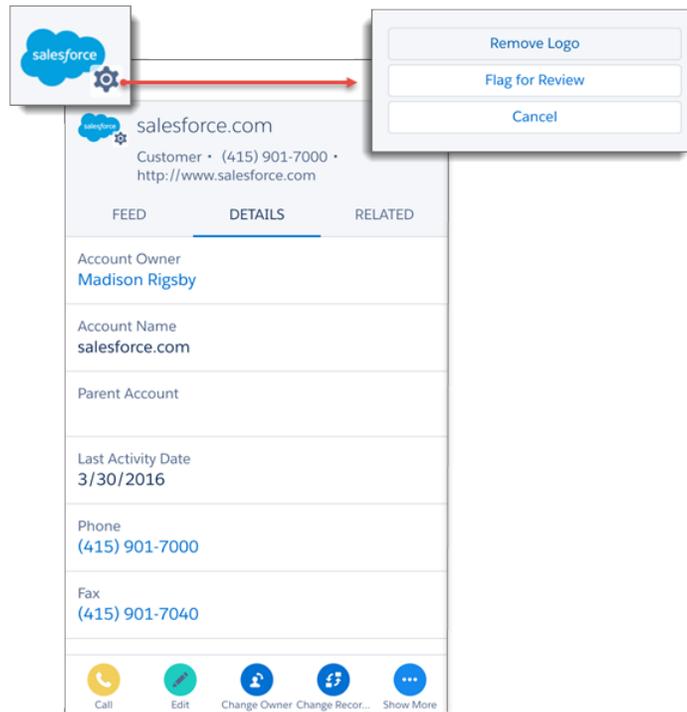
Logotipos em contas disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Remover logotipo

Use essa opção quando um logotipo violar direitos de marca registrada. Apenas administradores podem remover um logotipo. Quando um administrador remove um logotipo, ele é removido de todos os usuários na organização. Não é possível desfazer essa ação, então, remova com cuidado. Porém, todos nós cometemos erros, assim, caso se arrependa de uma remoção, entre em contato com o suporte do Salesforce. A opção Remover logotipo estará disponível 24 horas após a liberação.

Sinalizar para revisão

Use essa opção quando um logotipo estiver incorreto ou a qualidade da imagem for baixa. Tanto administradores quanto usuários finais podem sinalizar um logotipo. Quando um usuário sinalizar um logotipo, ele será removido da visualização do usuário. Quando outro usuário na mesma organização sinalizar esse logotipo, ele será removido da visualização para todos os usuários na organização. Quando os usuários de cinco organizações diferentes também sinalizarem esse logotipo, ele será removido da visualização de todas as organizações e será perdido para sempre.



Os logotipos de conta são habilitados automaticamente para a maioria das organizações novas e atuais, porém, há algumas exceções. Para obter mais informações, consulte [Contas recebem upgrade automático](#)

Edite o campo de probabilidade da oportunidade no Salesforce1

Agora, os proprietários da oportunidade podem editar manualmente o campo **Probabilidade** sem ter de alternar para o Salesforce Classic. Esse aprimoramento está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

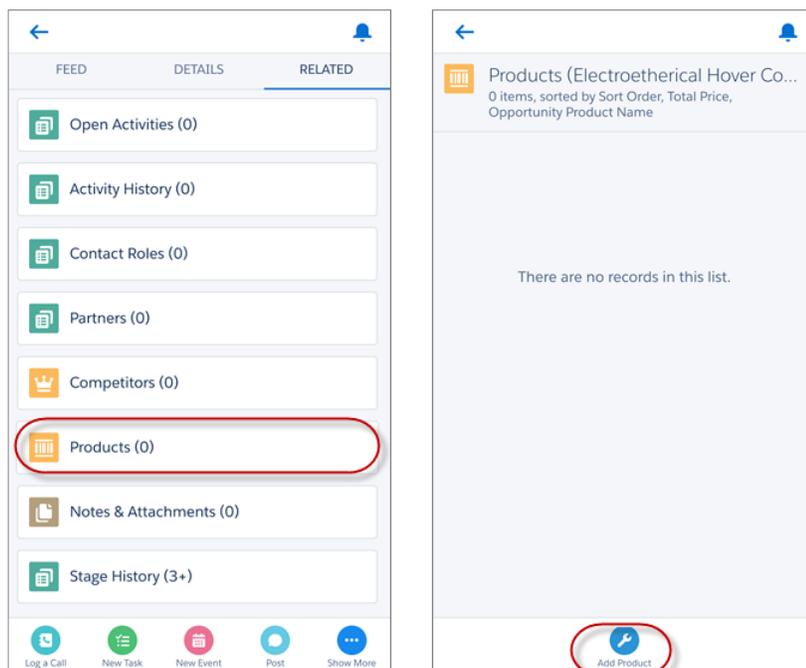
Oportunidades disponíveis em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Adicione produtos a oportunidades no Salesforce1

Representantes de vendas podem fazer mais para preparar uma oportunidade para qualquer lugar adicionando produtos diretamente do Salesforce1. A nova ação **Adicionar produtos** está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

A sua organização criou anteriormente uma ação personalizada para adicionar produtos a oportunidades no Salesforce1? Recomendamos removê-los quando a versão Winter '17 estiver disponível. A nova ação **Adicionar produtos** está disponível automaticamente na lista relacionada Produtos e oferece mais funcionalidades aos seus representantes.

Se um catálogo de preços ainda não estiver associado a uma oportunidade e existir mais de um catálogo de preços, a ação solicitará que os usuários escolham um. Se apenas um catálogo de preços estiver disponível, a ação o adicionará automaticamente.



CONSULTE TAMBÉM:

[Adicione produtos com agendas no Salesforce1](#)

[Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

Adicione produtos com agendas no Salesforce1

Representantes de vendas em constante movimento têm mais flexibilidade quando adicionam produtos a oportunidades. Todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel agora têm suporte para adicionar produtos com agendas de quantidade ou receita estabelecidas.

Quando um representante usa o Salesforce1 para adicionar um produto vendido em uma agenda a uma oportunidade, a agenda estabelecida é adicionada ao item de linha de oportunidade.

EDIÇÕES

Produtos disponíveis em:
Edições **Professional**,
Enterprise, **Performance**,
Unlimited e **Developer**

EDIÇÕES

Agendas de produtos disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para habilitar agendas de produtos ou para adicionar, visualizar ou editar uma agenda de produto, os usuários devem acessar o Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Adicione produtos a oportunidades no Salesforce1](#)

[Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

Adicione cotações a oportunidades no Salesforce1

Seus representantes de vendas não estão mais limitados a simplesmente trabalhar com cotações existentes enquanto estiverem fora do escritório. Agora, eles podem criar cotações e itens de linha da cotação para seus clientes e ter as cotações aprovadas diretamente em campo. Esses aprimoramentos estão disponíveis em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Agora, a ação **Nova cotação** está disponível na lista relacionada Cotações em oportunidades. A ação **Adicionar item de linha** está na lista relacionada Itens de linha da cotação em cotações.

Agora, a ação **Enviar para aprovação** está disponível ao visualizar registros de cotações.

Outros aspectos de gerenciar cotações, como sincronizar cotações e oportunidades e criar e enviar arquivos PDF de cotação por email, estão disponíveis no Salesforce Classic. Consulte [Recursos de vendas: O que não está disponível no Salesforce1](#) na Ajuda do Salesforce para obter mais informações..

EDIÇÕES

Cotações disponíveis em: **Professional, Enterprise e Unlimited** Editions com Sales Cloud. Cotações também estão disponíveis em **Performance e Developer** Editions.

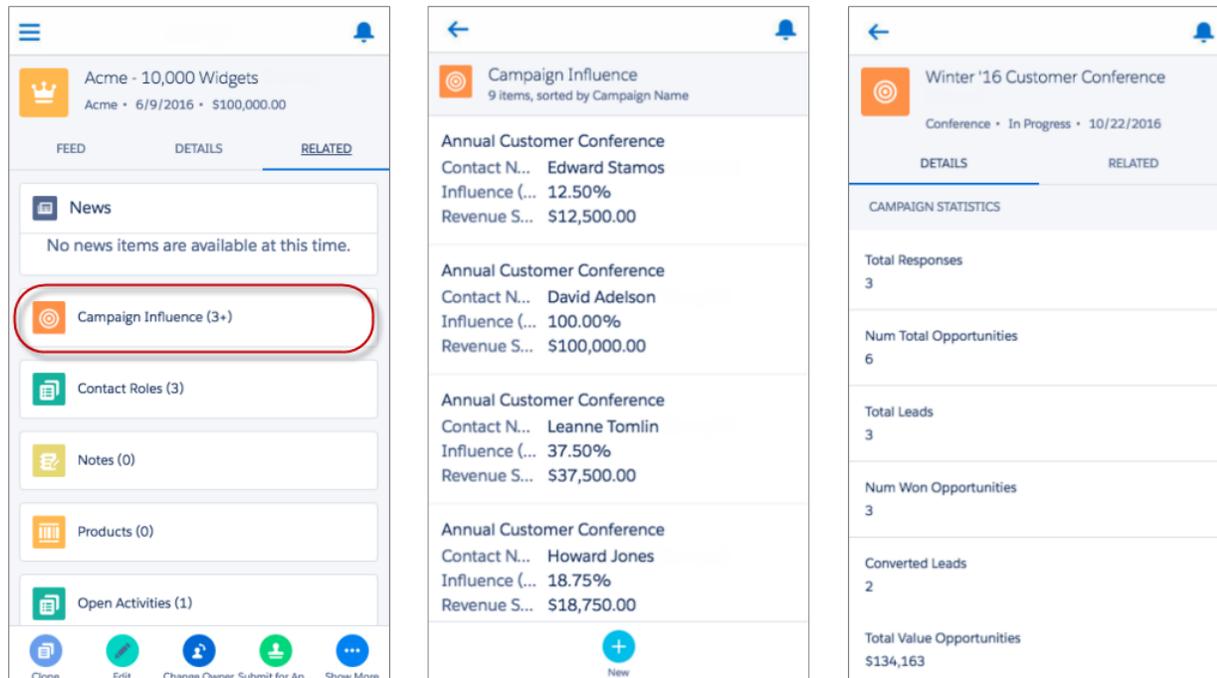
Adicione várias campanhas influentes a oportunidades no Salesforce1 (disponível ao público em geral)

Com Influência de campanha personalizável no Salesforce1, ofereça aos representantes de marketing e vendas a flexibilidade para atribuir crédito a cada campanha que contribua com o fechamento de uma oportunidade diretamente de eventos de marketing ou de qualquer lugar na estrada. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

A Influência de campanha personalizável permite definir várias maneiras de rastrear a influência que as campanhas têm sobre as oportunidades. Para cada método que você deseja utilizar, crie um modelo de atribuição de influência de campanha separado. Para dar crédito a uma campanha pelas oportunidades que ela ajuda a gerar, seus usuários de marketing e vendas podem associar manualmente a campanha às suas oportunidades. Como alternativa, você e seus parceiros podem criar acionadores e fluxos de trabalho para adicionar registros automaticamente. Em páginas de detalhes da campanha, seus usuários podem ver as oportunidades geradas por uma campanha e a receita total gerada.

EDIÇÕES

Influência de campanha personalizável disponível em: **Professional, Enterprise, Performance e Unlimited** Editions.



Para obter mais informações, consulte [Atribuir crédito para oportunidades a várias campanhas com Influência de campanha personalizável \(disponível ao público em geral\)](#).

Faça mais com contratos no Salesforce1

Gerenciar contratos no Salesforce1 acaba de ficar mais fácil. Seus representantes móveis podem ativar contratos e enviá-los para aprovação, alterar seus proprietários e cloná-los. Essas novas ações estão disponíveis em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

EDIÇÕES

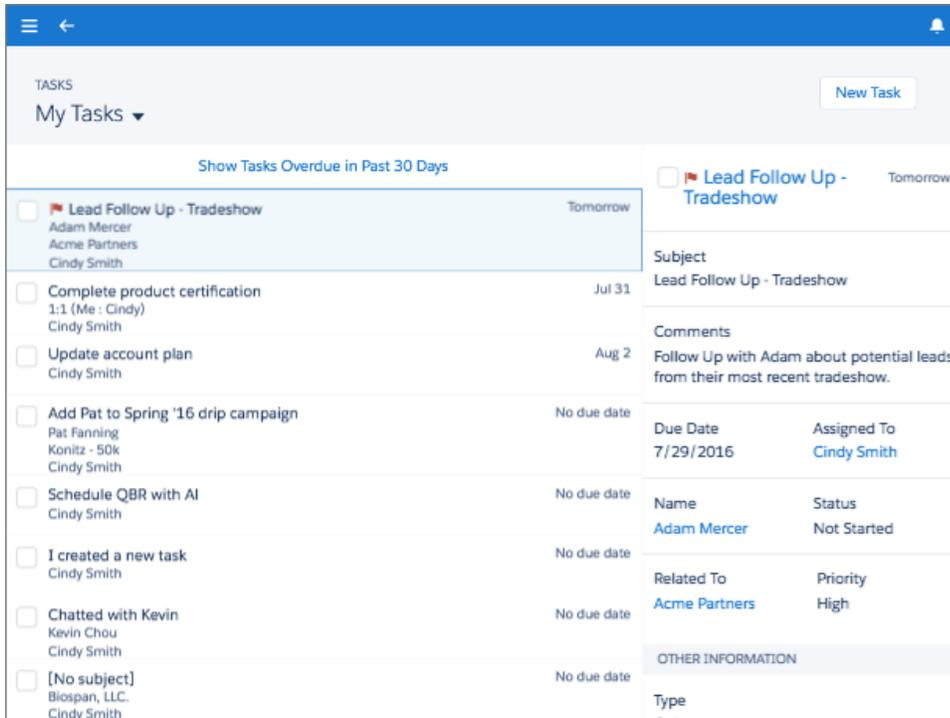
Contratos disponíveis nas edições: **Performance** e **Developer** Editions e **Professional, Enterprise** e **Unlimited** Editions com Sales Cloud.

Veja a floresta e as árvores em listas de tarefas nos aplicativos para download (apenas tablets)

Usuários do aplicativo Salesforce1 para download que trabalham em tablets não precisam mais alternar entre listas de tarefas e detalhes de tarefas. Agora, os usuários podem ver uma lista de tarefas e os detalhes de uma tarefa selecionada na mesma página. Basta tocar em uma tarefa na lista à esquerda e revisar as informações da tarefa à direita. Antes, esse recurso estava disponível no aplicativo de navegador móvel Salesforce1. Agora, está também disponível na versão 10.0 ou posterior dos aplicativos Salesforce1 para download.

EDIÇÕES

Tarefas disponíveis em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



CONSULTE TAMBÉM:

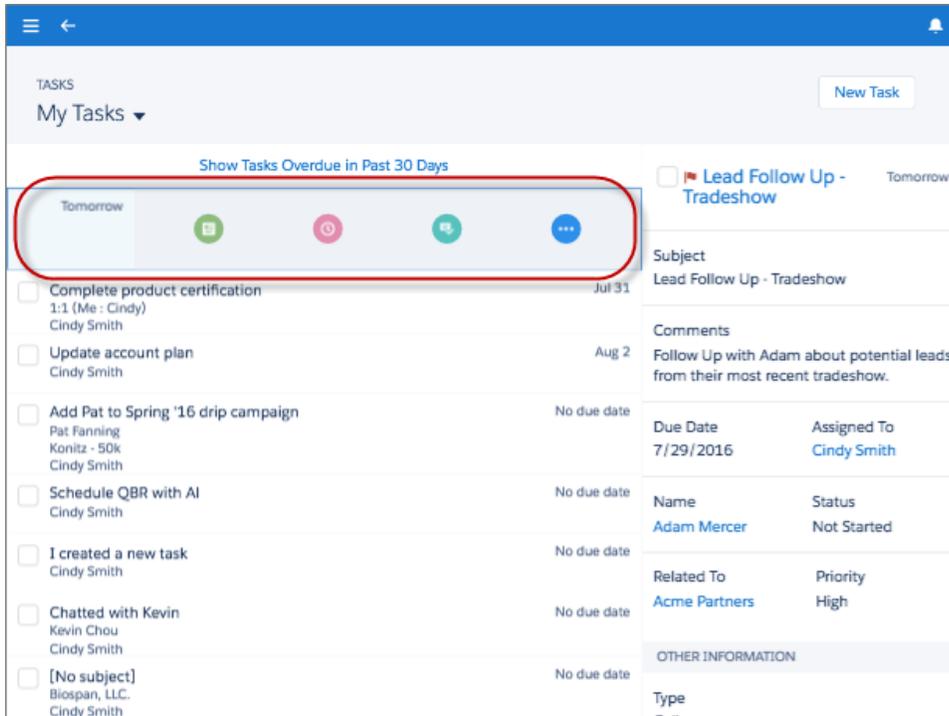
[Ações de item da lista substituem a barra de ação nas listas de tarefas \(somente tablet\)](#)

Ações de item da lista substituem a barra de ação nas listas de tarefas (somente tablet)

Para oferecer aos seus representantes de vendas mais espaço para trabalhar nas tarefas, removemos a barra de ação da lista de tarefas quando o Salesforce1 é acessado em um tablet. Mas não se preocupe, os usuários ainda poderão executar ações em tarefas específicas usando as ações de item da lista que adicionamos ao Salesforce1 vários meses atrás. Simplesmente deslize o dedo para a esquerda em uma tarefa na lista para ver as ações disponíveis. Essa alteração foi introduzida na versão Summer '16 e aparece em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel, apenas em tablets.

EDIÇÕES

Tarefas disponíveis em:
 Edições **Group**,
Professional, **Enterprise**,
Performance, **Unlimited** e
Developer



Consulte campos de contato em casos no Salesforce1

Agora, os usuários do Salesforce1 poderão ver informações de contato nos detalhes do caso se os campos estiverem incluídos no layout de página do caso. Agora, os campos **Telefone** do contato, **Email** do contato, **Fax** do contato e **Celular** do contato estão disponíveis em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Casos disponíveis em:
Edições **Group**,
Professional, **Enterprise**,
Performance, **Unlimited** e
Developer

Faça mais com emails do caso no Salesforce1

Seus representantes de serviço vão adorar a eficiência conquistada com emails do caso no Salesforce1. Os agentes podem criar emails com menos digitação, o que sempre é bom em um dispositivo móvel! E mais informações sobre emails enviados estão disponíveis diretamente no feed do caso. Esses aprimoramentos estão disponíveis em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Ações de Enviar email em casos têm várias melhorias que reduzem a quantidade de digitação que os agentes precisam fazer ao trabalhar no Salesforce1.

- O novo campo **De** inclui uma lista de seleção para adicionar um endereço de email com um toque rápido. Consulte mais detalhes em [Padronizar de endereços em emails que agentes enviam de casos](#).
- O editor Enviar email carregará automaticamente os conteúdos de um modelo de email se o modelo padrão estiver atribuído à ação Enviar email. Consulte [Garantir consistência usando modelos de email padrão no Lightning Experience e no Salesforce1](#) para aprender a configurar essa opção.

Ao revisar emails enviados, os agentes podem ver os anexos de email diretamente nos itens do feed de email, em vez de precisarem mudar para a lista relacionada Emails para ver emails específicos. Simplesmente toque em **Mostrar todos os anexos** no item do feed.

EDIÇÕES

Enviar email em casos disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Ações de Enviar email em casos estão disponíveis se o Email para caso estiver habilitado para a sua organização. Certifique-se de que suas ações Enviar email estejam incluídas na seção Ações do Salesforce1 e do Lightning no layout da página de caso.

CONSULTE TAMBÉM:

[Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

Acesse mais informações de serviço de campo no Salesforce1

Vê um técnico de serviço fazendo uma dancinha feliz em campo? Provavelmente, é porque compromissos de serviço, recursos de serviço, territórios de serviço, horário de operação e tipos de trabalho funcionam junto com os pedidos de serviço para oferecer aos técnicos uma visão de 360 graus do trabalho onde quer que estejam. Os novos objetos Field Service Lightning padrão estão disponíveis apenas no aplicativo de navegador móvel Salesforce1. (Se esses objetos aparecerem no menu de navegação nos aplicativos do Salesforce1 para download, mas ainda não estiverem funcionais.)

Esses novos itens de serviço de campo estão disponíveis na seção Recente do menu de navegação do Salesforce1.

- Compromissos de serviço
- Recursos de serviço
- Territórios de serviço
- Horário de operação
- Tipos de trabalho

Se esses itens não aparecerem, expanda a seção Recente tocando em **Mais**. Os itens de serviço de campo são incluídos automaticamente no menu de navegação como parte do elemento Itens de pesquisa inteligente. Consulte o [Menu de navegação do aplicativo Salesforce1 móvel](#) na Ajuda do Salesforce para ver como o menu de navegação é preenchido.

Para aprender mais sobre esses novos recursos, consulte [Serviço de campo: Conheça a caixa de ferramentas do Field Service Lightning](#).

 **Nota:** O Field Service Lightning deve estar habilitado na sua organização. Apenas usuários com uma licença de conjunto de permissões do Field Service Lightning podem acessar os recursos do Field Service Lightning. Entretanto, os pedidos de serviço não requerem uma licença especial de conjunto de permissões.

CONSULTE TAMBÉM:

[Serviço de campo: Conheça a caixa de ferramentas do Field Service Lightning](#)

[Faça mais com pedidos de serviço](#)

[Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1](#)

Acompanhe personalidades sociais e publicações no Salesforce1

Agentes de serviço podem ficar atentos aos sentimentos do cliente em qualquer lugar. Personalidades e publicações sociais agora estão disponíveis no Salesforce1. Assim como algumas ações sociais básicas para o feed do caso. Esses recursos estão disponíveis em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

As ações Apreciar, Não apreciar e Excluir estão disponíveis para publicações sociais no feed do caso. No Salesforce1, essas ações mudam para a publicação social, onde o agente de fato pode apreciar, não apreciar ou excluir a publicação. A ação Visualizar fonte também está disponível no feed do caso no Salesforce1, assim, os agentes podem abrir publicações diretamente em aplicativos de mídia social para obter mais contexto.

EDIÇÕES

Os recursos do Field Service Lightning estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud. Os pedidos de serviço também estão disponíveis na **Professional Edition**.

Os agentes podem acessar todas as personalidades e publicações sociais usando o menu de navegação do Salesforce1. Os itens Personalidades sociais e Publicações sociais estão incluídos na seção Recente do menu.

Os agentes devem usar o Salesforce Classic para responder a publicações. Páginas de moderação e autorização não estão disponíveis no Salesforce1.

Gráficos aprimorados substituem gráficos legados no Salesforce1 (encerramento total na versão Spring '17)

Gráficos legados fazem parte da experiência do Salesforce1 há muitos anos, mas vamos dar adeus a eles. Gráficos aprimorados (a versão móvel dos gráficos Lightning Experience) agora estão presentes na tela dos telefones e tablets dos seus representantes. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Os gráficos legados serão encerrados na versão Spring '17. Isso é o que o encerramento de Gráficos legados significa para a sua organização.

- Agora, os gráficos aprimorados são habilitados automaticamente no Salesforce1 e todos os usuários do Salesforce1 veem Gráficos aprimorados, em vez de Gráficos legados. Se você quiser que a sua organização permaneça com Gráficos legados por enquanto, desative Gráficos aprimorados na Configuração.
- Na versão Spring '17, o Salesforce1 incluirá apenas Gráficos aprimorados e você não poderá desativá-los.
- Organizações criadas na versão Summer '16 ou depois já apresentam Gráficos aprimorados como a única experiência de gráficos para o Salesforce1. A opção de desabilitar Gráficos aprimorados não aparece na Configuração.
- O encerramento de gráficos legados não afeta gráficos no site completo do Salesforce (Salesforce Classic e Lightning Experience).

Para obter mais informações, consulte o anúncio [Encerramento de gráficos legados](#).

EDIÇÕES

Gráficos avançados disponíveis em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Visualize gráficos de dispersão (e gráficos de medidor e tabela melhores) no Salesforce1

Se uma imagem vale mais que mil palavras, um gráfico vale mais que mil percepções? Acreditamos que sim, e é por isso que continuamos aprimorando Gráficos avançados no Salesforce1. Seus usuários pularão de alegria quando virem os aprimoramentos na tabela e nos gráficos de medidor. E pularão ainda mais porque agora poderão visualizar dados do relatório em um gráfico de dispersão depois de detalharem o relatório de um componente do painel. Esses aprimoramentos estão disponíveis em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Gráficos de tabela: consulte Destaque condicional, fotos do Chatter e classificação

Gráficos de tabela em painéis estão disponíveis no Salesforce1 há algum tempo, mas antes o aplicativo móvel não acompanhava os refinamentos feitos pelos usuários a esses componentes no Salesforce Classic. Agora, o Salesforce1 mostra destaque condicional, fotos do Chatter (por exemplo, proprietários de oportunidade) e classificação de dados por coluna.

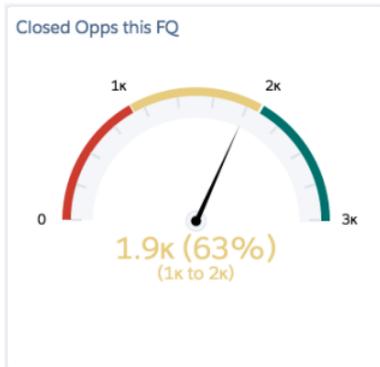
EDIÇÕES

Gráficos avançados disponíveis em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

OPPORTUNITY OWNER	RECORD COUNT
Sarah Vasquez	625
Hank Chen	503
Nadia Smith	387
Brian Alison	258
Fred Williamson	129

Gráficos de medidor: Veja percentagens

Gráficos de medidor também não são novidade no Salesforce1. Porém, agora o aplicativo móvel exibirá percentagens se o componente estiver configurado dessa maneira no Salesforce Classic.



Gráficos de dispersão: Visualize dados do relatório agrupados por valores resumidos

Agora, gráficos de dispersão estão disponíveis no Salesforce1. Eles exigirão um relatório com campos pelo menos resumidos. Os usuários detalharão um componente do painel para o relatório subjacente.

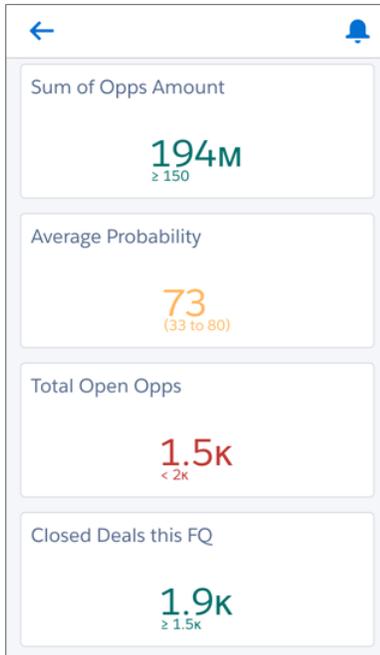


Leia mais métricas de painel de uma só vez no Salesforce1

Reprojetamos as métricas do painel no Salesforce1 para que os representantes possam ver mais informações em um dispositivo móvel de uma só vez sem precisarem de um dispositivo maior! Dependendo do tamanho da tela do dispositivo, o Salesforce1 costumava mostrar uma ou duas métricas por vez. Agora, os representantes podem ver de quatro a cinco métricas sem rolar, tornando muito mais fácil a comparação dos dados. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

Gráficos avançados disponíveis em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



Publique instantâneos de gráficos aprimorados no Chatter

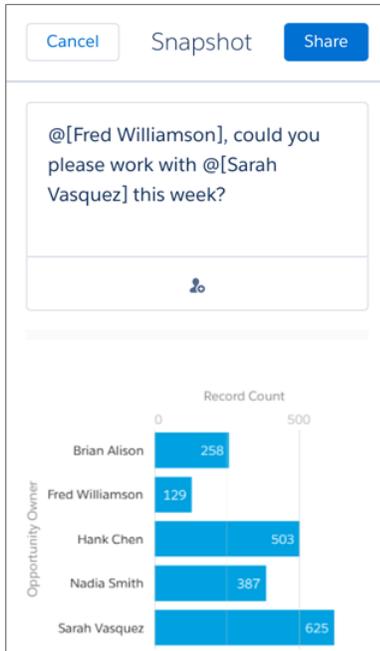
Capacite seus usuários a manterem uns aos outros atualizados com o novo recurso de compartilhamento de gráfico no Salesforce1. Um usuário pode aproveitar momentos inativos, como enquanto espera um ônibus ou um voo, para publicar instantâneos de gráficos no seu feed do Chatter e solicitar feedback ou ação da equipe. Até mesmo colegas em campo podem manter-se conectados. Ao ver a publicação no Salesforce1, usuários móveis podem salvar o instantâneo no próprio dispositivo ou vinculá-lo diretamente ao painel real. Compartilhar instantâneos de gráfico está disponível apenas no aplicativo de navegador móvel Salesforce1. Os gráficos aprimorados devem ser habilitados para a sua organização.

Para habilitar esse recurso, selecione **Habilitar instantâneos de componente do painel** na página Configurações de relatórios e painéis em Configuração.

Para publicar um instantâneo do gráfico no Chatter, um usuário primeiro detalha de um componente do painel. Então, toque em  **Compartilhar** na barra de ação. Compartilhe o instantâneo diretamente com colegas específicos mencionando indivíduos ou grupos na publicação.

EDIÇÕES

Gráficos avançados disponíveis em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

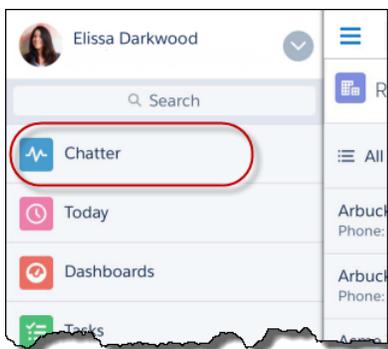


O item do Feed no menu de navegação do Salesforce1 agora se chama Chatter

Para ser consistente com alterações no Lightning Experience, o item Feed no menu de navegação do Salesforce1 agora se chama Chatter. Essa alteração aparece em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

O novo rótulo do Chatter aparece nestes locais.

- Na página de Navegação do Salesforce1 em Configuração. Você pode usar o item Chatter para adicionar o feed do Chatter principal ao menu de navegação.
- No menu de navegação do Salesforce1. Selecione o Chatter para abrir o feed do Chatter principal do usuário. Os usuários ainda acessam Grupos e Pessoas de itens separados no menu de navegação.

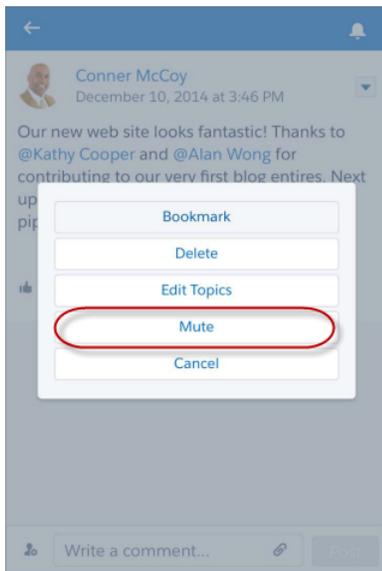


Ao visualizar um registro no Salesforce1, a guia para o feed do registro ainda é rotulada de Feed.

Desative o ruído nos feeds do Chatter do Salesforce1

Publicações de parabéns e feliz aniversário são legais, mas podem ser uma distração indesejada, especialmente em campo. Agora, os usuários do aplicativo de navegador móvel Salesforce1 podem silenciar publicações de feed irrelevantes ou indesejadas e manterem-se focados nas informações que importam. Esse recurso está disponível somente no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.

Para silenciar uma publicação em qualquer feed, toque na publicação, em ▼ e selecione **Silenciar**. A publicação é removida do feed O que eu sigo, embora você ainda possa vê-la no feed Toda a empresa. As notificações de mudanças à publicação param, a menos que você seja mencionado. Se você for mencionado, as notificações serão reiniciadas.

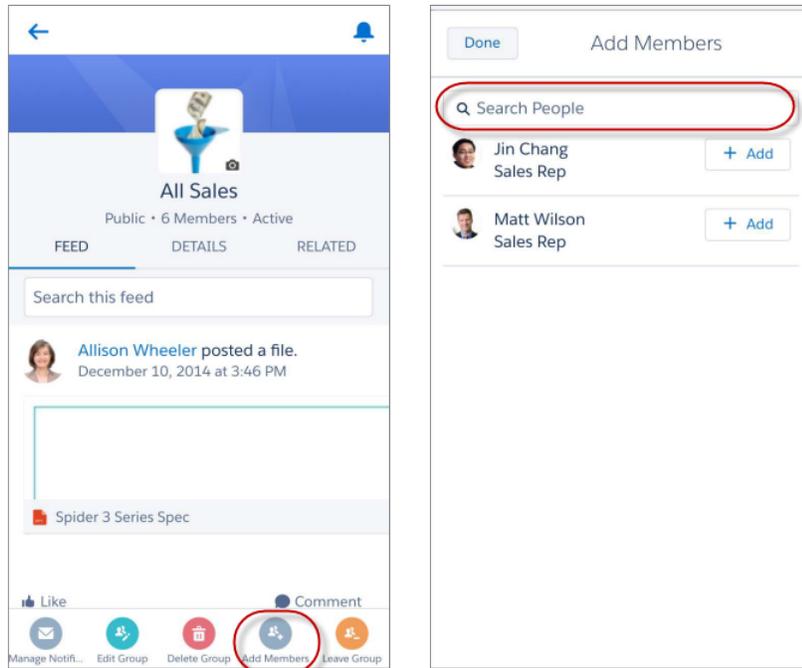


Para remover do mudo, acesse a publicação no feed Toda a empresa, toque em ▼ e selecione **Remover do mudo**.

Amplie a associação de grupo no Salesforce1

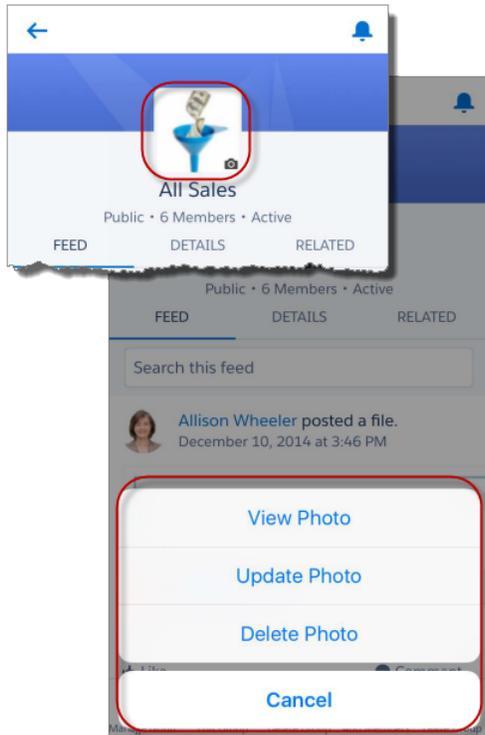
Um grupo vazio é um lugar solitário. Para facilitar o gerenciamento da associação ao grupo de fora do escritório, os proprietários e os gerentes do grupo agora podem adicionar membros a grupos de todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

A ação **Adicionar membros** está disponível na barra de ação em todos os grupos. Os usuários podem adicionar rapidamente todos que pertencem a um grupo de uma só vez. A caixa de diálogo Adicionar membros exibe uma lista de colegas com quem o usuário interagiu e que podem ser adequados para incluir no grupo. Os usuários também podem pesquisar na caixa de diálogo para encontrar qualquer usuário na organização. Para acelerar o processo, a caixa de pesquisa sugere membros que correspondem aos caracteres conforme eles são inseridos na caixa de pesquisa.



Adicione fotos de grupo com os aplicativos Salesforce1 para download

Proprietários e gerentes de grupo que usam os aplicativos Salesforce1 para download agora podem dar vida aos grupos adicionando fotos diretamente de um dispositivo móvel. Em um evento de construção de equipe? Tire uma foto de toda a equipe e carregue-a para o grupo da equipe imediatamente. Ousadia instantânea. Antes, adicionar fotos em grupo estava disponível somente no site Salesforce completo e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1.



Veja banners de perfil e grupo no Salesforce1

Conhece aqueles banners elegantes que aparecem em perfis de usuários e grupos no Lightning Experience? Não importa se a sua organização está usando banners padrão ou imagens de banner personalizadas, agora seus usuários do Salesforce1 também podem aproveitá-los. Agora, os banners estarão disponíveis apenas se a sua organização usar o Lightning Experience. Os banners de grupo aparecem em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel. Banners do perfil de usuário aparecem no aplicativo Salesforce1 para download para Android e no aplicativo de navegador móvel Salesforce1 apenas.



Adicionar ou alterar um banner personalizado está disponível somente no Lightning Experience.

Execute fluxos no Salesforce1 usando as páginas de início do aplicativo Lightning (beta)

Deixe seus usuários executarem fluxos no estilo Lightning com o Salesforce1 ao adicioná-los às páginas do App Home Lightning. É fácil fazer isso com o Lightning App Builder, possui recursos de apontar e clicar. O suporte a páginas de início de aplicativo Lightning está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

EDIÇÕES

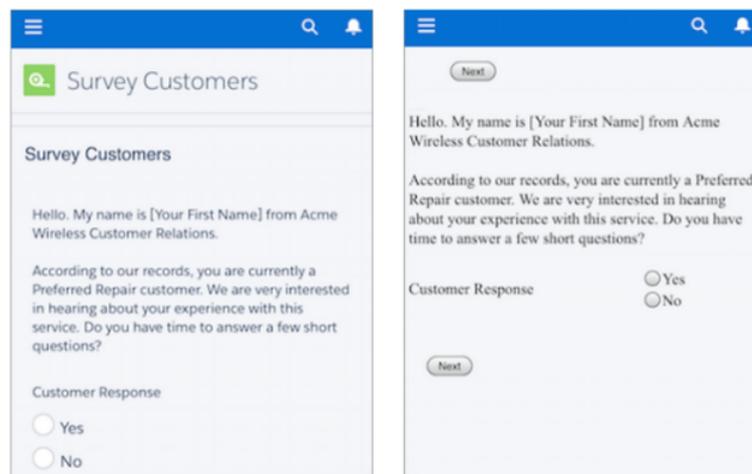
Fluxos disponíveis em:
Edições **Enterprise**,
Performance, **Unlimited** e
Developer

Nota: Essa versão contém uma versão beta do componente Fluxo para Páginas do Lightning, que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. O componente Fluxo não estará disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões referentes ao componente Fluxo para Páginas do Lightning no [IdeaExchange](#).

Anteriormente, era possível adicionar um fluxo ao menu de navegação do Salesforce1 integrando-o a uma guia do Visualforce. Mas, ao fazer isso, o estilo da página ficava semelhante ao da interface do Salesforce Classic. Adicionando fluxos às páginas iniciais de aplicativo no Lightning App Builder, você obtém o estilo do Lightning de graça!

Exemplo:

Um fluxo em uma página inicial de aplicativo vs. uma guia do Visualforce

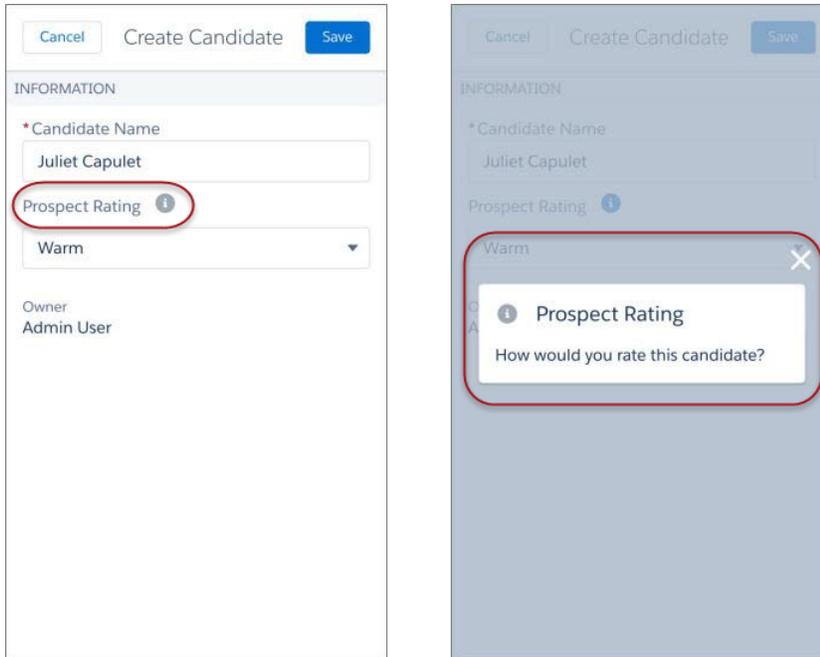


Quando a página inicial do aplicativo estiver pronta, lembre-se de ativá-la. Essa etapa permite adicionar a nova página ao menu de navegação do Salesforce1 para que seus usuários possam acessar o fluxo.

Obtenha ajuda no nível de campo no Salesforce1

Seus usuários móveis agora podem visualizar a mesma ajuda no nível de campo no Salesforce1, disponível no Salesforce Classic e no Lightning Experience. Esse recurso está disponível em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Para ver a ajuda de um campo ao usar o Salesforce1, toque no ícone  .



Se você ainda não tiver feito isso, pode usar Configuração para definir a ajuda personalizada para os campos personalizados e padrão da sua organização. Consulte [Definir a ajuda no nível de campo](#) na Ajuda do Salesforce.

Recursos da versão Winter '17 diferentes ou indisponíveis no Salesforce1

O aplicativo Salesforce1 móvel não inclui toda a funcionalidade disponível no site do Salesforce completo, esteja a sua organização usando o Lightning Experience ou o Salesforce Classic. Conheça os aprimoramentos da versão Winter '17 do Salesforce que não estão disponíveis no Salesforce1, que têm falhas funcionais do site completo ou que funcionam de modo diferente no aplicativo móvel.

 **Nota:** Para a lista completa de diferenças entre o Salesforce1 e o site completo, consulte [O que não está disponível no aplicativo Salesforce1 móvel](#) na Ajuda do Salesforce.

Acesso a dados e modos de exibição

Modos de exibição de listas

- Não há suporte para selecionar vários registros no Salesforce1. Também não é possível aplicar uma ação a vários registros ao mesmo tempo.
- Editar um campo de registro em uma visualização de lista não está disponível. Em vez disso, os usuários podem abrir o registro e tocar na ação **Editar**.

Visualização e destaques do registro

- Personalizações feitas a destaques de um registro com o Lightning App Builder, como ocultar campos ou ações ou exibir a área de destaques no eixo vertical, e não no horizontal, não se aplicam ao Salesforce1.
- Seções na página de detalhes do registro não podem ser minimizadas.

Recursos de vendas

Contatos para diversas contas

- Ao navegar para uma conta pessoal da lista Contatos relacionados, você é levado ao layout da página de Contato, não ao layout da Conta pessoal. Assim, poderá ainda não ver todos os campos, listas relacionadas e ações esperadas.

Contratos

- Criar papéis de contato em contratos não está disponível.

Oportunidades

- Os usuários podem associar um catálogo de preços a uma oportunidade que ainda não tenha um, mas precisam voltar para o site completo para alterar a associação.
- Os usuários podem adicionar produtos com agenda de receita ou quantidade a uma oportunidade, mas somente podem editar a agenda de produto no Salesforce Classic.

Recursos de atendimento ao cliente

Ações de enviar email de caso

- Os campos CC e BCC no editor Enviar email não podem ser minimizados.
- Não há suporte para HTML nas ações Enviar email em casos no Salesforce1. Se uma ação Enviar email incluir um campo Corpo HTML, marcações html não aparecerão no editor Enviar email ou em emails criados com base na ação.
- Não é possível incluir anexos de email ao usar uma ação Enviar email do caso no Salesforce1.
- Se um modelo de email padrão for atribuído a uma ação Enviar email, quaisquer anexos incluídos no modelo serão ignorados no Salesforce1. Os anexos não aparecem no editor Enviar email e não são incluídos em emails criados usando a ação.

Field Service Lightning

- Ao criar um registro usando uma lista relacionada de serviço de campo, o campo que lista o registro pai não será preenchido até o registro ser salvo. Por exemplo, ao criar um compromisso de serviço usando a lista relacionada Compromissos de serviço em um pedido de serviço, o campo Registro pai ficará em branco até o usuário tocar em **Salvar**. Depois da criação do registro, o campo de registro pai lista o pedido de serviço pai conforme esperado.

Serviço de atendimento ao cliente social

- Os agentes devem usar o Salesforce Classic para responder a publicações sociais.
- Páginas de moderação e autorização não estão disponíveis no Salesforce1.

Chatter

Feeds

- Os usuários não veem feed ativo e atualizações de comentário ativas. Atualize o feed puxando a página para baixo.
- Os usuários não podem adicionar imagens em linha a publicações ou comentários de feed.
Se um item de feed incluir imagens em linha, elas não aparecerão no feed principal nos aplicativos Salesforce1 para download. Em vez das imagens, os usuários de aplicativos para download veem um espaço reservado com o nome da imagem.
- Os usuários podem adicionar apenas um anexo a um item do feed.
Se um item de feed incluir vários anexos, apenas o primeiro aparecerá no feed principal nos aplicativos Salesforce1 para download.

Grupos

- Dados de engajamento de membro do grupo não estão disponíveis.

- O assistente de criação de grupo não está disponível.
- Os usuários não podem passar o mouse sobre as fotos do perfil de usuário para ver suas informações rapidamente.

Navegação e ações

- O Iniciador de aplicativos não está disponível. Os usuários não alternam entre aplicativo padrão ou personalizado no Salesforce1. Em vez disso, o menu de navegação oferece acesso a todos os objetos e aplicativos disponíveis no aplicativo móvel.
- A barra de utilitário do Lightning Experience não está disponível no Salesforce1.
- O botão **Salvar e novo** não está disponível no Salesforce1.

Pesquisar

- No aplicativo de navegador móvel Salesforce1, resultados instantâneos são exibidos apenas para o objeto selecionado, não para vários objetos.

Inserindo dados

- Depois de criar um registro usando uma lista relacionada no Salesforce1, a mensagem de sucesso resultante não inclui um link para o novo registro (como no Lightning Experience).

Notificações

Notificações de upgrade automático

- Fechar o aplicativo Salesforce1 (ou seja, forçá-lo a parar de executar) impede que as notificações por push do Salesforce1 cheguem ao dispositivo do usuário até que o aplicativo seja reiniciado.

Notificações úteis

- Se o usuário for designado a várias contas usando o comutador de usuário no Salesforce1, o aplicativo entregará notificações úteis apenas ao usuário ativo atual.
- Se o Salesforce1 exigir uma senha e você receber uma notificação útil enquanto a tela de senha estiver sendo exibida, a exibição da notificação será bloqueada.

Salesforce Authenticator: back-up e restauração de contas, notificações de atividades automatizadas, temporizador mais arrojado

Agora, é possível fazer back-up das suas contas conectadas no aplicativo e restaurá-las ao instalar o aplicativo em outro telefone. Também adicionamos notificações para atividades automatizadas e facilitamos mais do que nunca a cópia do seu código de verificação e a visualização do temporizador. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

NESTA SEÇÃO:

[Receba notificações sobre atividades automatizadas no Salesforce Authenticator](#)

Sabemos o quanto você adora atividades automatizadas no Salesforce Authenticator. Agora, quando há uma atividade automatizada, como autenticação baseada em local, você pode saber quem está cuidando dela para você. É outra ótima maneira de rastrear as atividades que você espera autenticar automaticamente. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Faça backup e restaure suas contas conectadas no Salesforce Authenticator](#)

Telefones novos são incríveis, mas reinstalar todos os seus aplicativos às vezes parece mais trabalho do que diversão. O Salesforce Authenticator torna o processo muito mais fácil com a opção de Backup e restauração. Faça back-up das suas contas conectadas no aplicativo e restaure-as ao instalar o aplicativo no seu telefone novo. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Copie códigos e visualize o temporizador com facilidade no Salesforce Authenticator](#)

As melhorias de UI facilitam a cópia de códigos de autenticação e a visualização do temporizador no aplicativo móvel Salesforce Authenticator. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Receba notificações sobre atividades automatizadas no Salesforce Authenticator

Sabemos o quanto você adora atividades automatizadas no Salesforce Authenticator. Agora, quando há uma atividade automatizada, como autenticação baseada em local, você pode saber quem está cuidando dela para você. É outra ótima maneira de rastrear as atividades que você espera autenticar automaticamente. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Faça backup e restaure suas contas conectadas no Salesforce Authenticator

Telefones novos são incríveis, mas reinstalar todos os seus aplicativos às vezes parece mais trabalho do que diversão. O Salesforce Authenticator torna o processo muito mais fácil com a opção de Backup e restauração. Faça back-up das suas contas conectadas no aplicativo e restaure-as ao instalar o aplicativo no seu telefone novo. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Você pode facilmente habilitar backups tendo o aplicativo já instalado ou instalando-o pela primeira vez. É possível habilitar backups no menu Notificações (🔔) ao receber uma notificação ou depois, no menu Configurações (⚙️).

Para habilitar backups, verifique o número do seu celular com o Salesforce e escolha uma senha de quatro dígitos ultrassegura. Então, você estará pronto para restaurar suas contas conectadas em um novo dispositivo. Vivemos e respiramos a autenticação de dois fatores, assim, usamos tanto o seu número de celular (algo que você tem) quanto sua senha (algo que você sabe) para verificar quem você é.

Enter Your Mobile Number Skip

We'll text you a link to verify your number. Verifying your number starts a backup of your accounts or restores accounts from an existing backup.

Mobile number

+1 415-555-6893
✕

Set a Passcode

Setting a passcode protects your account backups. You'll enter this passcode to restore your accounts on a new device.

Passcode

—
—
—
—

Quando tiver seu novo dispositivo, instale o aplicativo Salesforce Authenticator, verifique seu número e insira sua senha. Pronto! Todas as suas contas conectadas aparecerão no seu telefone novo e você estará pronto em menos de 2 minutos.

Copie códigos e visualize o temporizador com facilidade no Salesforce Authenticator

As melhorias de UI facilitam a cópia de códigos de autenticação e a visualização do temporizador no aplicativo móvel Salesforce Authenticator. O Salesforce Authenticator funciona para Lightning Experience, Salesforce Classic e todas as versões do aplicativo Salesforce 1 móvel.

O temporizador ao lado de cada código de autenticação agora é mais arrojado e muda de verde para vermelho conforme o tempo se esgota.



Não está digitando seu código? Toque no código e uma mensagem fácil de ver será exibida na parte superior da tela confirmando a cópia. Não há mais necessidade de manter o dedo pressionando para copiar ou ter de movê-lo para ver a mensagem de verificação!

Financial Services Cloud: Páginas do Lightning e personalização

As inovações do Lightning não param Agora, o Financial Services Cloud oferece também uma nova Página do Lightning para personalizar clientes e famílias.

 **Nota:** Não deixe de ler todos os detalhes para obter o máximo desses novos recursos e aprimoramentos no [Guia de implementação do Financial Services Cloud](#).

NESTA SEÇÃO:

[Personalizar páginas de registro de cliente e família](#)

Cada empresa de serviços financeiros administra os negócios de modo diferente. Com os perfis do Lightning ativados, agora é possível personalizar as visualizações de cliente e família com a configuração de arrastar e soltar.

[Crie tipos de registro individuais e familiares personalizados](#)

Seu negócio tem clientes individuais e familiares exclusivos, assim, o Financial Services Cloud agora proporciona flexibilidade para criar seus próprios tipos de registro individuais e familiares personalizados.

EDIÇÕES

Disponível no Lightning Experience por um custo extra em: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Personalizar páginas de registro de cliente e família

Cada empresa de serviços financeiros administra os negócios de modo diferente. Com os perfis do Lightning ativados, agora é possível personalizar as visualizações de cliente e família com a configuração de arrastar e soltar.

A nova Página do Lightning para clientes e famílias torna a personalização das páginas de registro de Cliente e Família mais fácil e flexível. Os administradores podem adicionar, remover e reorganizar componentes do Lightning usando o Lightning App Builder. Um componente do Lightning pode fornecer uma tela para outros componentes, conter os dados esperados do Financial Services Cloud, como Ativos e passivos, Contas financeiras, Apólices de seguro e fazer muito mais.

O Financial Services Cloud agora aproveita a página Conta do Salesforce padrão para as páginas de registro de Cliente e Família. Esse aprimoramento permite que o Financial Services Cloud aproveite a eficiência do Salesforce App Cloud, ofereça aos consultores mais opções de segmentação (filtragem) e aproveite quaisquer novas atualizações à página Conta do Salesforce padrão.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Crie tipos de registro individuais e familiares personalizados

Seu negócio tem clientes individuais e familiares exclusivos, assim, o Financial Services Cloud agora proporciona flexibilidade para criar seus próprios tipos de registro individuais e familiares personalizados.

Ao criar um tipo de registro individual personalizado, use o Mapeador de tipo de registro para associar um tipo de registro da conta e um tipo de registro do contato ao seu novo tipo de registro individual personalizado. Ao criar um tipo de registro familiar personalizado, use o Mapeador de tipo de registro para associar um tipo de registro da conta ao seu novo tipo de registro familiar personalizado.

Por exemplo, você pode criar um tipo de registro individual para um consultor que esteja recrutando para sua empresa.

Health Cloud: Modelos de plano de atendimento e mais

Estamos trabalhando para facilitar aos coordenados de atendimento realizar ainda mais, além de aumentar o engajamento dos pacientes.

NESTA SEÇÃO:

[Modelos de plano de tratamento simplificam a integração dos pacientes](#)

Elimine o "trabalho" dos fluxos de trabalho com modelos de plano de tratamento que permitem que os coordenadores de tratamento criem planos de tratamento personalizados para os pacientes com apenas alguns cliques. Os coordenadores podem adicionar problemas, metas e tarefas em massa para o plano de tratamento de um paciente. É possível carregar os planos de tratamento da sua empresa no Health Cloud. O carregamento dos modelos predefinidos reduz o tempo despendido na criação de um plano de tratamento e ajuda a aplicar padrões de tratamento que melhoram os resultados na assistência médica.

[Facilite o acesso aos registros de conta dos pacientes](#)

Oferecemos aos coordenadores de tratamento um acesso mais fácil ao registro de conta de um paciente na guia Detalhes. O layout aprimorado da guia Detalhes do paciente mostra os registros do paciente associados ao registro da Conta. Se você preferir que o registro de Contato apareça na guia, altere a configuração de HcFeatureDriver em Configurações do Health Cloud que fazem parte dos Tipos de metadados personalizados.

[Health Cloud tem novos objetos personalizados](#)

Esses objetos personalizados são novos.

EDIÇÕES

O Health Cloud está disponível no Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance e Unlimited**

Modelos de plano de tratamento simplificam a integração dos pacientes

Elimine o "trabalho" dos fluxos de trabalho com modelos de plano de tratamento que permitem que os coordenadores de tratamento criem planos de tratamento personalizados para os pacientes com apenas alguns cliques. Os coordenadores podem adicionar problemas, metas e tarefas em massa para o plano de tratamento de um paciente. É possível carregar os planos de tratamento da sua empresa no Health Cloud. O carregamento dos modelos predefinidos reduz o tempo despendido na criação de um plano de tratamento e ajuda a aplicar padrões de tratamento que melhoram os resultados na assistência médica.

Crie seus próprios modelos de dentro do Salesforce ou compre modelos dos principais provedores de conteúdo e importe-os com o Data Loader. Dentro do console do Health Cloud, os coordenadores escolhem os modelos que tratam das condições de um paciente, selecionam o problema necessário, as metas e as tarefas e as aplica ao paciente. Em seguida, os problemas, metas e tarefas aparecem

EDIÇÕES

O Health Cloud está disponível no Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance e Unlimited**

no plano de tratamento do paciente, facilitando o trabalho dos coordenadores na orientação aos pacientes durante a jornada do tratamento.

The screenshot shows the 'Apply Care Plan Template' interface for patient Charles Green. The interface includes a search bar for templates, a table of available templates, and a section for selected templates. Red boxes and numbers 1, 2, and 3 highlight the search bar, the table of templates, and the selected templates section, respectively.

TEMPLATE NAME	DESCRIPTION	Selected Templates
<input checked="" type="checkbox"/> Asthma, Adult - Knowledge of Condition and Treatment Plan		Asthma, Adult - Knowledge of Condition an... X
<input checked="" type="checkbox"/> Diabetes, Adult - Knowledge of Condition and Treatment Plan		Diabetes, Adult - Knowledge of Condition a... X
<input type="checkbox"/> Heart Failure - Knowledge of Condition and Treatment Plan		

Use a guia Selecionar modelos para selecionar os modelos a serem aplicados a um paciente.

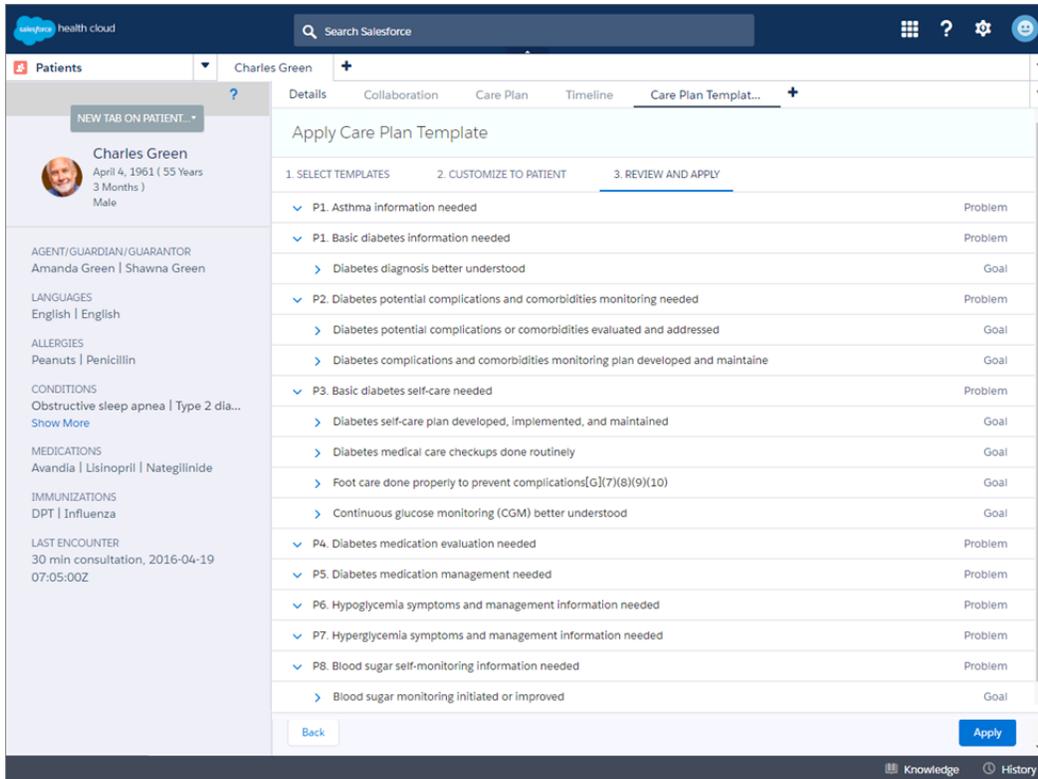
- Procure **(1)** um modelo digitando seu nome na caixa de pesquisa de texto.
- Selecione os modelos **(2)** a serem aplicados ao paciente. Você pode adicionar até cinco modelos por paciente.
- Os modelos aparecem na seção de modelos selecionados **(3)**. É possível remover um modelo da lista clicando no **X** ao lado de seu nome.

The screenshot shows the 'Apply Care Plan Template' interface in Salesforce Health Cloud. The patient is Charles Green. The interface is divided into three steps: 1. SELECT TEMPLATES, 2. CUSTOMIZE TO PATIENT, and 3. REVIEW AND APPLY. Step 2 is highlighted with a red circle. A red box highlights the 'Diabetes, Adult - Knowledge of Condition and Treatment Plan' section, which contains a table of tasks. A red circle highlights the 'Diabetes potential complications or comorbidities evaluated and addressed' goal. Red numbers 4, 5, 6, and 7 are placed on the screen to indicate specific actions: 4 points to the Care Coordinator dropdown, 5 points to the Start Date field, 6 points to the left sidebar, and 7 points to the goal row in the table.

TASK NAME	TASK OWNER	PRIORITY	DUE DATE	
ASSIST: Appointment scheduling with doctor to manage condition	Patient	Normal	+6 days	Task
EDUCATE: Causes: Depends on the type of diabetes (1, 2, or gestational)	Care Coordinator	Normal	+3 days	Task
COORDINATE: Follow-up contact with patient to evaluate understanding of diabetes diagnosis	Care Coordinator	Normal	+20 days	Task
Diabetes complications and comorbidities monitoring plan developed and maintained				Goal
P3. Basic diabetes self-care needed				Problem
P4. Diabetes medication evaluation needed				Problem

É na guia Personalizar para pacientes que você ajusta o plano de tratamento para suprir as necessidades de assistência médica específicas do paciente.

- Selecione o nome do coordenador do tratamento (4) responsável pelas tarefas de coordenação do tratamento, como o agendamento de consultas e as chamadas de acompanhamento. Se o paciente não for membro da comunidade e não puder ter uma tarefa atribuída a ele, essas tarefas serão atribuídas ao coordenador do tratamento. Somente os coordenadores de tratamento que são usuários internos do Salesforce e membros da equipe de tratamento aparecem na lista.
- Selecione a data (5) em que o plano de tratamento começa para o paciente. Essa data é a data de ancoragem relativa aos problemas, metas e tarefas associados ao plano de tratamento. As tarefas que têm uma data deslocada usam essa data como ponto de partida e adicionam o deslocamento atribuído à data de início. Por exemplo, se a data de início do modelo for 9 de dezembro e o deslocamento da tarefa for *+7 dias*, a data de vencimento da tarefa será 16 de dezembro.
- Cada modelo de plano de tratamento (6) aparece com os problemas associados selecionados por padrão. Se um problema ou meta não se aplicar ao paciente, você pode removê-lo do plano de tratamento, juntamente com os seus itens filhos. Por exemplo, se um paciente já tiver o material para controlar a glicose no sangue, você poderá remover a tarefa de aquisição de materiais. Ao remover um problema, você remove também as metas e tarefas associadas a ele.
- Para ver as metas e tarefas (7) associadas a um problema, expanda as seções individuais clicando nos triângulos. Quando você expande a lista de tarefas, pode ver o proprietário, a prioridade e o número de dias do deslocamento.



Revise o plano de tratamento antes de aplicá-lo ao paciente. Depois que você clica em **Aplicar**, o plano de tratamento é adicionado à guia Plano de tratamento do paciente, juntamente com seus problemas, metas e tarefas.

Facilite o acesso aos registros de conta dos pacientes

Oferecemos aos coordenadores de tratamento um acesso mais fácil ao registro de conta de um paciente na guia Detalhes. O layout aprimorado da guia Detalhes do paciente mostra os registros do paciente associados ao registro da Conta. Se você preferir que o registro de Contato apareça na guia, altere a configuração de HcFeatureDriver em Configurações do Health Cloud que fazem parte dos Tipos de metadados personalizados.

Health Cloud tem novos objetos personalizados

Esses objetos personalizados são novos.

CarePlanTemplate__c

Representa o modelo usado para criar um plano de atendimento, incluindo os problemas, as metas e as tarefas que os coordenadores de cuidado usam para controlar e aliviar uma doença.

CarePlanTemplateGoal__c

Representa uma meta incluída no modelo do plano de atendimento.

CarePlanTemplateProblem__c

Representa um problema incluído no modelo do plano de atendimento.

CarePlanTemplateTask__c

Representa uma tarefa incluída no modelo do plano de atendimento

EDIÇÕES

O Health Cloud está disponível no Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance e Unlimited**

Personalização: Configuração melhorada para o Lightning Experience, páginas do Lightning mais flexíveis e relatórios para objetos externos

Essa versão está cheia de presentinhos do tipo apontar e clicar para o administrador. Localize coisas na Configuração do Lightning Experience usando a pesquisa global. Exerça um controle mais granular sobre as páginas do Lightning e os valores de lista de opções. E, se a sua empresa utilizar objetos externos, execute relatórios sobre todos os seus dados, independentemente de onde eles estejam armazenados.

Os recursos de personalização ajudam a expandir a sua organização, aprimorando seus objetos, dados e campos, atualizando a aparência da organização, melhorando os processos de negócios, criando sites e desenvolvendo aplicativos, tudo isso com ferramentas de apontar e clicar e, talvez, um pouco de código. Os recursos de personalização também incluem ferramentas para administrar e proteger a organização.

NESTA SEÇÃO:

[Configuração do Lightning Experience: Encontre registros de configuração com mais rapidez e gerencie aplicativos Lightning](#)

Estamos prestes a economizar seu tempo. Com esse lançamento, você não precisa ir para Configuração para encontrar itens em Configuração. Basta usar a pesquisa global! E, é claro, consulte o Gerenciador de aplicativo Lightning Experience para todas as suas necessidades relacionadas a aplicativos Lightning. Esses recursos estão disponíveis somente no Lightning Experience.

[Lightning App Builder: Atribua páginas de registro a aplicativos, mais modelos de página do aplicativo, atualização de lista de componentes](#)

As equipes por trás do Lightning App Builder estão trabalhando para criar todo tipo de aprimoramento incrível para você. Agora, você pode atribuir suas páginas de registro personalizadas a diferentes aplicativos Lightning ou tornar uma página de registro a página padrão em todos os aplicativos Lightning. Criamos novos modelos para páginas de aplicativo e uma visualização somente leitura para páginas do Lightning gerenciadas. Espere! Tem mais! Agora, é possível atualizar a lista de componentes sem atualizar todo o Criador de aplicativo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Salesforce Connect: Relatórios de objetos externos, suporte expandido para comunidades, layouts baseados em feeds e melhorias na pesquisa](#)

Agora, é possível executar relatórios em objetos externos do Salesforce Connect e fornecer seus dados externos para comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili). Também é possível criar layouts de página baseados em feeds e obter mais resultados de pesquisa.

[Process Builder: Chame processos e acesse mais campos](#)

O Process Builder fica cada vez melhor! Agora, é possível chamar um processo de outro processo. Além disso, é possível acessar campos do proprietário e campos criptografados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Administração de lista de opções: Manutenção de valores mais fácil, API melhorada, listas de opções globais no Lightning Experience](#)

O poder das listas de opções continua aumentando. Acrescentamos meios para que você gerencie valores de lista de opções com a granularidade ou a amplitude que desejar. Gerencie valores de lista de opções em Configuração com fluxos aprimorados da interface de usuário e ainda mais opções para adicionar, substituir ou remover valores em todos os tipos de listas de opções. Ou use a estrutura da API de metadados aprimorada para definir listas de opções fora de Configuração. Simplifique o gerenciamento de dados com listas de opções globais, que agora estão disponíveis na Configuração do Lightning Experience.

[Importação de dados: Membros de campanha e nova versão do Data Loader](#)

A plataforma Force.com facilita o gerenciamento dos dados melhorando a importação de membros de campanha no Assistente de importação de dados, incluindo a capacidade de importar contatos, contas pessoais e leads como membros da campanha a partir de um único arquivo. Além disso, a nova versão do Data Loader oferece suporte a mais sistemas operacionais.

[Compartilhamento: recálculo mais granular e eficiente](#)

Recalcule regras de compartilhamento por objeto com bloqueios de compartilhamento específicos de objeto. Recalcule padrões organizacionais com mais eficiência com recálculo paralelo assíncrono. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Administração geral: Ações de componentes do Lightning](#)

As ações de componentes do Lightning são o aspecto mais importante dessa versão: são ações no Lightning Experience que oferecem suporte para Apex e JavaScript. Também simplificamos o gerenciamento das licenças de conjunto de permissões e organizamos o Editor de layout de página, a página de detalhes do usuário e o Cloud Flow Designer.

Configuração do Lightning Experience: Encontre registros de configuração com mais rapidez e gerencie aplicativos Lightning

Estamos prestes a economizar seu tempo. Com esse lançamento, você não precisa ir para Configuração para encontrar itens em Configuração. Basta usar a pesquisa global! E, é claro, consulte o Gerenciador de aplicativo Lightning Experience para todas as suas necessidades relacionadas a aplicativos Lightning. Esses recursos estão disponíveis somente no Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**.

NESTA SEÇÃO:[Pesquise na Configuração do Lightning Experience com a pesquisa global](#)

Agora, é possível usar a pesquisa global, em vez da Busca rápida, para localizar registros de configuração específicos, como a lista de opções Origem do lead ou o perfil Representante de vendas. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Seja o chefe dos seus aplicativos com o Gerenciador de aplicativo](#)

Aprimoramos a Configuração no Lightning Experience com o Gerenciador de aplicativo do Lightning Experience. Agora, é possível criar e gerenciar seus aplicativos em um só lugar. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

[Gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience](#)

Agora, é possível criar e gerenciar seus conjuntos de valores da lista de opções global de qualquer interface do usuário. Você não precisa mais ficar se alternando para gerenciar todas as suas listas de opções em Configuração. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

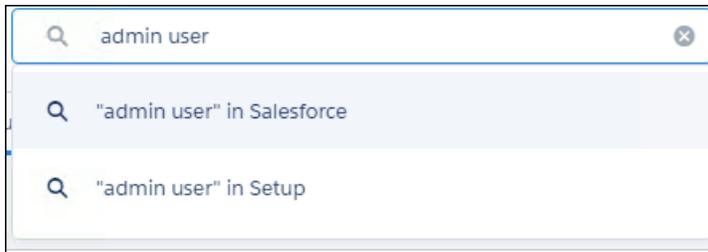
Pesquise na Configuração do Lightning Experience com a pesquisa global

Agora, é possível usar a pesquisa global, em vez da Busca rápida, para localizar registros de configuração específicos, como a lista de opções Origem do lead ou o perfil Representante de vendas. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Enquanto estiver em Configuração, insira o nome do registro de configuração na pesquisa global. Por exemplo, você quer encontrar o Usuário administrativo rapidamente sem navegar pelos usuários para que possa redefinir a senha. Na página de resultados de pesquisa, use a barra de escopo de pesquisa abaixo da pesquisa global para ver os resultados de um objeto de Configuração específico.



Exemplo: A pesquisa global oferece a opção de pesquisar em Configuração, bem como em todo o Salesforce.



 **Exemplo:** Os Principais resultados incluem resultados dos objetos de Configuração mais utilizados, assim, é um bom ponto de partida.

SEARCH RESULTS		Users		
Top Results		1 Result		
Users	NAME	TYPE	OBJECT	LAST MODIFIED DATE
Profiles	Admin User	User		7/22/2016

A pesquisa de configuração tem algumas restrições.

- É necessário estar em Configuração para ver os Resultados da pesquisa de configuração na pesquisa global.
- Não é possível pesquisar todos os objetos de configuração.
- Somente é possível pesquisar pelo nome do registro de configuração.
- Não é possível personalizar qual registro de configuração é exibido na barra de escopo de pesquisa abaixo da pesquisa global.
- Não é possível personalizar o layout de pesquisa.
- Não é possível classificar ou filtrar os resultados.

Seja o chefe dos seus aplicativos com o Gerenciador de aplicativo

Aprimoramos a Configuração no Lightning Experience com o Gerenciador de aplicativo do Lightning Experience. Agora, é possível criar e gerenciar seus aplicativos em um só lugar. Esse recurso está disponível somente no Lightning Experience.

Para localizar o Gerenciador de aplicativo, insira *Gerenciador de aplicativo* em Configuração na caixa Busca rápida e selecione **Gerenciador de aplicativo**.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Crie aplicativos personalizados no Lightning Experience e navegue com mais eficiência](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience

Agora, é possível criar e gerenciar seus conjuntos de valores da lista de opções global de qualquer interface do usuário. Você não precisa mais ficar se alternando para gerenciar todas as suas listas de opções em Configuração. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Crie e gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience](#)

Lightning App Builder: Atribua páginas de registro a aplicativos, mais modelos de página do aplicativo, atualização de lista de componentes

As equipes por trás do Lightning App Builder estão trabalhando para criar todo tipo de aprimoramento incrível para você. Agora, você pode atribuir suas páginas de registro personalizadas a diferentes aplicativos Lightning ou tornar uma página de registro a página padrão em todos os aplicativos Lightning. Criamos novos modelos para páginas de aplicativo e uma visualização somente leitura para páginas do Lightning gerenciadas. Espere! Tem mais! Agora, é possível atualizar a lista de componentes sem atualizar todo o Criador de aplicativo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Atribua uma página de registro aos aplicativos Lightning ou torne-a padrão para todos](#)

Ao ativar uma página de registro personalizada no Lightning App Builder, agora há duas opções. É possível tornar a página de registro o padrão para todos os seus usuários. Outra opção é atribuir a página de registro a um ou mais aplicativos Lightning para oferecer aos seus usuários acesso a uma página personalizada para o aplicativo em que estão trabalhando.

[Visualizar componentes recém-instalados no Lightning App Builder com Atualização de lista de componentes](#)

Você está no Lightning App Builder, trabalhando em uma página. Um dos seus desenvolvedores diz que um novo componente do Lightning foi implantado na organização para você utilizar. Você não precisa mais atualizar todo o App Builder para acessar o novo componente. Com o clique de um botão, é possível atualizar apenas a lista de componentes. Componentes recém-adicionados são destacados na lista.

[Crie um novo estilo de página do aplicativo com o novo modelo de página do aplicativo no Lightning App Builder](#)

O novo modelo de Cabeçalho e duas colunas no Lightning App Builder permite personalizar o layout das páginas de aplicativo de maneira diferente. As páginas de aplicativo criadas com esse modelo estão disponíveis no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[O componente de feed renomeado apresenta dois novos componentes do Chatter](#)

Renomeamos o componente Feed para Chatter no Lightning App Builder. Ele combina o editor e o feed. Também criamos dois novos componentes que dividem o feed em suas partes com o novo Editor do Chatter e Feed do Chatter. Agora, é possível colocar o editor e o feed separadamente, nos lugares que você quiser da página.

[Aprimore suas páginas do Lightning com componentes de Fluxo \(beta\)](#)

Seja bem-vindo a um novo componente do Lightning App Builder. Use o componente Fluxo para integrar fluxos de atividade a Páginas do Lightning.

[Visualize e ative Páginas do Lightning somente leitura usando pacotes gerenciados no Lightning App Builder](#)

Anteriormente, não era possível abrir páginas gerenciadas no Lightning App Builder. Agora, é possível abrir Páginas do Lightning usando um pacote gerenciado em um editor somente leitura e analisar, ativar ou desativar essas páginas.

[Componentes do gráfico de relatório não são mais de "tamanho único"](#)

Os componentes do gráfico de relatório agora são mais dinâmicos e responsivos ao tamanho da página em que são exibidos. Os componentes do gráfico de relatório ajustam o próprio tamanho no eixo horizontal para preencher regiões de exibição maiores, até um máximo de 800 pixels de largura. A altura está limitada a 300 pixels. Esse aprimoramento está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce 1 móvel.

[Adicionar componentes do AppExchange no Lightning App Builder](#)

A experiência do AppExchange integrada agora está disponível no Lightning App Builder. Você pode procurar e instalar componentes de terceiros diretamente da interface do usuário, facilitando ainda mais a pré-construção de soluções para seus projetos.

[Simplifique seus destaques de registro para ver mais dados](#)

Use os novos atributos do Lightning App Builder para exibir o painel de destaques em menos espaço, mostrar menos botões e mudar a orientação de horizontal para vertical. Essas personalizações reduzem a rolagem na página e o truncamento de título, facilitando para os usuários a visualização de informações em uma única exibição. O painel de destaques está disponível apenas no Lightning Experience.

Atribua uma página de registro aos aplicativos Lightning ou torne-a padrão para todos

Ao ativar uma página de registro personalizada no Lightning App Builder, agora há duas opções. É possível tornar a página de registro o padrão para todos os seus usuários. Outra opção é atribuir a página de registro a um ou mais aplicativos Lightning para oferecer aos seus usuários acesso a uma página personalizada para o aplicativo em que estão trabalhando.

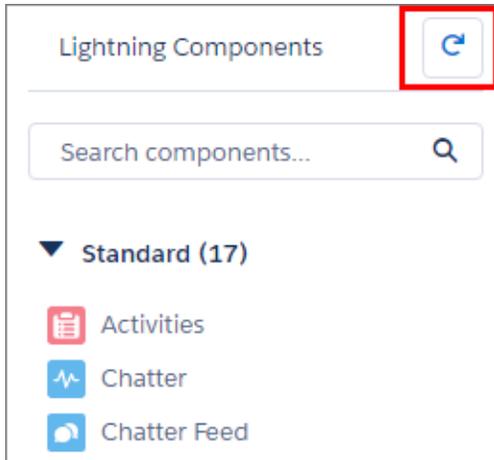
Use a nova coluna Atribuições por aplicativo na lista relacionada Página de registro do Lightning no Gerenciador de objetos para ver quais aplicativos Lightning cada página de registro está atribuída.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

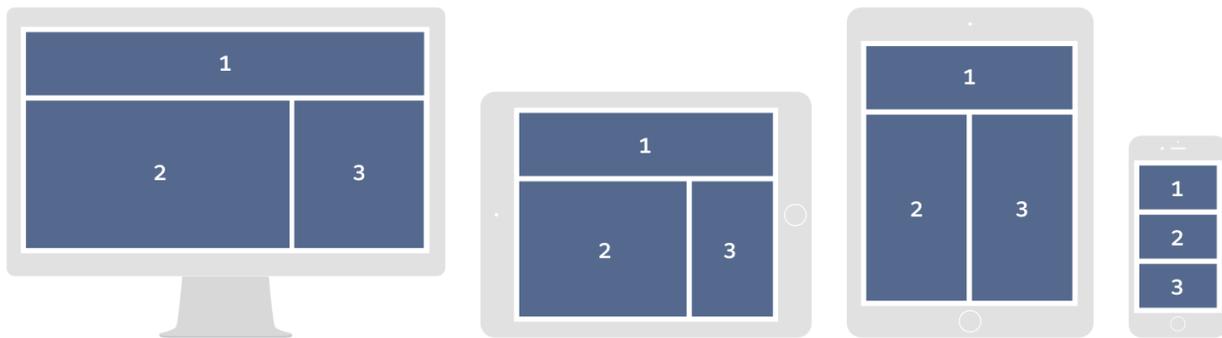
Visualizar componentes recém-instalados no Lightning App Builder com Atualização de lista de componentes

Você está no Lightning App Builder, trabalhando em uma página. Um dos seus desenvolvedores diz que um novo componente do Lightning foi implantado na organização para você utilizar. Você não precisa mais atualizar todo o App Builder para acessar o novo componente. Com o clique de um botão, é possível atualizar apenas a lista de componentes. Componentes recém-adicionados são destacados na lista.



Crie um novo estilo de página do aplicativo com o novo modelo de página do aplicativo no Lightning App Builder

O novo modelo de Cabeçalho e duas colunas no Lightning App Builder permite personalizar o layout das páginas de aplicativo de maneira diferente. As páginas de aplicativo criadas com esse modelo estão disponíveis no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.



CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

O componente de feed renomeado apresenta dois novos componentes do Chatter

Renomeamos o componente Feed para Chatter no Lightning App Builder. Ele combina o editor e o feed. Também criamos dois novos componentes que dividem o feed em suas partes com o novo Editor do Chatter e Feed do Chatter. Agora, é possível colocar o editor e o feed separadamente, nos lugares que você quiser da página.

O emparelhamento entre o editor e os feeds na mesma página é feito automaticamente, sem codificação adicional.

Aprimore suas páginas do Lightning com componentes de Fluxo (beta)

Seja bem-vindo a um novo componente do Lightning App Builder. Use o componente Fluxo para integrar fluxos de atividade a Páginas do Lightning.

 **Nota:** Essa versão contém uma versão beta do componente Fluxo para Páginas do Lightning, que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. O componente Fluxo não estará disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões referentes ao componente Fluxo para Páginas do Lightning no [IdeaExchange](#).

Consulte mais detalhes em [Integrar seus fluxos nas Páginas do Lightning \(beta\)](#) na seção Visual Workflow.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Visualize e ative Páginas do Lightning somente leitura usando pacotes gerenciados no Lightning App Builder

Anteriormente, não era possível abrir páginas gerenciadas no Lightning App Builder. Agora, é possível abrir Páginas do Lightning usando um pacote gerenciado em um editor somente leitura e analisar, ativar ou desativar essas páginas.

Componentes do gráfico de relatório não são mais de "tamanho único"

Os componentes do gráfico de relatório agora são mais dinâmicos e responsivos ao tamanho da página em que são exibidos. Os componentes do gráfico de relatório ajustam o próprio tamanho no eixo horizontal para preencher regiões de exibição maiores, até um máximo de 800 pixels de largura. A altura está limitada a 300 pixels. Esse aprimoramento está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Adicionar componentes do AppExchange no Lightning App Builder

A experiência do AppExchange integrada agora está disponível no Lightning App Builder. Você pode procurar e instalar componentes de terceiros diretamente da interface do usuário, facilitando ainda mais a pré-construção de soluções para seus projetos.

Para ver a experiência do AppExchange em ação, abra uma página no Lightning App Builder. Então, clique em **Obter mais no AppExchange** para procurar uma seleção de componentes prontos para conexão a páginas do Lightning personalizadas.

CONSULTE TAMBÉM:

[O AppExchange e a sua organização do Salesforce: finalmente juntos](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

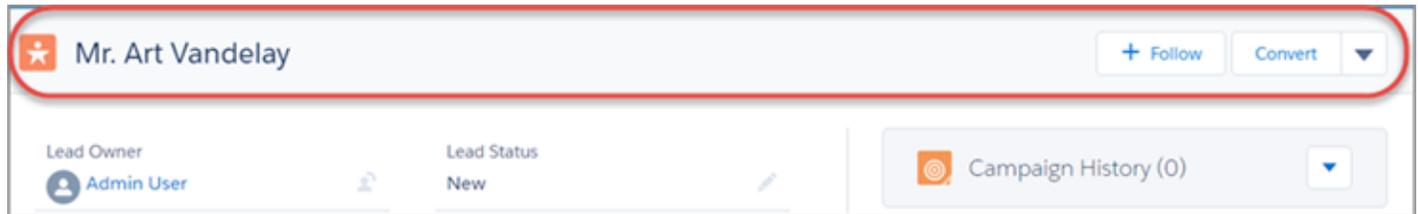
Simplifique seus destaques de registro para ver mais dados

Use os novos atributos do Lightning App Builder para exibir o painel de destaques em menos espaço, mostrar menos botões e mudar a orientação de horizontal para vertical. Essas personalizações reduzem a rolagem na página e o truncamento de título, facilitando para os usuários a visualização de informações em uma única exibição. O painel de destaques está disponível apenas no Lightning Experience.

Para acessar os novos atributos no Lightning App Builder, clique no painel de destaques na tela. Os atributos Minimizado e Número de ações visíveis estão no painel de propriedades.

Por exemplo, use Número de ações visíveis para limitar o número de botões a um. (Porém, o botão Seguir será sempre exibido.)

Aqui está um exemplo de um layout do registro de Lead com o atributo Minimizado habilitado e o Número de ações visíveis definido para 1.



Para exibir os destaques horizontal e verticalmente, arraste o componente Painel de destaques para uma região com as dimensões horizontal e vertical que você quiser. O painel de destaques é ajustado para caber no espaço da região. Por exemplo, se você arrastá-lo para uma coluna estreita, os destaques serão exibidos na vertical. Se você arrastá-lo para uma coluna de largura de página inteira, os destaques serão exibidos na horizontal.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Salesforce Connect: Relatórios de objetos externos, suporte expandido para comunidades, layouts baseados em feeds e melhorias na pesquisa

Agora, é possível executar relatórios em objetos externos do Salesforce Connect e fornecer seus dados externos para comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili). Também é possível criar layouts de página baseados em feeds e obter mais resultados de pesquisa.

NESTA SEÇÃO:

[Relatórios de objetos externos: obtenha uma exibição integrada dos dados que ultrapasse as fronteiras do sistema](#)

Sabemos que você esperou muito tempo para poder incluir objetos externos em relatórios. Ainda há algumas limitações e questões a considerar, mas agora você pode executar relatórios sobre todos os seus dados, independentemente de onde estejam armazenados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Expor dados de objetos externos em comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente \(Napili\)](#)

Às vezes, os membros da comunidade precisam de dados armazenados fora da organização do Salesforce. Configure a sua organização para acessar esses dados por meio do Salesforce Connect e, em seguida, expor os dados do objeto externo para as suas comunidades. Anteriormente, apenas as comunidades desenvolvidas com o modelo Guias do Salesforce + Visualforce podiam acessar objetos externos. Agora, os objetos externos também estão disponíveis em comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili). Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: **Developer Edition**

Disponível por um custo extra em: Edições

Enterprise, Performance e Unlimited

[Criar layouts de página baseados em feeds para objetos externos](#)

Facilite o trabalho dos seus usuários com registros de objetos externos fornecendo duas exibições separadas: uma para o feed do registro e outra para os seus detalhes e listas relacionadas. Os usuários podem alternar entre a exibição do feed e a exibição de detalhes para focar as informações necessárias a qualquer momento. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Obtenha mais resultados de pesquisa de objetos externos](#)

Ao pesquisar objetos externos, os resultados não estão mais limitados a 25 linhas. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Relatórios de objetos externos: obtenha uma exibição integrada dos dados que ultrapasse as fronteiras do sistema

Sabemos que você esperou muito tempo para poder incluir objetos externos em relatórios. Ainda há algumas limitações e questões a considerar, mas agora você pode executar relatórios sobre todos os seus dados, independentemente de onde estejam armazenados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

A configuração de relatórios para um objeto externo envolve estas etapas gerais.

1. Selecione "Permitir relatórios" no objeto externo.

A ativação de relatórios cria o seguinte na categoria do tipo de relatório Outros relatórios.

- Um tipo de relatório para o objeto externo
- Um tipo de relatório para cada relacionamento de pesquisa em que ambos os objetos permitem relatórios

Os tipos de relatório não são criados para pesquisa externa ou relacionamentos de pesquisa indireta, mas você pode criar tipos de relatórios personalizados para esses relacionamentos.

2. Se necessário, crie tipos de relatórios personalizados.

Um *tipo de relatório* define o conjunto de registros e campos disponíveis para um relatório com base nos relacionamentos entre um objeto principal e seus objetos relacionados. Os relatórios exibem apenas os registros que atendem aos critérios definidos no tipo de relatório.

3. Desenvolva e teste relatórios como usuário final.

4. Informe aos usuários os nomes das pastas de categoria e os tipos de relatórios personalizados, para que eles possam criar e executar relatórios sobre objetos externos.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar objetos externos:

- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou atualizar tipos de relatórios personalizados:

- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para criar ou editar relatórios:

- "Criar e personalizar relatórios"

E

"Criador de relatórios"

Para executar relatórios:

- "Executar relatórios"

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: considerações de relatório para o Salesforce Connect - todos os adaptadores \(pode estar desatualizada ou indisponível durante a visualização da versão\)](#)

[Ajuda do Salesforce: relacionamentos de objeto externo](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Expor dados de objetos externos em comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili)

Às vezes, os membros da comunidade precisam de dados armazenados fora da organização do Salesforce. Configure a sua organização para acessar esses dados por meio do Salesforce Connect e, em seguida, expor os dados do objeto externo para as suas comunidades. Anteriormente, apenas as comunidades desenvolvidas com o modelo Guias do Salesforce + Visualforce podiam acessar objetos externos. Agora, os objetos externos também estão disponíveis em comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili). Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Para expor objetos externos em comunidades desenvolvidas com o modelo Atendimento ao cliente (Napili), configure as origens de dados externas associadas. Observe os seguintes requisitos de configuração.

- Cancele a seleção de **Alto volume de dados**.
- Defina **Tipo de identidade** como Entidade de segurança nomeada ou Anônimo.

Embora você possa definir **Tipo de identidade** como Por usuário, entenda que os membros de comunidade não podem configurar suas próprias credenciais. Entretanto, você pode definir e gerenciar as configurações de autenticação de cada usuário para sistemas externos no Lightning Experience ou no Salesforce Classic.

 **Exemplo:** Digamos que você tenha uma comunidade de parceiros para vendas e armazene as informações de pedidos de produtos em um sistema de planejamento de recursos empresariais no back-office. O fornecimento dessas informações aos seus parceiros de vendas permite que eles exibam e atualizem pedidos dentro do contexto de todos os dados relacionados, independentemente de onde estejam armazenados.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Compartilhe conteúdo de origens de dados externas na sua comunidade conduzida por modelo](#)
- [Ajuda do Salesforce: Definir origens de dados externas](#)
- [Ajuda do Salesforce: tipo de identidade para origens de dados externas](#)
- [Ajuda do Salesforce: configurações de autenticação de armazenamento para sistemas externos](#)

Criar layouts de página baseados em feeds para objetos externos

Facilite o trabalho dos seus usuários com registros de objetos externos fornecendo duas exibições separadas: uma para o feed do registro e outra para os seus detalhes e listas relacionadas. Os usuários podem alternar entre a exibição do feed e a exibição de detalhes para focar as informações necessárias a qualquer momento. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

A configuração de um layout de página baseado no feed para um objeto externo envolve estas etapas gerais. Consulte a Ajuda do Salesforce para ver as instruções.

1. Ative o rastreamento de feed no objeto externo.
2. Crie um layout para o objeto externo. Enquanto faz isso, selecione **Layout baseado em feed**.
3. Atribua os layouts de página aos perfis dos usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Ajuda do Salesforce: criar layouts de página baseados em feeds](#)
- [Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página de configuração de rastreamento de campo.

- “Exibir configuração”

Para criar, editar e excluir layouts de página:

- “Personalizar aplicativo”

Para atribuir layouts de página:

- “Gerenciar perfis e conjuntos de permissões”

Obtenha mais resultados de pesquisa de objetos externos

Ao pesquisar objetos externos, os resultados não estão mais limitados a 25 linhas. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Process Builder: Chame processos e acesse mais campos

O Process Builder fica cada vez melhor! Agora, é possível chamar um processo de outro processo. Além disso, é possível acessar campos do proprietário e campos criptografados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

NESTA SEÇÃO:

[Criar processos reutilizáveis](#)

Agora, é possível criar um processo que outro processo possa chamar. Com processos que podem ser chamados, é possível reutilizar seções de processos. Crie um processo que possa ser chamado, chame-o de vários processos ou de vários grupos de ação no mesmo processo. Essa habilidade de reutilizar pode economizar seu tempo precioso, e quem não adora isso?

[Veja todos os seus tipos de processo em um único lugar](#)

Ao visualizar sua lista de processos em Meus processos, confira a nova coluna que adicionamos: Tipo de processo. Nela, é possível ver se um processo específico pode ser chamado ou não. Uma célula em branco indica que é um processo que não pode ser chamado.

[Acessar campos do proprietário no Process Builder](#)

O Process Builder agora permite acessar campos em um proprietário, como email ou nome de referência de um proprietário de caso. Anteriormente, era possível consultar `OwnerId`, mas não nenhum dos campos do proprietário. Se você estiver trabalhando com um objeto que pode ser de proprietário de vários outros objetos, como Usuário e Fila, escolha quais campos de objeto consultar.

[Acessar dados criptografados no Process Builder \(piloto\)](#)

O Process Builder agora tem suporte para campos criptografados, exceto em filtros, como na ação Atualizar registros. A criptografia de plataforma está disponível no Salesforce Classic. O Process Builder está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Criar processos reutilizáveis

Agora, é possível criar um processo que outro processo possa chamar. Com processos que podem ser chamados, é possível reutilizar seções de processos. Crie um processo que possa ser chamado, chame-o de vários processos ou de vários grupos de ação no mesmo processo. Essa habilidade de reutilizar pode economizar seu tempo precioso, e quem não adora isso?

Você pode chamar processos com objetos que compartilham pelo menos um ID exclusivo. Por exemplo, nos objetos Conta e Caso, o campo `AccountId` é exclusivo de Conta e também é usado por Caso. Você pode criar um processo que possa ser chamado e que atualize um Registro de caso. Então, é possível chamar de:

- Um processo que atualize o proprietário do Registro da conta
- Um processo que adicione um Endereço de entrega da conta ou o atualize

Ao criar um processo que chame outro processo, cada um conta para seus limites de processo e outros aplicáveis. Limites de DML em processos que chamam processos contam como uma transação.

Ao criar um processo, inicie-o quando outro processo chamá-lo selecionando **É chamado por outro processo**.

Ao atualizar um objeto, preste atenção ao objeto selecionado. Sua seleção determina quais outros processos podem chamar o que você está criando. Apenas processos baseados em objetos que compartilham pelo menos um único ID de campo podem chamar ou serem chamados por outro processo.

Se você quiser que o processo sendo criado chame outro processo, é fácil fazer isso. Ao definir ou editar as ações do processo, selecione **Processos**. Somente processos ativos que possam ser chamados estão disponíveis.

Veja todos os seus tipos de processo em um único lugar

Ao visualizar sua lista de processos em Meus processos, confira a nova coluna que adicionamos: Tipo de processo. Nela, é possível ver se um processo específico pode ser chamado ou não. Uma célula em branco indica que é um processo que não pode ser chamado.

Acessar campos do proprietário no Process Builder

O Process Builder agora permite acessar campos em um proprietário, como email ou nome de referência de um proprietário de caso. Anteriormente, era possível consultar `OWNERID`, mas não nenhum dos campos do proprietário. Se você estiver trabalhando com um objeto que pode ser de proprietário de vários outros objetos, como Usuário e Fila, escolha quais campos de objeto consultar.

 **Exemplo:** Digamos que sua organização use uma fila para casos. Um proprietário de caso pode ser um usuário ou uma fila, assim, você pode acessar campos tanto em Usuário quanto em Fila.

Acessar dados criptografados no Process Builder (piloto)

O Process Builder agora tem suporte para campos criptografados, exceto em filtros, como na ação Atualizar registros. A criptografia de plataforma está disponível no Salesforce Classic. O Process Builder está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.



Nota: Suporte à criptografia para campos de fórmula, fluxos e Process Builder é um programa piloto disponível na Developer Edition e em Sandboxes para Enterprise, Unlimited e Performance Editions. Para obter mais informações sobre como participar desse programa piloto, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.



Exemplo: Se você tiver criptografado o Nome da conta, poderá atualizar o valor do campo, mas não poderá filtrar com base no campo.

CONSULTE TAMBÉM:

[Acesse dados criptografados com campos de fórmula personalizada, fluxos e Process Builder \(piloto\)](#)

Administração de lista de opções: Manutenção de valores mais fácil, API melhorada, listas de opções globais no Lightning Experience

O poder das listas de opções continua aumentando. Acrescentamos meios para que você gerencie valores de lista de opções com a granularidade ou a amplitude que desejar. Gerencie valores de lista de opções em Configuração com fluxos aprimorados da interface de usuário e ainda mais opções para adicionar, substituir ou remover valores em todos os tipos de listas de opções. Ou use a estrutura da API de metadados aprimorada para definir listas de opções fora de Configuração. Simplifique o gerenciamento de dados com listas de opções globais, que agora estão disponíveis na Configuração do Lightning Experience.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas as** edições

NESTA SEÇÃO:

[Simplifique a manutenção da lista de opções com listas de opções globais \(disponível ao público em geral\)](#)

Compartilhe com eficiência valores entre campos e objetos de listas de opções criando campos da lista de opções que usam o *conjunto de valores global* de uma lista de opções global. Listas de opções globais são sempre restritas, assim, seus dados de lista de opções permanecem atualizados, pois os usuários não podem adicionar valores errôneos ou redundantes por meio da API. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Crie e gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience](#)

Você não precisa mais ficar se alternando para gerenciar todas as suas listas de opções em Configuração. Agora, é possível criar e gerenciar seus conjuntos de valores da lista de opções global de qualquer interface do usuário. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Use conjuntos de valores globais em dependências da lista de opções](#)

Gerenciar dependências da lista de opções acaba de ficar mais eficiente. Agora, é possível tornar uma lista de opções local personalizada dependente de uma lista de opções local personalizada que use um conjunto de valores global. O conjunto de valores global é definido em um local e compartilhado. Use esse conjunto de valores para tantas listas de opções personalizadas locais, e suas listas de opções dependentes, quanto precisar. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Substituir valores de listas de opções globais](#)

Agora, você tem ainda mais flexibilidade para manter os valores de campo de listas de opções atualizados em registros existentes. Substitua de modo conveniente um valor em uma lista de opções personalizada que use um conjunto de valores global. Anteriormente, não era possível fazer esse tipo de substituição no nível de campo em listas de opções compartilhadas. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Converter um tipo de campo de listas de opções compartilhado da interface do usuário](#)

Às vezes, um valor de listas de opções é bastante. Outras vezes, não é suficiente. Agora, é possível alternar uma lista de opções que usa um conjunto de valores global entre seleção múltipla e seleção simples diretamente na interface do usuário. Desfrute da flexibilidade de poder ajustar seus dados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Gerenciar valores inativos em listas de opções personalizadas irrestritas](#)

Desative ou reative de maneira prática os valores em listas de opções irrestritas para acompanhar as necessidades comerciais mutáveis. Não há necessidade de excluir valores antes de estar pronto. Desativar um valor não prejudica os registros existentes que usam esse valor de lista de opções. Quando não precisar mais do valor para registros futuros, poderá excluí-lo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Tornar uma lista de opções personalizada existente obrigatória](#)

Reduza campos da lista de opções vazios e dados tendenciosos tornando campos da lista de opções obrigatórios. É possível definir qualquer campo da lista de opções como obrigatório ao criá-lo ou modificar um campo de lista de opções personalizado existente. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Rótulos atualizados da interface do usuário para listas de opções](#)

Nossos novos rótulos da interface do usuário para configuração da lista de opções ajudam a rastrear os conjuntos de valores globais e os campos personalizados da lista de opções. A nova nomenclatura é diferenciada claramente entre conjuntos de valores da lista de opções global, listas de opções personalizadas locais e valores da lista de opções. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Simplificar a API de metadados para listas de opções](#)

Proporcionamos elegância e eficiência com uma API de metadados redefinida para listas de opções, sem elementos desperdiçados para confundir suas chamadas de API. A nova estrutura diferencia claramente entre conjuntos de valores da lista de opções global, lista de opções personalizada local, lista de opções padrão, facilitando muito o rastreamento de campos e valores. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Limites maiores para listas de opções padrão](#)

Listas de opções de seleção múltipla padrão podem ser tão detalhadas quanto você precisar, com um novo limite de 255 caracteres por entrada. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Simplifique a manutenção da lista de opções com listas de opções globais (disponível ao público em geral)

Compartilhe com eficiência valores entre campos e objetos de listas de opções criando campos da lista de opções que usam o *conjunto de valores global* de uma lista de opções global. Listas de opções globais são sempre restritas, assim, seus dados de lista de opções permanecem atualizados, pois os usuários não podem adicionar valores errôneos ou redundantes por meio da API. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.



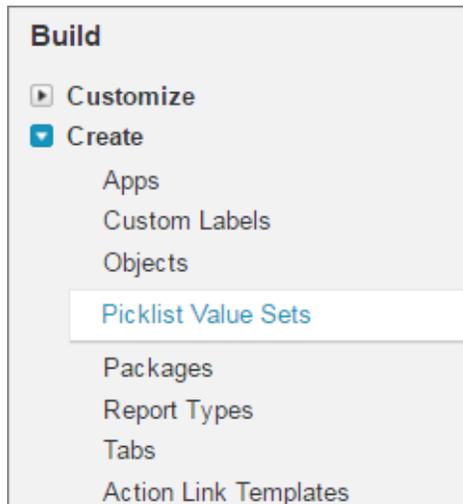
Nota: Para fornecer feedback ou sugestões para listas de opções globais, acesse o grupo [Listas de opções personalizadas globais restritas na Comunidade de sucesso do Salesforce](#).

Uma lista de opções global é, por definição, uma lista de opções restrita. Quando você cria uma lista de opções global, a lista de valores que você especifica é protegida. Somente você pode adicionar ou editar valores.

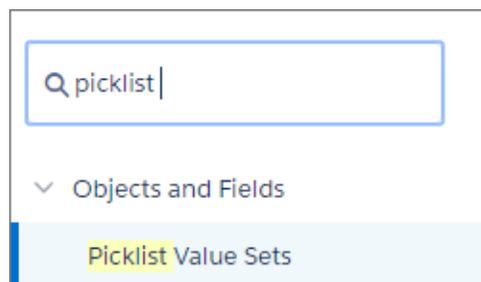
Quando você cria um campo de lista de opções personalizada e o baseia na lista de opções global, sua lista de valores é herdada da lista de opções global. Os usuários não podem alterar os valores, porque eles são definidos como um conjunto de valores de lista de opções. Eles também não podem adicionar valores por meio da API ao conjunto de valores ou aos campos de lista de opções que usam esse conjunto de valores.

Crie de modo conveniente uma lista de opções global na Configuração. Em seguida, crie campos de lista de opções personalizada como você sempre fez. Porém, agora você tem a opção de usar um conjunto de valores global em quantas listas de opções personalizadas quiser.

Nó de conjuntos de valores da lista de opções na Configuração (Salesforce Classic)



Conjuntos de valores da lista de opções na Configuração (Lightning Experience)



Especifique o conjunto de valores de lista de opções ao criar uma lista de opções global. Se você editar a definição de lista de opções global, todos os campos de lista de opções que usem esse conjunto de valores de lista de opções também serão atualizados.

Digamos que você queira ter um campo de lista de opções chamado "Classificação" em Contas e Oportunidades, com os valores Quente, Morno e Frio. Em vez de manter esses valores de lista de opções separadamente em dois objetos diferentes, crie uma lista de opções global com o seu conjunto de valores.

Global Value Set

[« Back to List](#)

[Values \[3\]](#) | [Inactive Values \[0\]](#) | [Fields Where Used \[0\]](#)

Global Value Set Detail Edit Delete

Information

Label	Rating
Name	Rating
Description	How promising an account, opportunity, or prospect looks.

Edit Delete

Values New Reorder Replace Printable View Chart Colors

Action	Values	Default	Chart Colors	Modified By
Edit Del Deactivate	Cool	<input checked="" type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 7/27/2016 8:42 PM
Edit Del Deactivate	Hot	<input type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 7/27/2016 8:42 PM
Edit Del Deactivate	Warm	<input type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 7/27/2016 8:42 PM

Inactive Values

No Inactive Values values defined.

Fields Where Used

No records to display

Em seguida, crie um campo de lista de opções em cada objeto e defina essas listas de opções para herdar o conjunto de valores da lista de opções global. Cada lista de opções terá automaticamente os valores Quente, Morno e Frio.

Account

New Custom Field

Step 2. Enter the details

Field Label ⓘ

Values

- Use global picklist value set
- Enter values, with each value separated by a new line.

▼

- Sort values alphabetically, not in the order entered. Values will be displayed alphabetically everywhere.
- Use first value as default value
- Restrict picklist to the values defined in the value set. ⓘ

Field Name ⓘ

Description

Help Text

Required Always require a value in this field in order to save a record

Crie e gerencie listas de opções globais na Configuração do Lightning Experience

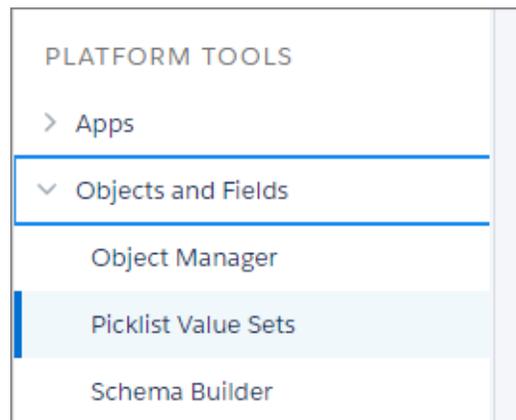
Você não precisa mais ficar se alternando para gerenciar todas as suas listas de opções em Configuração. Agora, é possível criar e gerenciar seus conjuntos de valores da lista de opções global de qualquer interface do usuário. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Localize os conjuntos de valores da lista de opções global em Configuração inserindo *lista de opções* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de valores da lista de opções**.

Use o Gerenciador de objetos no Lightning Experience para gerenciar as listas de opções personalizadas que usam seus conjuntos de valores globais. Para atualizar suas listas de opções e outros campos personalizados para um objeto, vá para a página de detalhes do objeto.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**.



CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Use conjuntos de valores globais em dependências da lista de opções

Gerenciar dependências da lista de opções acaba de ficar mais eficiente. Agora, é possível tornar uma lista de opções local personalizada dependente de uma lista de opções local personalizada que use um conjunto de valores global. O conjunto de valores global é definido em um local e compartilhado. Use esse conjunto de valores para tantas listas de opções personalizadas locais, e suas listas de opções dependentes, quanto precisar. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Por exemplo, sua empresa tem quatro grandes armazéns e envia pedidos para todos os Estados Unidos. Você quer selecionar qual armazém usar para contas de clientes com base na região do cliente. Assim, torne o campo Território de conta o campo de controle para o campo Localização do armazém nas contas.

Account Custom Field
Warehouse Location
[Back to Account Fields](#) [Help for this Page](#)

[Validation Rules \(0\)](#)

Custom Field Definition Detail [Edit](#) [Set Field-Level Security](#) [View Field Accessibility](#)

Field Information

Field Label	Warehouse Location	Object Name	Account
Field Name	Warehouse_Location	Data Type	Picklist
API Name	Warehouse_Location__c		
Description	Shipment source; depends on the account's territory (region).		
Help Text			
Created By	Captain Barnacle , 7/19/2016 1:12 PM	Modified By	Captain Barnacle , 7/19/2016 1:12 PM

General Options

Required

Picklist Options

Strictly enforce picklist values

Controlling Field [\[New\]](#)

Field Dependencies [New](#) [Field Dependencies Help](#)

No dependencies defined.

Mas espere – a lista de opções de Território de conta herda seus valores de um conjunto de valores global chamado Território. Assim, você não pode usá-lo como um campo de controle, certo? Sem problema. Demos "adeus" a outra limitação da lista de opções. Agora, você pode tornar o Território de conta o campo de controle para qualquer lista de opções personalizada, como Localização do armazém.

New Field Dependency [Help for this Page](#)

Create a dependent relationship that causes the values in a picklist or multi-select picklist to be dynamically filtered based on the value selected by the user in another field.

- The field that drives filtering is called the "controlling field." Standard and custom checkboxes and picklists with at least one and less than 300 values can be controlling fields.
- The field that has its values filtered is called the "dependent field." Custom picklists and multi-select picklists can be dependent fields.

Step 1. Select a controlling field and a dependent field. Click Continue when finished.

Step 2. On the following page, edit the filter rules that control the values that appear in the dependent field for each value in the controlling field.

[Continue](#) [Cancel](#)

Controlling Field [Account Territory](#)

Dependent Field [Warehouse Location](#)

[Continue](#) [Cancel](#)

Selecione quais valores da lista de opções você deseja exibir para cada Território de conta (ou região). Por exemplo, se um representante selecionar Nordeste (1) como território de conta, apenas Filadélfia, PA (2) aparecerá como possível localização do armazém. Salve e está pronto.

Save Cancel Preview

Controlling Field Account Territory
 Dependent Field Warehouse Location

▼ Instructions

- Double click on a cell to toggle its visibility for the Controlling Field value shown in the column heading.
- To change multiple cells at once, select multiple cells and then click the Include Values or Exclude Values button to change the visibility of all selected cells at once.
- Use SHIFT + click to select a range of adjacent cells. Use CTRL + click to select multiple cells that are not adjacent.
- Use the Preview button to test the results.

Legend

Excluded Value
 Included Value

Click button to include or exclude selected values from the dependent picklist:

Include Values Exclude Values

Account Territory:	Northwest	Southwest	Central
Warehouse Location:	San Francisco, CA	San Francisco, CA	San Francisco, CA
	Los Angeles, CA	Los Angeles, CA	Los Angeles, CA
	Philadelphia, PA	Philadelphia, PA	Philadelphia, PA
	Tampa, FL	Tampa, FL	Tampa, FL

Showing Columns: 1 - 5 (of 5) < Previous | Next > View All Go to

Click button to include or exclude selected values from the dependent picklist:

Include Values Exclude Values

Substituir valores de listas de opções globais

Agora, você tem ainda mais flexibilidade para manter os valores de campo de listas de opções atualizados em registros existentes. Substitua de modo conveniente um valor em uma lista de opções personalizada que use um conjunto de valores global. Anteriormente, não era possível fazer esse tipo de substituição no nível de campo em listas de opções compartilhadas. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Para atualizar um campo de lista de opções para um objeto, vá para a página de detalhes do objeto e clique em **Substituir**.

Account Custom Fields & Relationships New Field Dependencies

Action	Field Label	API Name	Data Type
Edit Del Replace	<u>Account Territory</u>	Account_Territory__c	Picklist
Edit Del Replace	Best Method of Contact	Best_Method_of_Contact__c	Picklist
Edit Del Replace	Device Type	Device_Type__c	Picklist

Converter um tipo de campo de listas de opções compartilhado da interface do usuário

Às vezes, um valor de listas de opções é bastante. Outras vezes, não é suficiente. Agora, é possível alternar uma lista de opções que usa um conjunto de valores global entre seleção múltipla e seleção simples diretamente na interface do usuário. Desfrute da flexibilidade de poder ajustar seus dados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Por exemplo, uma conta pode ocupar mais de um território. Você pode tornar o campo das listas de opções Território de conta, que herda o conjunto de valores global Território, uma lista de opções de seleção múltipla.

Para localizar os conjuntos de valores da lista de opções global, em Configuração, insira *lista de opções* na caixa Busca rápida e selecione **Conjuntos de valores da lista de opções**.

Para gerenciar as listas de opções personalizadas que usam seus conjuntos de valores globais, vá para a página Campos do objeto que tem a lista de opções.

Gerenciar valores inativos em listas de opções personalizadas irrestritas

Desative ou reative de maneira prática os valores em listas de opções irrestritas para acompanhar as necessidades comerciais mutáveis. Não há necessidade de excluir valores antes de estar pronto. Desativar um valor não prejudica os registros existentes que usam esse valor de lista de opções. Quando não precisar mais do valor para registros futuros, poderá excluí-lo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Quando você desativa um valor, ele deixa de aparecer na lista de opções em que os usuários selecionam um valor ao criar ou editar um registro.

Digamos que você queira ocultar um valor de lista de opções. Primeiramente, navegue para a definição da lista de opções.

- No caso de uma lista de opções em um objeto, acesse a área de campos do objeto. Por exemplo, para uma lista de opções Conta: Em Configuração, insira *Conta* na caixa *Busca rápida* e, em seguida, selecione **Campos** em Contas.
- Para uma lista de opções global: Em Configuração, insira *lista de opções* na caixa *Busca rápida* e selecione **Listas de opções**.

Em seguida, acesse a página de detalhes da lista de opções. Impeça que o valor seja usado no futuro clicando em **Desativar** ao lado do seu nome.

Picklist Value Set				
Action	Values	Default	Chart Colors	Modified By
Edit Del Deactivate	Keyboard	<input checked="" type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 6/23/2016 12:35 PM
Edit Del Deactivate	Monitor	<input type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 6/23/2016 12:35 PM
Edit Del Deactivate	Mouse	<input type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 6/23/2016 12:35 PM
Edit Del Deactivate	USB-C Connector	<input type="checkbox"/>	Assigned dynamically	Captain Barnacle , 6/23/2016 12:35 PM

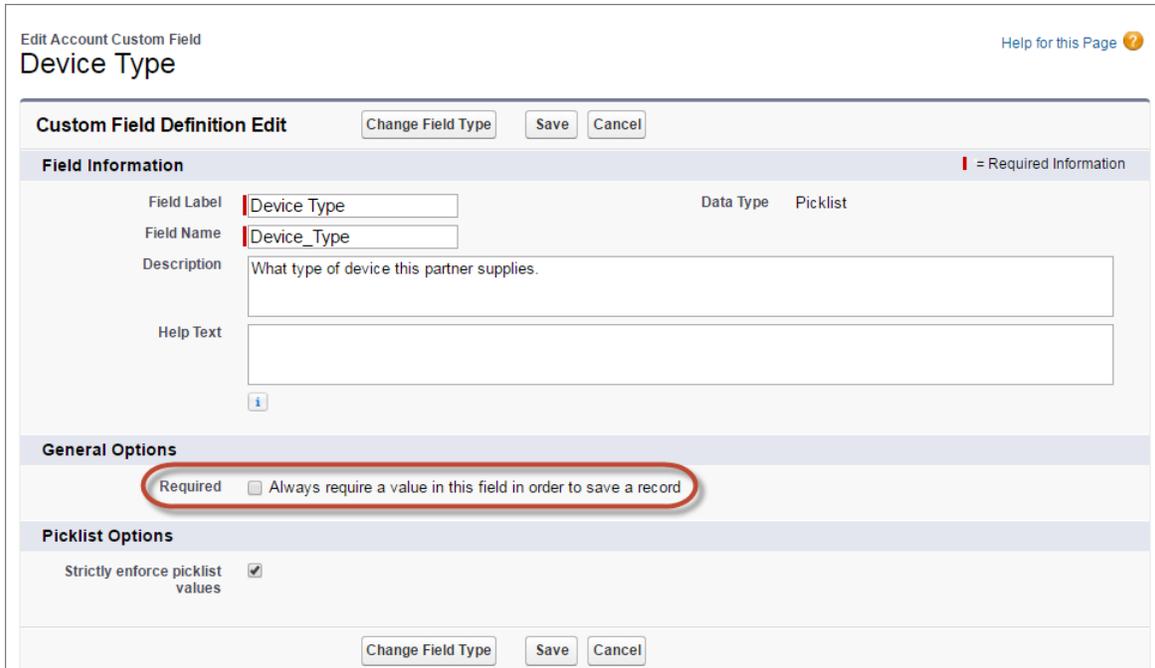
O valor é movido para a seção Valores de lista de opções inativos. Se depois você decidir que precisa do valor, clique em **Ativar** ao lado do nome do valor.

Inactive Picklist Values		
Action	Values	Modified By
Del Activate	Mouse	Captain Barnacle , 6/23/2016 1:44 PM

Ao alterar um valor da lista de opções, a ação é registrada na Trilha de auditoria de configuração. As entradas de log para desativar ações agora dizem que o valor foi desativado. Antes, era difícil distinguir valores desativados de valores excluídos em listas de opções globais e irrestritas porque a ação envolvia um comando de exclusão.

Tornar uma lista de opções personalizada existente obrigatória

Reduza campos da lista de opções vazios e dados tendenciosos tornando campos da lista de opções obrigatórios. É possível definir qualquer campo da lista de opções como obrigatório ao criá-lo ou modificar um campo de lista de opções personalizado existente. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.



Para criar ou modificar listas de opções personalizadas:

- Lista de opções em um objeto: use a área de campos do objeto.
- Lista de opções global: em Configuração, insira *lista de opções* na caixa Busca rápida e selecione **Listas de opções**.

Rótulos atualizados da interface do usuário para listas de opções

Nossos novos rótulos da interface do usuário para configuração da lista de opções ajudam a rastrear os conjuntos de valores globais e os campos personalizados da lista de opções. A nova nomenclatura é diferenciada claramente entre conjuntos de valores da lista de opções global, listas de opções personalizadas locais e valores da lista de opções. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Veja a seguir as mudanças dos rótulos da interface do usuário relacionados à criação e à edição de listas de opções.

Onde o rótulo está	Rótulo na versão Summer '16	Rótulo na versão Winter '17
Nó de configuração	Listas de opções globais	Conjuntos de valores da lista de opções
Título da página de detalhes do conjunto de valores global	Detalhes da lista de opções global	Detalhes do conjunto de valores global
Página de detalhes do conjunto de valores global	Valores da lista de opções global	Valores
Página de detalhes do campo de lista de opções personalizada	Lista de opções	Conjunto de valores
Nova definição de lista de opções personalizada	Aplicar rigidamente valores da lista de opções	Restringir listas de opções aos valores definidos no conjunto de valores

Simplificar a API de metadados para listas de opções

Proporcionamos elegância e eficiência com uma API de metadados redefinida para listas de opções, sem elementos desperdiçados para confundir suas chamadas de API. A nova estrutura diferencia claramente entre conjuntos de valores da lista de opções global, lista de opções personalizada local, lista de opções padrão, facilitando muito o rastreamento de campos e valores. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Se você estiver usando a API v37.0, ainda poderá usar os elementos existentes para definir listas de opções e seus valores. Se você estiver usando a API v38.0, seu cérebro estará prestes a ter um descanso, pois definir todos os tipos de listas de opções agora faz mais sentido. Veja a seguir uma comparação de alto nível:

Tipo de metadados na API versão 37.0	Tipo de metadados na API versão 38.0
Lista de opções	StandardValueSet, ValueSet
GlobalPicklist	GlobalValueSet
GlobalPicklistValue, PicklistValue	CustomValue
GlobalPicklistTranslation	StandardValueSetTranslation, GlobalValueSetTranslation

Para descrições de tipo e campo e definições de amostra, consulte o Guia do desenvolvedor da API de metadados.

CONSULTE TAMBÉM:

[API de metadados](#)

Limites maiores para listas de opções padrão

Listas de opções de seleção múltipla padrão podem ser tão detalhadas quanto você precisar, com um novo limite de 255 caracteres por entrada. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Importação de dados: Membros de campanha e nova versão do Data Loader

A plataforma Force.com facilita o gerenciamento dos dados melhorando a importação de membros de campanha no Assistente de importação de dados, incluindo a capacidade de importar contatos, contas pessoais e leads como membros da campanha a partir de um único arquivo. Além disso, a nova versão do Data Loader oferece suporte a mais sistemas operacionais.

NESTA SEÇÃO:

[Adicione e atualize membros de campanha usando o Assistente de importação de dados](#)

Em qualquer campanha, agora você pode adicionar facilmente contatos, contas pessoais e leads como novos membros da campanha e atualizar os membros existentes por ID do Salesforce, tudo isso a partir de um arquivo de origem. O ID do Salesforce pode ser um ID de membro da campanha, ID de contato ou ID do lead. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[A nova versão do Data Loader inclui o suporte atualizado a sistemas operacionais](#)

Lançamos uma nova versão do Data Loader! Ela oferece suporte ao Microsoft® Windows® 7 e Mac® OS X El Capitan para organizações com o TLS 1.0 desativado e que precisam usar o TLS 1.2. O Windows XP e as versões anteriores do Mac OS X não oferecem suporte total para TLS 1.2. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Adicione e atualize membros de campanha usando o Assistente de importação de dados

Em qualquer campanha, agora você pode adicionar facilmente contatos, contas pessoais e leads como novos membros da campanha e atualizar os membros existentes por ID do Salesforce, tudo isso a partir de um arquivo de origem. O ID do Salesforce pode ser um ID de membro da campanha, ID de contato ou ID do lead. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

No caso de contas pessoais, você usa o ID do contato associado à conta pessoal como ID do Salesforce. Se você estiver em uma página que não é de campanha e deseja importar registros, o ID da campanha é necessário.

Import your Data into Salesforce
You can import up to 50,000 records at a time.

What kind of data are you importing?

- Standard objects
- Custom objects
- Campaign Members** ✓

What do you want to do?

- Add new records >
- Update existing records >
- Add new and update existing records** ✓

Matched by : Salesforce Id

Trigger workflow rules and processes?

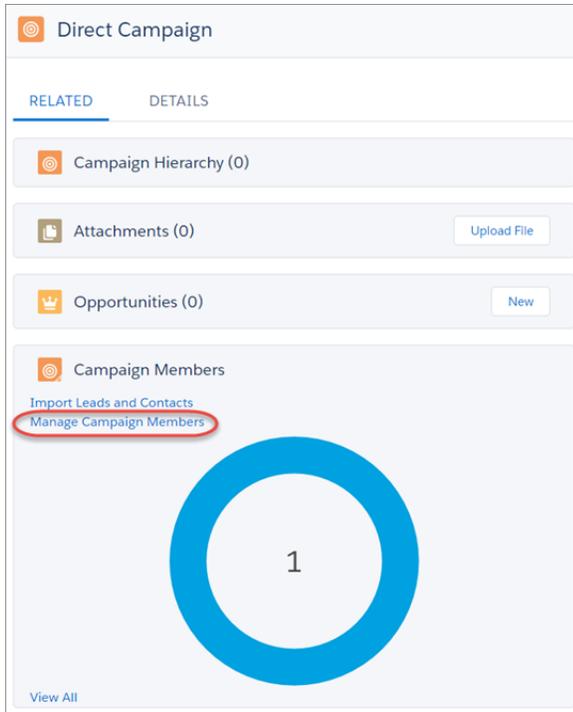
- Trigger workflow rules and processes for new and updated records

EDIÇÕES

Disponível em: Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

A sua edição determina os tipos de objetos que você pode importar.

É possível navegar facilmente para o Assistente de importação de dados por meio de um link em qualquer página de campanha.



A nova versão do Data Loader inclui o suporte atualizado a sistemas operacionais

Lançamos uma nova versão do Data Loader! Ela oferece suporte ao Microsoft® Windows® 7 e Mac® OS X El Capitan para organizações com o TLS 1.0 desativado e que precisam usar o TLS 1.2. O Windows XP e as versões anteriores do Mac OS X não oferecem suporte total para TLS 1.2. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Nota: O Salesforce não inclui mais Java com o instalador do Data Loader para Windows. Faça o download e instale o Java no seu computador Windows.

Recomendamos a configuração da variável de ambiente `JAVA_HOME` como o diretório em que o Java Runtime Environment (JRE) está instalado. Isso garante que você possa executar o Data Loader em modo de lote a partir da linha de comandos.

EDIÇÕES

Disponível em: Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

A sua edição determina os tipos de objetos que você pode importar.

Requisitos do sistema para Windows

Para usar o Data Loader para Windows, você precisará de:

- Microsoft Windows 7 ou Windows XP
- 120 MB de espaço livre em disco
- 256 MB de memória disponível
- Java JRE 1.8 (32 bits)

Requisitos do sistema para Mac OS

Para usar o Data Loader para Mac, você precisará de:

- Mac OS X

- 120 MB de espaço livre em disco
- 256 MB de memória disponível
- Java JRE 1.8
- Privilégios de administrador na máquina

 **Importante:** Todas as conexões do/para o Salesforce devem usar o protocolo de criptografia TLS 1.2. Essa mudança afeta os softwares baseados em API que o Salesforce disponibiliza para download, como o Data Loader. Em uma versão anterior, o Data Loader foi aprimorado para oferecer suporte para TLS 1.2.

Compartilhamento: recálculo mais granular e eficiente

Recalcule regras de compartilhamento por objeto com bloqueios de compartilhamento específicos de objeto. Recalcule padrões organizacionais com mais eficiência com recálculo paralelo assíncrono. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Atualizar regras de compartilhamento com bloqueios de compartilhamento específicos de objeto \(disponível ao público em geral\)](#)

Bloqueios de compartilhamento específicos de objeto permitem alterar regras de compartilhamento para vários objetos ao mesmo tempo, dependendo dos objetos afetados pelas regras de compartilhamento, tipo de regra de compartilhamento e grupos alvo ou papéis dos usuários afetados.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Atualizar regras de compartilhamento com bloqueios de compartilhamento específicos de objeto (disponível ao público em geral)

Bloqueios de compartilhamento específicos de objeto permitem alterar regras de compartilhamento para vários objetos ao mesmo tempo, dependendo dos objetos afetados pelas regras de compartilhamento, tipo de regra de compartilhamento e grupos alvo ou papéis dos usuários afetados.

 **Nota:** Esse recurso estava disponível para clientes seletos por meio de um programa piloto. Na versão Winter '17, o recurso foi habilitado para organizações novas e existentes. Administradores ou usuários com a permissão "Gerenciar compartilhamento" podem usar esse recurso ao trabalhar com regras de compartilhamento.

Regras de compartilhamento baseadas em critérios e baseadas em propriedade

O recálculo será executado se uma regra de compartilhamento tiver sido alterada ou quando você clicar no botão **Recalcular** na página Configurações de compartilhamento. Clicar nesse botão bloqueia as regras de compartilhamento para esse objeto (1), mas você ainda pode fazer alterações nas regras de compartilhamento para outro objeto.

 **Nota:** Use os botões Recalcular nas listas relacionadas de Regras de compartilhamento somente se atualizações das regras de compartilhamento falharem ou não funcionarem como deveriam.

Sharing Rules

Lead Sharing Rules New Recalculate Lead Sharing Rules Help ?

Account Sharing Rules New Recalculate Account Sharing Rules Help ?

Opportunity Sharing Rules New Recalculate Opportunity Sharing Rules Help ?

Action	Criteria	Shared With	Lead
Edit Del	Lead: Company EQUALS AW Computing	All Internal Users	Read/Write

Action	Criteria	Shared With	Opportunity
Edit Del	Opportunity: Opportunity Name CONTAINS Acme Computing	All Internal Users	Read Only

Quando um recálculo de uma regra de compartilhamento baseado em propriedade estiver em andamento, não será possível criar, editar ou excluir regras de compartilhamento baseadas em propriedade para um objeto destinado ao mesmo grupo de usuários. Por exemplo, digamos que você esteja criando uma regra de compartilhamento de leads baseada em propriedade voltada ao grupo Todos os usuários internos. Embora o recálculo esteja em andamento, você pode criar outra regra de compartilhamento baseada em propriedade para leads destinada a qualquer outro grupo público, exceto o grupo Todos os usuários internos. Você pode criar, atualizar ou excluir regras de compartilhamento baseadas em propriedade para leads destinadas a todos os usuários internos apenas após a conclusão do recálculo. Você receberá uma notificação por email quando o recálculo estiver concluído.

Quando um recálculo para uma regra de compartilhamento baseada em critérios estiver em andamento, não será possível editar ou excluir essa regra. Porém, é possível criar, editar ou excluir qualquer outra regra de compartilhamento baseada em critérios ou em propriedade para o objeto, independentemente do grupo de usuários almejado.

 **Nota:** Não é possível modificar padrões organizacionais quando um recálculo de regra de compartilhamento para qualquer objeto estiver em andamento. De modo similar, não é possível modificar regras de compartilhamento quando o recálculo para uma atualização padrão organizacional estiver em andamento.

Conta, casos, contatos e oportunidades

Regras de compartilhamento podem afetar contas e filhos da conta associada (casos, contatos e oportunidades) de forma que eles são bloqueados para garantir que o recálculo seja executado adequadamente. Por exemplo, criar ou editar uma regra de compartilhamento da conta impede que você crie ou edite uma regra de compartilhamento de caso, contato ou oportunidade. Da mesma maneira, criar e editar uma regra de compartilhamento da oportunidade evita que você crie ou edite uma regra de compartilhamento de caso, contato ou conta antes que o recálculo seja concluído. Bloqueios não são compartilhados entre objetos, exceto entre contas e filhos da conta associados.

 **Nota:** Clicar no botão **Recalcular** para qualquer uma das regras de compartilhamento desses quatro objetos evita que qualquer pessoa faça alterações em qualquer regra de compartilhamento para esses objetos até que o recálculo termine.

No seguinte exemplo, uma regra de compartilhamento de conta baseada em propriedade foi excluída e o recálculo está em andamento. Embora você não possa criar, editar ou excluir outra regra de compartilhamento baseada em propriedade para nenhum desses objetos, é possível fazer alterações em uma regra de compartilhamento baseada em critérios (2) para esses objetos.

Account Sharing Rules [New] [Recalculate] Account Sharing Rules Help ?

⚠ A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Accounts targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

Initiated By	Shared With	Initiated On
Diana Widjaja	All Internal Users	8/7/2015 10:14 AM

No sharing rules specified.

Opportunity Sharing Rules [New] [Recalculate] Opportunity Sharing Rules Help ?

⚠ A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Opportunities targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

Initiated By	Shared With	Initiated On
Diana Widjaja	All Internal Users	8/7/2015 10:14 AM

Action	Criteria	Shared With	Opportunity
[Edit] [Del]	Opportunity: Opportunity Name CONTAINS Acme Computing	All Internal Users	Read Only

Case Sharing Rules [New] [Recalculate] Case Sharing Rules Help ?

⚠ A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Cases targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

Initiated By	Shared With	Initiated On
Diana Widjaja	All Internal Users	8/7/2015 10:14 AM

No sharing rules specified.

Administração geral: Ações de componentes do Lightning

As ações de componentes do Lightning são o aspecto mais importante dessa versão: são ações no Lightning Experience que oferecem suporte para Apex e JavaScript. Também simplificamos o gerenciamento das licenças de conjunto de permissões e organizamos o Editor de layout de página, a página de detalhes do usuário e o Cloud Flow Designer.

NESTA SEÇÃO:

[Iniciar um componente do Lightning usando uma ação](#)

Ações do componente do Lightning são ações personalizadas que chamam um componente do Lightning. Uma vez que oferecem suporte a Apex e JavaScript, as ações de componente do Lightning oferecem uma maneira segura de criar funcionalidade personalizada no lado do cliente. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Crie relacionamentos mais abrangentes por objeto em fórmulas](#)

Às vezes, você quer mais! Aumentamos o número de relacionamentos exclusivos por objeto de 10 pra 15. Esse aumento está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Associe facilmente conjuntos de permissões a licenças de conjunto de permissões](#)

Quem *não* adora facilidade? Agora, quando você cria um conjunto de permissões, imediatamente a associa a uma licença de conjunto de permissões disponível e, então, atribui ambas ao mesmo tempo aos usuários. Ao habilitar as permissões dentro desses conjuntos de permissões, somente permissões disponíveis por meio da licença de conjunto de permissões estão visíveis, simplificando a sua vida. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Consulte os tipos de licença na visualização de lista do conjunto de permissões](#)

Quer ver quais tipos de licenças combinam com seus conjuntos de permissões atuais? Sem problema! Agora, ao criar ou atualizar uma visualização de lista do conjunto de permissões, é possível adicionar uma coluna para Licença. A coluna Licença mostra o tipo de licença utilizado para criar seu conjunto de permissões, seja uma licença de usuário do Salesforce ou uma licença de conjunto de permissões específica. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[A categoria de ações do Salesforce1 no editor de layout de página tem um novo nome](#)

Com o lançamento de ações de componente do Lightning, o nome da categoria Ações do Salesforce1 no editor avançado de layout de página não reflete todas as ações que podem ser encontradas lá. É possível usar as ações nessa categoria tanto no Salesforce1 quanto no Lightning Experience. Assim, renomeamos esse recurso para Ações do Salesforce1 e Lightning. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Opções de newsletter do Salesforce removidas](#)

Ao inscrever um novo usuário ou editar um usuário existente, as opções para receber newsletters do Salesforce não estão mais disponíveis. A página de detalhes do usuário não inclui mais as opções Newsletter e Newsletter do administrador.

[Feedback simplificado no Cloud Flow Designer](#)

Removemos o link do feedback da barra de botões no Cloud Flow Designer. Dessa forma, você e outros administradores têm uma forma de fornecer feedback sobre o Visual Workflow: O IdeaExchange. Melhor ainda: você pode ver se outras pessoas tiveram o mesmo feedback e comentar ou votar no feedback dos outros.

Iniciar um componente do Lightning usando uma ação

Ações do componente do Lightning são ações personalizadas que chamam um componente do Lightning. Uma vez que oferecem suporte a Apex e JavaScript, as ações de componente do Lightning oferecem uma maneira segura de criar funcionalidade personalizada no lado do cliente. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager** e **Developer**

Para criar uma ação de componente do Lightning, selecione Componente do Lightning na lista suspensa Tipo de ação ao criar uma ação específica para o objeto ou global.

Ações do componente do Lightning não podem chamar qualquer componente do Lightning na sua organização. Para um componente funcionar como a ação do componente do Lightning, ele precisa ser especificamente configurado para esse fim e implementar a interface `force:LightningQuickAction` ou `force:LightningQuickActionWithoutHeader`. Saiba mais sobre como configurar componentes personalizados no [Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning](#).

Adicione ações do componente do Lightning a um layout de página do objeto usando o editor de layout de página. Se você tiver ações do componente do Lightning na sua organização, poderá localizá-las na categoria Ações do Salesforce1 e do Lightning na paleta do editor de layout da página.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

[Habilite componentes do Lightning para ações personalizadas](#)

Crie relacionamentos mais abrangentes por objeto em fórmulas

Às vezes, você quer mais! Aumentamos o número de relacionamentos exclusivos por objeto de 10 para 15. Esse aumento está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

É possível relacionar os objetos uns aos outros por meio do campo de relacionamento. É possível criar fórmulas que façam referência a campos em outro objeto, conhecido como relacionamento abrangente. Ao criar uma fórmula em um campo de fórmula, atualização de campo ou regra de validação, você poderá receber um erro se exceder o limite. É possível atingir o limite de várias maneiras, incluindo:

- Há 15 campos de fórmula e cada fórmula faz referência a um objeto único.
- Há 10 campos de fórmula e cada fórmula faz referência a um objeto único. Então, você cria uma atualização de campo do fluxo de trabalho que faz referência a cinco objetos diferentes.
- Você tem uma regra de validação que faz referência a quatro objetos exclusivos, uma atualização de campo que faz referência a sete outros objetos e um campo de fórmula que faz referência a quatro outros objetos.

Por exemplo, você tem dois objetos personalizados, `Object1__c` e `Object2__c`.

O `Object1__c` tem um relacionamento de pesquisa com `Object2__c`. Ao criar campos de fórmula no `Object1__c`, é possível fazer referência a campos encontrados em `Object2__c`, que então contam como um relacionamento abrangente ou referência a objeto.

EDIÇÕES

Disponível em: todas as edições

Associe facilmente conjuntos de permissões a licenças de conjunto de permissões

Quem *não* adora facilidade? Agora, quando você cria um conjunto de permissões, imediatamente a associa a uma licença de conjunto de permissões disponível e, então, atribui ambas ao mesmo tempo aos usuários. Ao habilitar as permissões dentro desses conjuntos de permissões, somente permissões disponíveis por meio da licença de conjunto de permissões estão visíveis, simplificando a sua vida. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Se você não utilizou licenças de conjunto de permissões e não sabe bem o que são, consulte [O que são licenças do conjunto de permissões?](#) Você ficará feliz por tê-lo feito!

EDIÇÕES

Conjuntos de permissões disponíveis nas edições: Edições **Contact Manager**, **Professional**, **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A disponibilidade de cada licença de conjunto de permissões depende dos requisitos da edição em relação a eles e ao recurso relacionado.

A página de criação de conjunto de permissões atualizada

Save Cancel

Enter permission set information ! = Required Information

Label

API Name ⓘ

Description

Session Activation Required ⓘ

Select the type of users who will use this permission set

Who will use this permission set?

- Choose '--None--' if you plan to assign this permission set to multiple users with different user and permission set licenses.
- Choose a specific user license if you want users with only one license type to use this permission set.
- Choose a specific permission set license if you want this permission set license auto-assigned with the permission set.

Not sure what a permission set license is? [Learn more here.](#)

License

- None--
- User Licenses
- Chatter External
- Chatter Free
- Content Only
- Salesforce
- Permission Set Licenses**
- Analytics Cloud - Wave Analytics Platform
- Analytics Cloud - Wave Community Users
- Analytics Cloud Apps
- Analytics Cloud Explorer
- CRM User
- Company Community for Force.com
- Custom Mobile Applications
- Identity Connect

Consulte os tipos de licença na visualização de lista do conjunto de permissões

Quer ver quais tipos de licenças combinam com seus conjuntos de permissões atuais? Sem problema! Agora, ao criar ou atualizar uma visualização de lista do conjunto de permissões, é possível adicionar uma coluna para Licença. A coluna Licença mostra o tipo de licença utilizado para criar seu conjunto de permissões, seja uma licença de usuário do Salesforce ou uma licença de conjunto de permissões específica. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Conjuntos de permissões disponíveis nas edições: Edições **Contact Manager**, **Professional**, **Group**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A categoria de ações do Salesforce1 no editor de layout de página tem um novo nome

Com o lançamento de ações de componente do Lightning, o nome da categoria Ações do Salesforce1 no editor avançado de layout de página não reflete todas as ações que podem ser encontradas lá. É possível usar as ações nessa categoria tanto no Salesforce1 quanto no Lightning Experience. Assim, renomeamos esse recurso para Ações do Salesforce1 e Lightning. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager** e **Developer**

Opções de newsletter do Salesforce removidas

Ao inscrever um novo usuário ou editar um usuário existente, as opções para receber newsletters do Salesforce não estão mais disponíveis. A página de detalhes do usuário não inclui mais as opções Newsletter e Newsletter do administrador.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Feedback simplificado no Cloud Flow Designer

Removemos o link do feedback da barra de botões no Cloud Flow Designer. Dessa forma, você e outros administradores têm uma forma de fornecer feedback sobre o Visual Workflow: O IdeaExchange. Melhor ainda: você pode ver se outras pessoas tiveram o mesmo feedback e comentar ou votar no feedback dos outros.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Segurança e identidade: Logins mais rápidos, respostas baseadas em política, traga sua própria chave de criptografia

Proteja sua organização e seus usuários com uma experiência de login ainda mais segura e conveniente, chaves de segurança U2F para autenticação de dois fatores e manipulação de login mais segura. No Lightning Experience, vá para aplicativos Salesforce, aplicativos personalizados e aplicativos conectados de uma visualização do Iniciador de aplicativos. Políticas de segurança de transações permitem que você responda rapidamente a situações de segurança específicas. É possível gerar suas próprias chaves de criptografia e você pode armazenar tokens OAuth e campos de senha maiores.

NESTA SEÇÃO:

[Autenticação e identidade: Logins mais rápidos, aprimoramentos de aplicativos conectados, mais opções de autenticação](#)

Lançamos logins sem senha com o Lightning Login, chaves de segurança U2F e mais opções para autenticação de dois fatores, além de recursos OAuth aprimorados. Redesenhamos o Iniciador de aplicativos e descrições de aplicativo conectado aparecem em blocos do Iniciador de aplicativos. O Iniciador de aplicativos para clientes de Identidade externa assume o novo visual também.

[Salesforce Shield: Traga sua própria chave de criptografia, métrica de recurso](#)

O Salesforce Shield, um pacote especial de recursos de segurança eficientes, agora oferece mais controle das suas próprias chaves de criptografia, um índice de pesquisa criptografado e métrica para ajudá-lo a gerenciar suas políticas de segurança de transações.

[Outras alterações de segurança: Login HTTPS, Corrigir riscos e Alterações de permissão](#)

Fizemos mais alterações que afetam a segurança, incluindo melhorias à segurança de login e à ferramenta Verificação de integridade.

Autenticação e identidade: Logins mais rápidos, aprimoramentos de aplicativos conectados, mais opções de autenticação

Lançamos logins sem senha com o Lightning Login, chaves de segurança U2F e mais opções para autenticação de dois fatores, além de recursos OAuth aprimorados. Redesenhamos o Iniciador de aplicativos e descrições de aplicativo conectados aparecem em blocos do Iniciador de aplicativos. O Iniciador de aplicativos para clientes de Identidade externa assume o novo visual também.

NESTA SEÇÃO:

[Login sem senha com o Lightning Login](#)

As senhas são úteis e ajudam a proteger a sua organização Salesforce. Mas não é segredo que senhas fracas, senhas esquecidas e contas bloqueadas podem ser um transtorno. Agora, o login pode ser tão simples quanto clicar, pressionar e tocar: Clique no seu nome de usuário, pressione para aprovar a notificação no seu dispositivo móvel e autentique com sua impressão digital ou PIN. A velocidade, a conveniência e a maior segurança que os usuários obtêm com o Lightning Login deixa logins protegidos por senha a ver navios. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Atualize descrições atuais de aplicativo conectado](#)

O Iniciador de aplicativos redesenhado facilita aos usuários a descoberta de seus aplicativos conectados, agora que o nome e a descrição do aplicativo aparecem em um bloco do Iniciador de aplicativos. A descrição vem do texto que você fornece no campo de descrição ao criar o aplicativo. Para os aplicativos conectados e criados antes da versão Winter '17, essas descrições também aparecem no Iniciador de aplicativos. Assim, garanta que os nomes e as descrições dos seus aplicativos sejam adequados a um público amplo e estejam isentos de erros. Você tem 256 caracteres para uma descrição. Use-os a seu favor.

[Torne o Iniciador de aplicativos sua página de apresentação](#)

Facilite o acesso dos usuários do Salesforce Identity ao que for necessário apresentando o Iniciador de aplicativos redesenhado como a página de apresentação padrão quando eles entram no Salesforce. Comece criando um aplicativo Lightning personalizado. Então, adicione a guia Iniciador de aplicativos ao aplicativo Lightning personalizado. Você pode encontrar a guia Iniciador de aplicativos em Todos os itens.

[O Iniciador de aplicativos do Identity tem um novo visual](#)

Se você configurou o Salesforce Identity para seus clientes ou parceiros (chamado de identidade externa), provavelmente usou o modelo de comunidades Aloha com o iniciador de aplicativos. Quando a versão Winter '17 for lançada, seu iniciador de aplicativos assumirá o novo visual do nosso Iniciador de aplicativos redesenhado. Alguns dos seus clientes e parceiros podem ficar surpreendidos positivamente.

[Permita aos usuários verificar a identidade com chaves de segurança U2F](#)

Agora, seus usuários podem usar uma chave de segurança U2F sempre que forem solicitados a verificar a própria identidade, incluindo autenticação de dois fatores e ativações de dispositivo. Em vez de usar o Salesforce Authenticator ou senhas de uso único enviadas por email ou SMS, os usuários inserem a chave de segurança U2F em uma porta USB para concluir a verificação. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Restrinja verificações automatizadas baseadas em local com o Salesforce Authenticator](#)

Para mais controle, você tem novas opções para restringir o uso de verificações automatizadas baseadas em local quando os usuários são autenticados com o aplicativo móvel Salesforce Authenticator. Antes, permitíamos a verificação automatizada de todos os locais, e ainda fazemos isso por padrão. Agora, você pode escolher restringir o uso a endereços IP confiáveis apenas ou desabilitá-lo por completo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Permitir aos usuários conectar vários aplicativos de autenticação](#)

Seus usuários agora podem conectar um segundo aplicativo gerador de senha única às suas contas do Salesforce, além de conectar o Salesforce Authenticator. Alguns usuários preferem a flexibilidade de usar o Salesforce Authenticator ou um aplicativo de terceiros, como o Google Authenticator, em seus dispositivos móveis. Eles agora podem usar esse segundo aplicativo para gerar senhas únicas baseadas em tempo para autenticação de dois fatores e verificação de identidade. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

[Mais opções de token de ID para autenticar aplicativos conectados](#)

Para aplicativos conectados que usam OAuth para autenticação com o Salesforce, você agora pode configurar o token de ID na solicitação OAuth. Podemos incluir o token de ID quando um token novo for retornado. E você pode controlar se incluirá declarações padrão, atributos personalizados e permissões personalizadas no token de ID para respostas de token de acesso e atualização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Reautorize com sucesso seus usuários ao provisionar aplicativos conectados](#)

Para clientes que usam o provisionamento do Salesforce para aplicativos conectados, melhoramos o modo como lidamos com usuários que você reautorizou após desautorizá-los. Antes, reautorizar um usuário acionaria um evento de criação, o que poderia gerar um erro, já que o usuário já existia. O Salesforce agora reativa seu usuário existente.

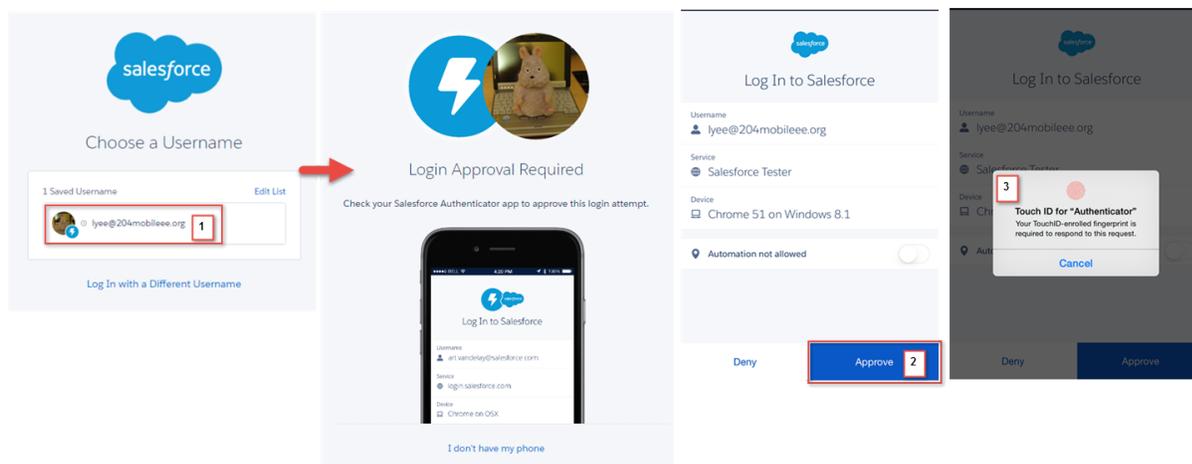
Login sem senha com o Lightning Login

As senhas são úteis e ajudam a proteger a sua organização Salesforce. Mas não é segredo que senhas fracas, senhas esquecidas e contas bloqueadas podem ser um transtorno. Agora, o login pode ser tão simples quanto clicar, pressionar e tocar: Clique no seu nome de usuário, pressione para aprovar a notificação no seu dispositivo móvel e autentique com sua impressão digital ou PIN. A velocidade, a conveniência e a maior segurança que os usuários obtêm com o Lightning Login deixa logins protegidos por senha a ver navios. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

A experiência de Lightning Login dos seus usuários é muito simples.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



- 1. Clique** – procure o raio ao lado do Lightning Login – nome de usuário habilitado, e clique no seu nome de usuário.
- 2. Toque** – no dispositivo móvel, toque na notificação do aplicativo Salesforce Authenticator.
- 3. Toque** – verifique sua identidade com sua impressão digital ou PIN. Pronto! Seu login está feito.

Logins sem senha dependem do Salesforce Authenticator (versão 2 ou posterior), o aplicativo móvel de autenticação de dois fatores disponível para download gratuito para dispositivos iOS e Android. Não estamos apenas tornando os logins mais convenientes, estamos adicionando uma camada de segurança ao exigir dois fatores de autenticação para cada Lightning Login. O primeiro fator é algo que o usuário tem: um dispositivo móvel com o Salesforce Authenticator instalado e conectado à conta do Salesforce do usuário. O segundo fator é algo que faz parte do usuário, como uma impressão digital, ou algo que o usuário sabe, como um PIN. O segundo nível de autenticação aumenta a segurança ao exigir acesso ao dispositivo móvel e a impressão digital ou PIN do usuário.

Configurar e treinar seus usuários também é simples.

- Habilite o Lightning Login para seus usuários atribuindo a eles a permissão "Usuário de Lightning Login" usando perfis (perfis clonados ou personalizados apenas) ou conjuntos de permissões. Não há suporte para Lightning Login para usuários externos.
- O Lightning Login não está limitado a organizações que usam o Lightning Experience. Ele também funciona no Salesforce Classic.
- Cada usuário com a permissão necessária inscreve-se individualmente no Lightning Login.



Na página Detalhes avançados do usuário, clicar em **Inscriver** gera uma notificação no dispositivo móvel do usuário. Um toque para aprovar e uma impressão digital ou PIN para autenticar conclui a inscrição. Para usuários que ainda não estão usando o Salesforce Authenticator, a inscrição inclui mais algumas etapas. Os usuários são conduzidos pelo download e instalação do Salesforce Authenticator, conectando-o à sua conta Salesforce e configurando o segundo fator (impressão digital ou PIN).

- Os usuários inscritos também podem efetuar login inserindo apenas o nome do usuário, ignorando o campo de senha, e clicando em **Login**.
- Enquanto inscritos, se os usuários estiverem sem o dispositivo móvel, ainda poderão efetuar login usando a senha. Se os usuários desconectarem o Salesforce Authenticator da conta do Salesforce, o Lightning Login não será permitido até que eles o conectem novamente.
- Os usuários podem cancelar a própria inscrição a qualquer momento. Um administrador pode cancelar a inscrição de qualquer usuário individual (embora não possa inscrever-se em nome de um usuário).
- Para monitorar o uso do Lightning Login pelos seus usuários, use as ferramentas Histórico de Login do Salesforce ou Histórico de verificação de identidade para ajustar sua distribuição.

Nas Configurações da sessão da sua organização, a configuração `Permitir Lightning Login` disponibiliza o Lightning Login, embora ninguém possa se inscrever até você atribuir a permissão de "Usuário de Lightning Login" ao usuário. É possível desabilitar `Permitir Lightning Login` a qualquer momento para reverter todos os usuários para logins de nome de usuário e senha.

O método de Lightning Login recebe o nível de segurança Alta garantia por padrão. Um Lightning Login estabelece um nível de segurança de Alta garantia para a sessão do usuário. Se necessário, é possível alterar o nível de segurança para Padrão, que é o nível de segurança padrão para o método de Nome do usuário e senha que o Lightning Login normalmente substitui.

Ao planejar sua distribuição do Lightning Login, lembre-se do seguinte.

- O Lightning Login estará disponível ao público em geral a partir de 15 de outubro de 2016. Antes disso, não estará disponível em sandboxes.
- O aplicativo móvel Salesforce Authenticator (versão 2 ou posterior) é necessário. Se a sua organização ainda não o estiver usando, revise os requisitos, o suporte e as considerações para o aplicativo.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Atualize descrições atuais de aplicativo conectado

O Iniciador de aplicativos redesenhado facilita aos usuários a descoberta de seus aplicativos conectados, agora que o nome e a descrição do aplicativo aparecem em um bloco do Iniciador de aplicativos. A descrição vem do texto que você fornece no campo de descrição ao criar o aplicativo. Para os aplicativos conectados e criados antes da versão Winter '17, essas descrições também aparecem no Iniciador de aplicativos. Assim, garanta que os nomes e as descrições dos seus aplicativos sejam adequados a um público amplo e estejam isentos de erros. Você tem 256 caracteres para uma descrição. Use-os a seu favor.

Aproveite essa oportunidade para aplicar um logotipo ao seu aplicativo. Se você não fornecer um logotipo, o Iniciador de aplicativos gerará um para você usando as iniciais do aplicativo. Se você não incluir uma descrição, apenas o nome aparecerá. Se você tiver fornecido um logotipo antes, verifique se gosta de como ele é exibido. Na remodelagem do Iniciador de aplicativos, redimensionamos as imagens para 128 por 128 pixels.

O modo de criar aplicativos conectados também mudou. Você cria aplicativos conectados no novo Gerenciador de aplicativo Lightning Experience. Também é possível abrir o aplicativo para editar o texto aqui.

Para criar e editar aplicativos conectados, em Configuração, insira *Gerenciador de aplicativo* na caixa Busca rápida e selecione **Gerenciador de aplicativos (1)**. Então, selecione **Novo aplicativo conectado. (2)**

Você ainda gerencia aplicativos conectados da mesma maneira que antes. Em Configuração, insira *Aplicativo conectado* na caixa Busca rápida e selecione **Gerenciar aplicativos conectados.(3)**



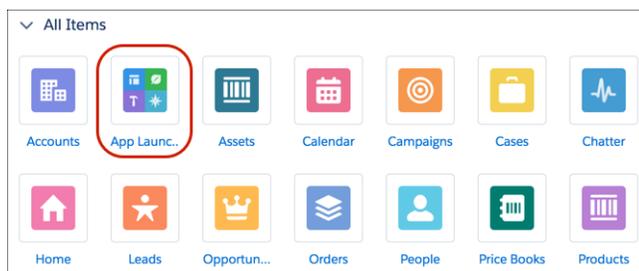
Dica: Comece atualizando os nomes, descrições e logotipos dos seus aplicativos conectados atuais para que eles estejam prontos quando a versão Winter '17 for ativada.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Torne o Iniciador de aplicativos sua página de apresentação

Facilite o acesso dos usuários do Salesforce Identity ao que for necessário apresentando o Iniciador de aplicativos redesenhado como a página de apresentação padrão quando eles entram no Salesforce. Comece criando um aplicativo Lightning personalizado. Então, adicione a guia Iniciador de aplicativos ao aplicativo Lightning personalizado. Você pode encontrar a guia Iniciador de aplicativos em Todos os itens.



CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

EDIÇÕES

Aplicativos conectados podem ser criados nas Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

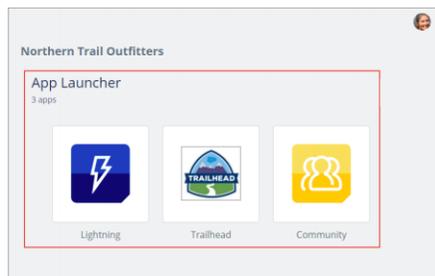
EDIÇÕES

O Salesforce Identity está disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

O Iniciador de aplicativos do Identity tem um novo visual

Se você configurou o Salesforce Identity para seus clientes ou parceiros (chamado de identidade externa), provavelmente usou o modelo de comunidades Aloha com o iniciador de aplicativos. Quando a versão Winter '17 for lançada, seu iniciador de aplicativos assumirá o novo visual do nosso Iniciador de aplicativos redesenhado. Alguns dos seus clientes e parceiros podem ficar surpreendidos positivamente.

Como acontece com o Iniciador de aplicativos do Lightning Experience, o iniciador de aplicativos para comunidades de identidade externa exibe nomes, descrições e logotipos de aplicativo conectado.



Agora que seus aplicativos conectados são exibidos com destaque, verifique se você está satisfeito com os nomes e as descrições. Você também pode aproveitar essa oportunidade para incluir um logotipo ao aplicativo. Se tiver fornecido um logotipo antes, verifique se gosta da sua aparência. Redimensionamos sua imagem para 128 x 128 pixels.

Nota: Antes da ativação da versão Winter '17, verifique se o nome e a descrição do aplicativo conectado são adequados aos seus usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Permita aos usuários verificar a identidade com chaves de segurança U2F

Agora, seus usuários podem usar uma chave de segurança U2F sempre que forem solicitados a verificar a própria identidade, incluindo autenticação de dois fatores e ativações de dispositivo. Em vez de usar o Salesforce Authenticator ou senhas de uso único enviadas por email ou SMS, os usuários inserem a chave de segurança U2F em uma porta USB para concluir a verificação. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

O padrão de autenticação Universal Second Factor (U2F) faz parte da FIDO Alliance e apresenta a segurança de criptografia de chave pública, que resiste fortemente a phishing. Chaves de segurança U2F, que se conectam comumente a uma porta USB, são fáceis de implantar e funcionam bem em ambientes em que dispositivos móveis não são uma opção para verificação de identidade. É possível usar a mesma chave de segurança com vários provedores de serviço e várias organizações e contas do Salesforce.

É importante mencionar alguns pontos sobre como as chaves de segurança funcionam.

- Os usuários não podem autoprovisionar as próprias chaves de segurança. Esses dispositivos não exigem registro antecipado pela TI ou por administradores.

EDIÇÕES

O Salesforce Identity está disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

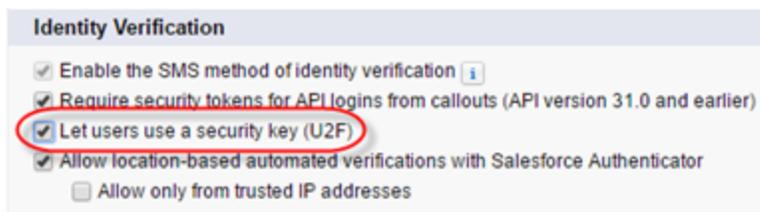
- As chaves de segurança podem se parecer com outros dispositivos de autenticação USB que os usuários levam em um chaveiro. Tente procurar o logotipo FIDO U2F indicando que o dispositivo é compatível com o protocolo U2F. Se não tiver certeza, verifique com seu fornecedor de hardware se suas chaves são compatíveis com U2F.
- As chaves de segurança não são um dispositivo biométrico, embora algumas tenham um botão que exija que o usuário toque para ativar o dispositivo.

Seus usuários que registraram chaves de segurança U2F podem percorrer facilmente o processo de verificação de identidade.

1. Insira o nome do usuário e a senha.
2. Insira sua chave de segurança na porta USB do computador. Se houver um botão, toque nele.
3. A chave de segurança gera as credenciais necessárias e o navegador as envia para o Salesforce para concluir a verificação.

 **Nota:** A partir da versão Winter '17, esse método de verificação de identidade terá suporte apenas no Google Chrome versão 41 ou posterior, pois é o único navegador com suporte nativo para U2F.

Pronto para implementar esse método de verificação de identidade seguro e conveniente? Primeiro, habilite o método de chave de segurança (U2F) nas Configurações de sessão da sua organização.



Então, incentive seus usuários a registrarem individualmente suas chaves de segurança. Na página Detalhes avançados do usuário, clicar em **Registrar** incita o usuário a efetuar login e inserir uma chave de segurança U2F na porta USB do computador. Um toque no botão (se a chave de segurança tiver um botão) concluirá o registro.

Depois do registro, se os usuários algum dia ficarem sem a chave de segurança, eles ainda poderão usar o Salesforce Authenticator, qualquer método de verificação registrado anteriormente que gere um código de verificação ou um código de verificação temporário gerado por um administrador. Os usuários podem cancelar o próprio registro a qualquer momento. Um administrador pode cancelar o registro de qualquer usuário individual (embora o administrador não possa registrar-se em nome de um usuário).

Como acontece com outros métodos de verificação de identidade, é possível usar ferramentas padrão no Salesforce para rastrear o uso da chave de segurança dos usuários.

- Veja a atividade da chave de segurança do usuário na página Histórico de verificação de identidade.
- Monitore a adoção da chave de segurança usando o relatório de métodos de verificação de identidade (via link na página Histórico de verificação de identidade).
- Crie exibições de lista de usuários que incluam o campo *Tem chave de segurança U2F* para ver quem registrou esse método.

Usando a ferramenta Usuários de email em massa, é possível enviar comunicações direcionadas para usuários que tenham registrado esse método.

CONSULTE TAMBÉM:

[Sobre a FIDO Alliance](#)

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

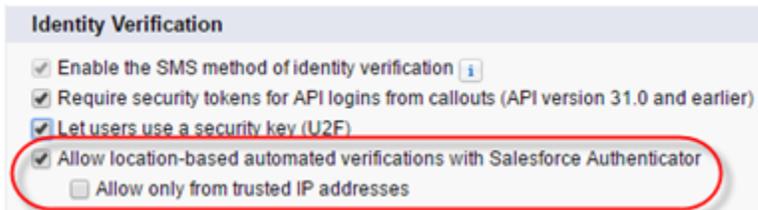
Restrinja verificações automatizadas baseadas em local com o Salesforce Authenticator

Para mais controle, você tem novas opções para restringir o uso de verificações automatizadas baseadas em local quando os usuários são autenticados com o aplicativo móvel Salesforce Authenticator. Antes, permitíamos a verificação automatizada de todos os locais, e ainda fazemos isso por padrão. Agora, você pode escolher restringir o uso a endereços IP confiáveis apenas ou desabilitá-lo por completo. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Nas Configurações de sessão, a configuração padrão permite aos usuários do Salesforce Authenticator autenticarem-se automaticamente de locais confiáveis, como sua casa ou escritório.

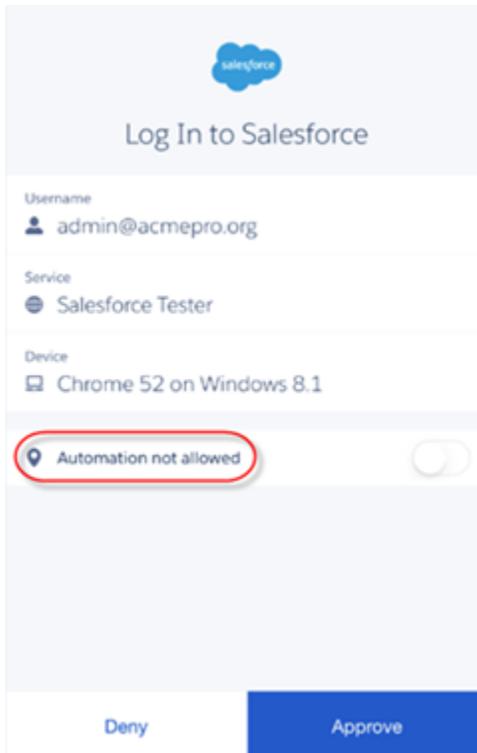
EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**



- Para restringir verificações automatizadas a apenas endereços IP confiáveis, como sua rede corporativa, selecione **Permitir apenas de endereços IP confiáveis**.
- Para desabilitar verificações automatizadas, desmarque **Permitir verificações automatizadas baseadas em local com o Salesforce Authenticator**.

Quando restrições baseadas em local impedem um usuário de autenticar-se automaticamente, o aplicativo Salesforce Authenticator mostra que a automação não é permitida.

**CONSULTE TAMBÉM:**

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Permitir aos usuários conectar vários aplicativos de autenticação

Seus usuários agora podem conectar um segundo aplicativo gerador de senha única às suas contas do Salesforce, além de conectar o Salesforce Authenticator. Alguns usuários preferem a flexibilidade de usar o Salesforce Authenticator ou um aplicativo de terceiros, como o Google Authenticator, em seus dispositivos móveis. Eles agora podem usar esse segundo aplicativo para gerar senhas únicas baseadas em tempo para autenticação de dois fatores e verificação de identidade. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

Na página Detalhes avançados do usuário, use a configuração **Registro do aplicativo: Salesforce Authenticator** para conectar o Salesforce Authenticator. Use a configuração **Registro de aplicativo: Gerador de senha única** para conectar o segundo aplicativo.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

EDIÇÕES

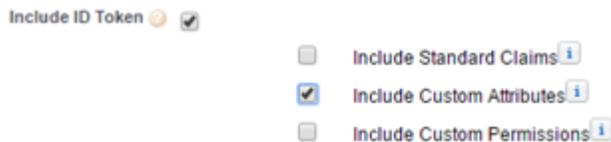
Disponível em: Edições **Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Mais opções de token de ID para autenticar aplicativos conectados

Para aplicativos conectados que usam OAuth para autenticação com o Salesforce, você agora pode configurar o token de ID na solicitação OAuth. Podemos incluir o token de ID quando um token novo for retornado. E você pode controlar se incluirá declarações padrão, atributos personalizados e permissões personalizadas no token de ID para respostas de token de acesso e atualização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Procure a nova configuração **Incluir token de ID** ao criar ou editar um aplicativo conectado.

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa *Busca rápida* e selecione **Aplicativos**.
2. Na seção **Aplicativos conectados**, clique em **Novo** para um novo aplicativo conectado ou em **Editar** ao lado de um aplicativo conectado existente.
3. Na seção da API (**Habilitar configurações de OAuth**), selecione **Habilitar configurações OAuth** para expandir as opções disponíveis.



Para incluir o token de ID nas repostas do token de atualização, selecione **Incluir token de ID**. (Sempre o incluímos nas repostas de token de acesso.)

Com a configuração principal habilitada, é possível configurar as configurações secundárias, que controlam os conteúdos do token de ID nas repostas de token de acesso e atualização. Selecione pelo menos uma das configurações secundárias.

Incluir declarações padrão

Inclua as declarações padrão contendo informações sobre o usuário, como o nome, o perfil, o número de telefone e o endereço do usuário. As especificações OpenID Connect definem um conjunto de declarações padrão a ser retornado no token do ID.

Incluir atributos personalizados

Se o seu aplicativo conectado tiver atributos personalizados especificados, inclua-os no token de ID.

Incluir permissões personalizadas

Se o seu aplicativo conectado tiver permissões personalizadas especificadas, inclua-as no token de ID.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Reautorize com sucesso seus usuários ao provisionar aplicativos conectados

Para clientes que usam o provisionamento do Salesforce para aplicativos conectados, melhoramos o modo como lidamos com usuários que você reautorizou após desautorizá-los. Antes, reautorizar um usuário acionaria um evento de criação, o que poderia gerar um erro, já que o usuário já existia. O Salesforce agora reativa seu usuário existente.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

EDIÇÕES

Aplicativos conectados podem ser criados nas: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

EDIÇÕES

Aplicativos conectados podem ser criados nas: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Salesforce Shield: Traga sua própria chave de criptografia, métrica de recurso

O Salesforce Shield, um pacote especial de recursos de segurança eficientes, agora oferece mais controle das suas próprias chaves de criptografia, um índice de pesquisa criptografado e métrica para ajudá-lo a gerenciar suas políticas de segurança de transações.

NESTA SEÇÃO:

[Criptografia de plataforma: Leve sua própria chave, suporte à nuvem do governo, criptografia em massa mais rápida](#)

Levar sua própria chave de criptografia (BYOK) proporciona ainda mais controle sobre sua segurança de dados. Também é possível cumprir padrões de conformidade FedRAMP, criptografar o índice de pesquisa, sincronizar com o Lightning para Outlook e o Lightning Sync e muito mais.

[Segurança da transação](#)

A Segurança da transação agora inclui métrica de recurso, uma nova maneira de processar políticas de login, registro de evento e exemplos do Apex aprimorados. Juntas, essas mudanças permitem rastrear suas políticas e executá-las de modo mais eficiente.

Criptografia de plataforma: Leve sua própria chave, suporte à nuvem do governo, criptografia em massa mais rápida

Levar sua própria chave de criptografia (BYOK) proporciona ainda mais controle sobre sua segurança de dados. Também é possível cumprir padrões de conformidade FedRAMP, criptografar o índice de pesquisa, sincronizar com o Lightning para Outlook e o Lightning Sync e muito mais.

NESTA SEÇÃO:

[Apresentamos o serviço Traga sua própria chave \(disponível ao público em geral\)](#)

O serviço Traga sua própria chave (BYOK) da Criptografia de plataforma Shield possibilita gerar e gerenciar seus próprios segredos do locatário fora do Salesforce para maior controle e flexibilidade.

[Criptografar seu índice de pesquisa \(GA\)](#)

Até agora, os resultados da pesquisa ainda podiam mostrar dados em texto simples mesmo que os campos estivessem criptografados, pois o índice de pesquisa em si não estava criptografado. Agora ele está. A Criptografia de índice de pesquisa é executada automaticamente quando a Criptografia de plataforma Shield está em uso, aproveitando sua arquitetura, metadados e configurações de derivação de chave com base em HSM. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Criptografia de plataforma Shield no Trailhead](#)

É isso mesmo, temos um módulo de Criptografia de plataforma Shield novinho em folha. Nesse módulo, aprenda como a criptografia fornece uma camada extra de proteção para seus dados. Obtenha prática com a habilitação de Criptografia de plataforma Shield em uma organização e conheça algumas das práticas recomendadas para implantar criptografia da maneira inteligente.

[Experiência de criptografia em massa aprimorada](#)

Quando você ativa a criptografia para campos ou arquivos, os dados são criptografados deles em diante, mas os dados existentes nesses campos ou arquivos precisam ser atualizados com um processo de criptografia em massa que o Salesforce executa para você mediante solicitação. O processo de criptografia em massa acaba de ficar mais rápido.

[A Criptografia de plataforma Shield é aprovada pela FedRAMP](#)

Ótimas notícias, nuvem do governo! A Criptografia de plataforma Shield agora está em conformidade com FedRAMP. As agências do governo podem usar a Criptografia de plataforma Shield como uma camada adicional de segurança ao processar dados sigilosos e controlar o ciclo de vida de chaves de criptografia.

[A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para a ferramenta Pardot Connect](#)

O Pardot Connect pode processar endereços de email de contato criptografados se a sua organização do Pardot permitir vários clientes em potencial com o mesmo endereço de email.

[A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para sincronização](#)

Você pode continuar trabalhando com as ferramentas Lightning para Outlook e Lightning Sync enquanto interage com dados confidenciais, regulamentados e privados (criptografados). Agora, você pode gerenciar isso tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

[A pesquisa de atividades compartilhadas funciona com campos criptografados](#)

A Criptografia de plataforma Shield agora apoia o campo de pesquisa Atividade compartilhada. Dessa forma, você pode integrar a criptografia no campo Nome do contato e usar Atividades compartilhadas para relacionar vários contatos a eventos ou tarefas específicos. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Acesse dados criptografados com campos de fórmula personalizada, fluxos e Process Builder \(piloto\)](#)

O serviço Criptografia de plataforma Shield agora se estende para tipos de campo de fórmula personalizada, fluxos e Process Builder. Esse programa piloto possibilita ainda mais opções para personalizar como você interage com seus dados criptografados. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

Apresentamos o serviço Traga sua própria chave (disponível ao público em geral)

O serviço Traga sua própria chave (BYOK) da Criptografia de plataforma Shield possibilita gerar e gerenciar seus próprios segredos do locatário fora do Salesforce para maior controle e flexibilidade.

Com o serviço BYOK, você tem duas opções para gerenciar o ciclo de vida da sua chave de criptografia: usar a infraestrutura de gerenciamento de chave do Salesforce ou usar seus próprios recursos criptográficos para gerar segredos do locatário e compartilhá-los individualmente com o Salesforce.

Ao usar o BYOK, você aproveita os benefícios de segurança integrados no serviço de Criptografia de plataforma Shield mais o controle fornecido ao gerenciar exclusivamente seu segredo do locatário. Você pode gerar e armazenar seus segredos do locatário fora do Salesforce usando suas próprias bibliotecas criptográficas, módulo de segurança de hardware (HSM) ou serviço de intermediação de chave.

Fizemos parceria com as principais empresas de intermediação de chave para oferecer ainda mais maneiras de reduzir a complexidade, a administração e os esforços do governo. Esses serviços de corretagem são opcionais.

O BYOK foi projetado pensando em segurança e flexibilidade. Você pode criptografar seu segredo do locatário com uma chave pública de certificado autoassinado ou de autoridade de certificação (CA). Carregar seu segredo ao Salesforce concede ao equipamento de gerenciamento de chaves de Criptografia de plataforma Shield acesso ao seu segredo do locatário. Seu segredo do locatário é então armazenado com segurança no banco de dados, pronto para derivação de chave. Você pode revogar o acesso ao seu segredo do locatário quando quiser e atualizá-lo conforme sua própria agenda.

Criptografar seu índice de pesquisa (GA)

Até agora, os resultados da pesquisa ainda podiam mostrar dados em texto simples mesmo que os campos estivessem criptografados, pois o índice de pesquisa em si não estava criptografado. Agora ele está. A Criptografia de índice de pesquisa é executada automaticamente quando a Criptografia de plataforma Shield está em uso, aproveitando sua arquitetura, metadados e configurações de derivação de chave com base em HSM. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Aplicamos criptografia forte aos tipos de arquivo `.fdt`, `.tim` e `.tip` do índice de pesquisa específico da organização do cliente usando uma chave de criptografia AES-256 bits específica da organização.

A Criptografia de índice de pesquisa proporciona proteção adicional contínua. A política de criptografia da sua organização determina o acesso a esse recurso, assim, você não precisa alterar nenhuma das configurações da sua organização.

 **Nota:** A Criptografia de índice de pesquisa ainda não está disponível na Nuvem do governo.

Criptografia de plataforma Shield no Trailhead

É isso mesmo, temos um módulo de Criptografia de plataforma Shield novinho em folha. Nesse módulo, aprenda como a criptografia fornece uma camada extra de proteção para seus dados. Obtenha prática com a habilitação de Criptografia de plataforma Shield em uma organização e conheça algumas das práticas recomendadas para implantar criptografia da maneira inteligente.



Faz parte da trilha [Proteger seus aplicativos com Salesforce Shield](#), uma nova trilha dedicada apenas ao Salesforce Shield. Ela ensina os usuários a estabelecer governança e aplicar políticas de conformidade à organização com Monitoramento de eventos, Segurança de transações e Criptografia de plataforma Shield.

Experiência de criptografia em massa aprimorada

Quando você ativa a criptografia para campos ou arquivos, os dados são criptografados deles em diante, mas os dados existentes nesses campos ou arquivos precisam ser atualizados com um processo de criptografia em massa que o Salesforce executa para você mediante solicitação. O processo de criptografia em massa acaba de ficar mais rápido.

O suporte ao Salesforce está sempre lá para ajudá-lo a criptografar em massa os dados, os campos ou os arquivos existentes com a chave de criptografia derivada específica da organização. Agora, esse processo é executado ainda mais rapidamente, sem alterar os registros de data e hora ou desabilitar os Acionadores do Apex.

A Criptografia de plataforma Shield é aprovada pela FedRAMP

Ótimas notícias, nuvem do governo! A Criptografia de plataforma Shield agora está em conformidade com FedRAMP. As agências do governo podem usar a Criptografia de plataforma Shield como uma camada adicional de segurança ao processar dados sigilosos e controlar o ciclo de vida de chaves de criptografia.

CONSULTE TAMBÉM:

[FedRAMP e Salesforce](#)

A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para a ferramenta Pardot Connect

O Pardot Connect pode processar endereços de email de contato criptografados se a sua organização do Pardot permitir vários clientes em potencial com o mesmo endereço de email.

A habilidade de ter vários clientes em potencial com o mesmo endereço de email está disponível aos clientes cujas organizações Pardot foram provisionadas após 14 de junho de 2016. Apenas clientes cujas organizações do Pardot foram provisionadas após essa data poderão usar o Shield junto com o Pardot para criptografar endereços de email.

Em organizações Pardot provisionadas antes de 14 de junho de 2016, o processo de sincronização não funcionará se o endereço de email do cliente em potencial estiver criptografado. Entretanto, a Criptografia de plataforma Shield ainda poderá ser aplicada a qualquer outro campo que possa ser criptografado além do endereço de email.

O Pardot não criptografa dados em repouso no ambiente do Pardot. O Salesforce Shield criptografa dados no banco de dados do Salesforce, que são então compartilhados com o Pardot.

 **Importante:** O usuário do conector para seu conector do Salesforce no Pardot deve ter a permissão "Visualizar dados criptografados" no Salesforce além do acesso de "Leitura". Se o usuário do conector não tiver essa permissão, todos os dados serão sincronizados como asteriscos e substituirão totalmente os dados do Pardot.

CONSULTE TAMBÉM:

[Como posso saber se a minha conta permite vários clientes em potencial com o mesmo endereço de email?](#)

[Pardot: mais fácil e mais eficiente](#)

A Criptografia de plataforma Shield tem suporte para sincronização

Você pode continuar trabalhando com as ferramentas Lightning para Outlook e Lightning Sync enquanto interage com dados confidenciais, regulamentados e privados (criptografados). Agora, você pode gerenciar isso tanto do Lightning Experience quanto do Salesforce Classic.

Lightning para Outlook

Agora, o Lightning para Outlook é compatível com a Criptografia de plataforma Shield para usuários com a permissão "Visualizar dados criptografados". Usuários sem a permissão "Exibir dados criptografados" nem sempre veem registros com campos criptografados relacionados aos seus emails e eventos de calendário no Lightning para Outlook.

Lightning Sync

Agora, o Lightning Sync é compatível com a Criptografia de plataforma Shield para usuários com a permissão "Visualizar dados criptografados". Anteriormente, impedíamos as organizações que usavam Criptografia de plataforma de executar o Lightning Sync.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Lightning para Outlook](#)

[Ajuda do Salesforce: Lightning Exchange](#)

A pesquisa de atividades compartilhadas funciona com campos criptografados

A Criptografia de plataforma Shield agora apoia o campo de pesquisa Atividade compartilhada. Dessa forma, você pode integrar a criptografia no campo Nome do contato e usar Atividades compartilhadas para relacionar vários contatos a eventos ou tarefas específicos. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Atividades](#)

[Relacionar um contato para diversas contas fica ainda melhor](#)

Acesse dados criptografados com campos de fórmula personalizada, fluxos e Process Builder (piloto)

O serviço Criptografia de plataforma Shield agora se estende para tipos de campo de fórmula personalizada, fluxos e Process Builder. Esse programa piloto possibilita ainda mais opções para personalizar como você interage com seus dados criptografados. Esse recurso está disponível apenas no Salesforce Classic.

Com campos de fórmula personalizados, é possível consultar campos criptografados com os seguintes métodos e obter resultados como texto, data ou data/hora.

- & (Concatenado)
- isBlank
- isNull
- Relacionamentos abrangentes

Também é possível acessar dados criptografados da maioria dos elementos em fluxos e no Process Builder, exceto ao filtrar ou classificar registros. Você pode atualizar o valor para um campo criptografado ou consultar um campo criptografado em lógica, mas não pode pesquisar registros com base em um valor específico em um campo criptografado.

 **Nota:** Suporte à criptografia para campos de fórmula, fluxos e Process Builder é um programa piloto disponível na Developer Edition e em Sandboxes para Enterprise, Unlimited e Performance Editions. Para obter mais informações sobre como participar desse programa piloto, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

[Acessar dados criptografados no Process Builder \(piloto\)](#)

[Ajuda do Salesforce: Lightning Process Builder](#)

[Referência rápida: Campos de fórmula](#)

Segurança da transação

A Segurança da transação agora inclui métrica de recurso, uma nova maneira de processar políticas de login, registro de evento e exemplos do Apex aprimorados. Juntas, essas mudanças permitem rastrear suas políticas e executá-las de modo mais eficiente.

- A métrica ajuda a interromper a monopolização mal-intencionada ou não intencional de recursos de plataforma de vários locatários compartilhados impedindo que avaliações de política usem recursos demais e afetem sua organização. As políticas são medidas para uso de recursos uniforme. Se não for possível processar as solicitações de política de um usuário com a rapidez necessária, isso leva a um comportamento de falha no estado fechado, em que o acesso é bloqueado. O resultado é que o usuário tem o acesso negado ao recurso ou entidade.

Aqui está um exemplo de como a métrica funciona para políticas de login. Imagine que sua organização tenha uma política de login com uma ação de notificação e um usuário faça quatro solicitações de login ao mesmo tempo. Por algum motivo, as quatro políticas de login não podem ser todas executadas com rapidez suficiente. Nesse caso, a Segurança da transação interrompe o processamento das políticas e falha no estado fechado, impedindo todas as quatro solicitações de login. Uma vez que as avaliações da política não terminaram, nenhuma notificação é enviada.

 **Nota:** Com a métrica, não é possível usar variáveis locais estáticas no Apex code para suas políticas.

- As políticas de login agora usam melhor os recursos do computador, economizando tempo e ajudando a garantir que sejam aplicadas as políticas adequadas a todos os login. Seus usuários terão menos solicitações de login bloqueadas desnecessariamente.
- Há um novo tipo de evento de Segurança de transações nos arquivos de log de evento. Agora, é possível ver facilmente o volume e o uso da política. Também é possível analisar eventos de Segurança da transação com as ferramentas analíticas do Salesforce.

- Todos os exemplos do Apex no *Guia do desenvolvedor do Apex* agora fazem melhor uso dos recursos de Segurança de transações.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Sobre políticas de segurança de transações](#)

[Ajuda do Salesforce: Políticas de Apex para Notificações de segurança de transações](#)

[Guia do desenvolvedor do Apex: namespace TxnSecurity](#)

[Guia do desenvolvedor da API SOAP: EventLogFile](#)

Outras alterações de segurança: Login HTTPS, Corrigir riscos e Alterações de permissão

Fizemos mais alterações que afetam a segurança, incluindo melhorias à segurança de login e à ferramenta Verificação de integridade.

Efetuar login em instâncias de servidor Salesforce requer HTTPS

Efetuar login em uma instância de servidor Salesforce, como `na1.salesforce.com`, agora requer uma conexão HTTPS segura. Antes, HTTPS era necessário para logins via `login.salesforce.com` e URLs de domínio personalizado. Agora, HTTPS é necessário para todos os logins do Salesforce. Substituir HTTP por HTTPS sempre que chamar `yourInstance.salesforce.com`. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Se você inserir `http://yourInstance.salesforce.com` no navegador, o endereço será redirecionado para `https://yourInstance.salesforce.com`. Porém, se tentar efetuar login por HTTP utilizando um URL que contenha um nome de usuário e senha na string de consulta, você receberá um erro.

Por exemplo, este URL não funcionará: `http://yourInstance.salesforce.com?un=myusername&pw=mypassword`.

Você também verá o erro se publicar HTML em `http://yourInstance.salesforce.com` que envia um nome de usuário e senha.

EDIÇÕES

Disponível em: **Todas** as edições

When logging in, be sure to use a secure HTTPS connection. If you still can't log in, ask your Salesforce admin for help.

Username

Password

Log In

Remember me

[Forgot Your Password?](#) [Use Custom Domain](#)

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Configurações de site remoto exigem a permissão "Visualizar instalação e configuração"

Por questões de segurança, apenas usuários com a permissão "Visualizar instalação e configuração" podem visualizar configurações do site remoto em Configuração e na API. Usuários com as permissões "Visualizar instalação e configuração" mais "Personalizar aplicativo" ou "Modificar todos os dados" podem editar configurações do site remoto. Anteriormente, a permissão de usuário "Modificar todos os dados" era tudo o que os usuários precisavam para visualizar e editar configurações do site remoto. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

Para fazer essa Configuração e API...

Os administradores precisam destas permissões de usuário...

Visualizar configurações do site remoto

"Exibir configuração"

Editar configurações do site remoto

"Visualizar instalação e configuração" e "Personalizar aplicativo" OU "Visualizar instalação e configuração" e "Modificar todos os dados"

Corrija instantaneamente seus riscos de segurança usando a verificação de integridade

Cansado de precisar ir a diferentes páginas de Configuração para melhorar as configurações de segurança na sua organização? Agora, você pode corrigir as configurações em Verificação de integridade com um clique usando o recurso Corrigir riscos. Use Corrigir riscos para resolver as vulnerabilidades de segurança da sua organização em Políticas de acesso de login, Políticas de senha e Configurações de sessão sem sair da página de Verificação de integridade. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Clique em **Corrigir riscos**, escolha quais configurações mudar nos valores recomendados do Salesforce e veja sua pontuação da verificação de integridade subir!

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



Fix Security Risks

These org security settings are eligible to be automatically changed to the standard value.

<input checked="" type="checkbox"/>	STATUS	SETTING	GROUP	YOUR VALUE	STANDARD VALUE
<input checked="" type="checkbox"/>	High Risk	User passwords expire in	Password Policies	Never expires	90 days
<input checked="" type="checkbox"/>	High Risk	Minimum password length	Password Policies	5 characters	8 characters
<input checked="" type="checkbox"/>	High Risk	Maximum invalid login attempts	Password Policies	No Limit	3
<input checked="" type="checkbox"/>	High Risk	Enable clickjack protection for customer Visualforce pages with standard headers	Session Settings	Disabled	Enabled
<input checked="" type="checkbox"/>	High Risk	Enable clickjack protection for customer Visualforce pages with headers disabled	Session Settings	Disabled	Enabled

Não se preocupe: se você adora visitar páginas de Configuração para editar configurações, elas ainda estão lá. Na Verificação de integridade, clique em **Editar** ao lado de cada configuração.

Audite suas configurações de gerenciamento de certificados e chaves na verificação de integridade

Descubra e elimine ainda mais lacunas de segurança diretamente da página Verificação de integridade em Configuração. Além de políticas de acesso de login, políticas de senha, configurações de site remoto, configurações de sessão e configuração de acesso à rede, agora você pode identificar e corrigir riscos de segurança para certificados e chaves. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

Em Configuração, insira *Verificação de integridade* na caixa Busca rápida e selecione **Verificação de integridade**.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Acesso à Verificação de integridade de segurança limitada por permissões de usuário

Por questões de segurança, apenas usuários com permissões específicas podem visualizar e editar informações na página Verificação de integridade em Configuração e usando a API. Antes, usuários com as permissões "Visualizar instalação e configuração" e "Modificar todos os dados" podiam visualizar e editar as configurações de Verificação de integridade. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** e **Developer**

Para fazer isso na Verificação de integridade...

Os administradores precisam destas permissões de usuário...

Exibir	"Exibir configuração"
Corrigir riscos	"Gerenciar as políticas de acesso de login" e "Gerenciar políticas de senha"
Acessar SecurityHealthCheck na API do conjunto de ferramentas	"Exibir configuração"

Para fazer isso na Verificação de integridade...**Os administradores precisam destas permissões de usuário...**

Acessar SecurityHealthCheckRisks na API do conjunto de ferramentas

“Exibir configuração”

Para acessar Verificação de integridade em Configuração, insira *Verificação de integridade* na caixa *Busca rápida* e selecione **Verificação de integridade**.

Implantação: Implantações rápidas mais flexíveis, mais itens implantáveis

Agora existem novas formas de implantar alterações na sua organização. Aproveite a janela de tempo maior para implantações rápidas, adicione valores de lista de opções a conjuntos de alterações e implante pacotes de testes do Apex.

NESTA SEÇÃO:

[Novo componente de conjunto de alterações](#)

Os componentes disponíveis para um conjunto de alterações variam por edição. Agora, esse componente está disponível para conjuntos de alterações.

[Obtenha mais dias para agendar suas implantações rápidas](#)

A janela de tempo para a implantação rápida das suas validações aumentou de 4 para 10 dias. Essa janela de tempo maior fornece mais flexibilidade para agendar sua implantação rápida e ajuda a minimizar o impacto na sua organização.

[Implante pacotes de teste do Apex em outras organizações](#)

Agora, os pacotes de teste do Apex são acessíveis por meio da API de metadados usando o tipo ApexTestSuite. Não é mais necessário recriar os pacotes de teste em cada organização de teste. Em vez disso, crie um pacote de teste do Apex uma vez e implante o pacote e suas classes de teste em cada ambiente de teste. Agora, você pode focar em coisas mais importantes, como chamar o novo método de teste `whatTheHeckIsWrongHere()` ou `pleasePleasePleaseReturnTrue()`.

CONSULTE TAMBÉM:

[API de metadados](#)

Novo componente de conjunto de alterações

Os componentes disponíveis para um conjunto de alterações variam por edição. Agora, esse componente está disponível para conjuntos de alterações.

Conjunto de valores global

Um conjunto de valores de lista de opções global, que é o conjunto de valores compartilhados que os campos personalizados de lista de opções podem usar. Um conjunto de valores global não é um campo em si.

EDIÇÕES

Disponível nas edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Database.com**

Obtenha mais dias para agendar suas implantações rápidas

A janela de tempo para a implantação rápida das suas validações aumentou de 4 para 10 dias. Essa janela de tempo maior fornece mais flexibilidade para agendar sua implantação rápida e ajuda a minimizar o impacto na sua organização.

Por exemplo, se você validou com sucesso os componentes de metadados fora do horário de pico, em um fim de semana, pode esperar o fim de semana seguinte para agendar a implantação rápida da validação. Essa alteração se aplica a conjuntos de alterações, à API de metadados e a ferramentas baseadas na API de metadados, como a Ferramenta de migração do Force.com.

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce:implantações rápidas](#)

[Guia do desenvolvedor da API de metadados:deployRecentValidation\(\)](#)

[Guia da ferramenta de migração do Force.com:Tarefa <sf:deployRecentValidation>](#)

EDIÇÕES

Os Conjuntos de alterações estão disponíveis nas edições **Enterprise, Performance, Unlimited e Database.com**

A API de metadados está disponível nas edições **Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com**

Implante pacotes de teste do Apex em outras organizações

Agora, os pacotes de teste do Apex são acessíveis por meio da API de metadados usando o tipo ApexTestSuite. Não é mais necessário recriar os pacotes de teste em cada organização de teste. Em vez disso, crie um pacote de teste do Apex uma vez e implante o pacote e suas classes de teste em cada ambiente de teste. Agora, você pode focar em coisas mais importantes, como chamar o novo método de teste `whatTheHeckIsWrongHere()` ou `pleasePleasePleaseReturnTrue()`.

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do desenvolvedor da API de metadados:ApexTestSuite](#)

[Guia do desenvolvedor da API SOAP: ApexTestSuite](#)

[Guia do desenvolvedor da API SOAP: TestSuiteMembership](#)

Desenvolvimento: Crie o seu próprio aplicativo Salesforce

O Force.com ajuda a desenvolver novos aplicativos e integrações para a sua organização ou para revender a outras organizações.

NESTA SEÇÃO:

[Console do desenvolvedor](#)

Use novos recursos do Developer Console para gerenciar código com mais facilidade na sua organização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[AppExchange: Apresentando a experiência integrada](#)

Agora, a experiência integrada do AppExchange está disponível na sua organização do Salesforce. Com a experiência integrada, você pode navegar e pesquisar milhares de listagens de aplicativos, componentes do Lightning e serviços de consultoria diretamente da sua organização. Nunca foi tão fácil se conectar a soluções seguras e pré-construídas do mercado de aplicativos de negócios que é líder mundial. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Tipos de metadados personalizados: Atualizações de campos de relacionamento, melhorias no Loader, gerenciamento de metadados excluídos](#)

Desenvolva aplicativos melhores do que nunca com tipos de metadados personalizados que permitem basear seus aplicativos em tipos de metadados, em vez de baseá-los apenas em dados. Aplique zoom à exibição de registros relacionados com campos de relacionamento, faça atualizações de registros de forma mais eficiente, exclua campos de relacionamento ou cancela sua exclusão com facilidade e saiba tudo sobre objetos personalizados referenciados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

[Apex Code \(Código do Apex\)](#)

Introduzimos uma API de fragmentos de código para permitir que desenvolvedores avançados criem suas próprias estruturas de simulação. Também adicionamos métodos de diagnóstico para o Cache da plataforma e a capacidade de escapar caracteres especiais em campos de mesclagem para chamadas do Apex que usam credenciais nomeadas. Agora, a página Histórico de testes do Apex mostra a data e hora iniciais e o número de métodos com falha e enfileirados para a execução de teste.

[Componentes do Lightning: Ações, Eventos, Estilos e Segurança](#)

A estrutura de Componente do Lightning é a base do Lightning Experience e do Salesforce1. Use a estrutura para criar aplicativos móveis e páginas no Lightning Experience, no Salesforce1, no Salesforce Classic e em comunidades. Os aprimoramentos nessa versão estão focados em personalizar o Lightning Experience e o Salesforce1 com ações personalizadas, um modelo de bolha de eventos mais sofisticado e acesso aprimorado ao Lightning Design System. Além disso, também haverá alterações anunciadas anteriormente, incluindo um atraso na aplicação para o LockerService. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[Visualforce: aprimorado para o Lightning Experience](#)

Desenvolva aplicativos para personalizar sua organização usando o Visualforce. A linguagem e os recursos aprimorados do Visualforce facilitam o desenvolvimento de aplicativos. As alterações nessa versão são focadas em melhorar a integração com o Lightning Experience. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

[API](#)

Acesse mais tipos de metadados e objetos de dados na API versão 38.0.

[ISVforce: Automação de uploads e upgrades de pacote com a API](#)

As ferramentas ISVforce facilitam a criação, empacotamento e distribuição de aplicativos e componentes do Lightning. Essa versão elimina o esforço de administração de pacote com automação de upload e upgrade de pacote usando a API do conjunto de ferramentas e objetos padrão, respectivamente. Também é possível tratar rapidamente de problemas do assinante usando notificações automatizadas por email.

Console do desenvolvedor

Use novos recursos do Developer Console para gerenciar código com mais facilidade na sua organização. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Renomear e editar pacotes de teste com mais facilidade](#)

Agora, é possível renomear pacotes de teste facilmente de dentro do Developer Console com o novo botão Renomear pacote do Gerenciador de pacotes de teste. Também é possível editar um pacote de teste clicando duas vezes no nome do pacote. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: **Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions**

Renomear e editar pacotes de teste com mais facilidade

Agora, é possível renomear pacotes de teste facilmente de dentro do Developer Console com o novo botão Renomear pacote do Gerenciador de pacotes de teste. Também é possível editar um pacote de teste clicando duas vezes no nome do pacote. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

AppExchange: Apresentando a experiência integrada

Agora, a experiência integrada do AppExchange está disponível na sua organização do Salesforce. Com a experiência integrada, você pode navegar e pesquisar milhares de listagens de aplicativos, componentes do Lightning e serviços de consultoria diretamente da sua organização. Nunca foi tão fácil se conectar a soluções seguras e pré-construídas do mercado de aplicativos de negócios que é líder mundial. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[O AppExchange e a sua organização do Salesforce: finalmente juntos](#)

Algumas coisas simplesmente combinam, como o Trailhead e o Astro ou o Dreamforce e selfies com os palestrantes principais. Estamos apresentando outro par perfeito: AppExchange e Salesforce. Agora, você pode instalar aplicativos, componentes e outras ofertas do AppExchange sem sair da sua organização.

O AppExchange e a sua organização do Salesforce: finalmente juntos

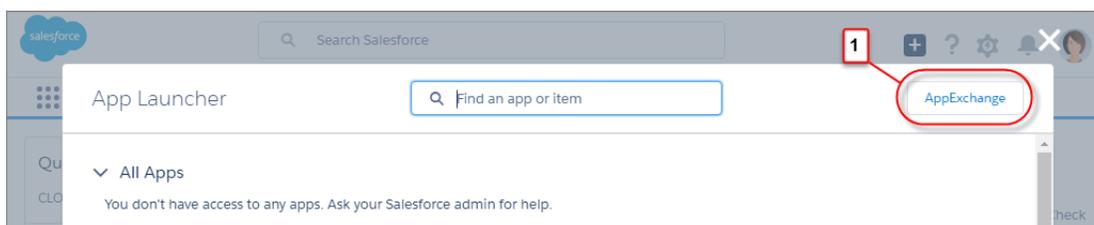
Algumas coisas simplesmente combinam, como o Trailhead e o Astro ou o Dreamforce e selfies com os palestrantes principais. Estamos apresentando outro par perfeito: AppExchange e Salesforce. Agora, você pode instalar aplicativos, componentes e outras ofertas do AppExchange sem sair da sua organização.

Para abrir a experiência integrada do AppExchange, acesse o Iniciador de aplicativos e clique em **AppExchange** (1).

 **Nota:** Para acessar a experiência integrada a partir do Iniciador de aplicativos, é necessário ter a permissão "Fazer o download de pacotes do AppExchange".

EDIÇÕES

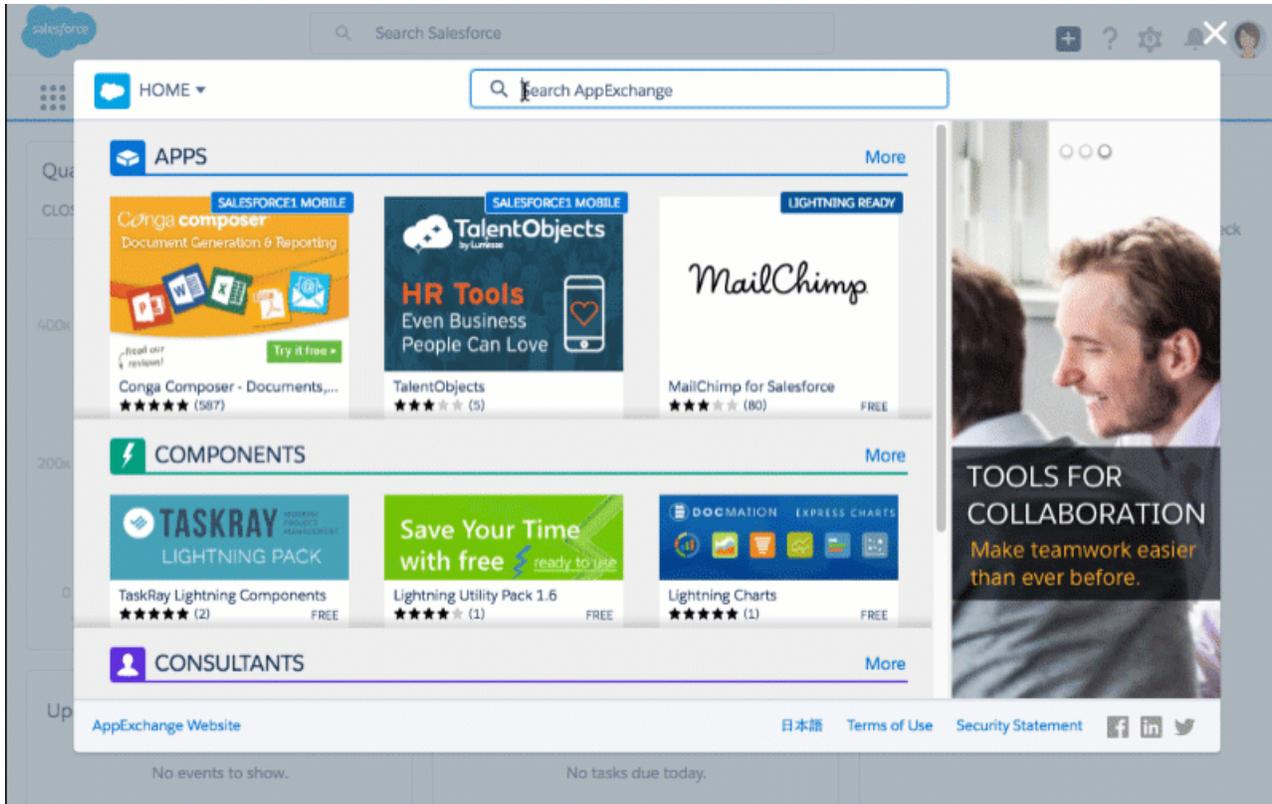
Disponível em: Edições **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**



Aqui, é possível:

- Navegue em milhares de listagens de aplicativos, componentes e serviços de consultoria
- Use a classificação e a filtragem para ver somente as ofertas que preenchem os seus requisitos de negócios
- Exiba capturas de tela e documentação de produtos, além de classificações e revisões dos membros da comunidade do Salesforce
- Instale um pacote na sua organização como parte de uma avaliação ou assinatura

Nesse exemplo, usamos a pesquisa e a filtragem para localizar rapidamente aplicativos para adoção compatíveis com o Lightning.



Se você desenvolve soluções personalizadas no Lightning App Builder ou no Community Builder, a experiência integrada do AppExchange facilita a localização de componentes para o seu próximo projeto. Para abrir a experiência integrada no Lightning App Builder, acesse o painel Componentes do Lightning. No Community Builder, acesse o Editor de página. Em seguida, clique em **Obter mais no AppExchange** para procurar uma seleção de componentes prontos para serem conectados ao que você está desenvolvendo.

Alguns recursos do AppExchange, como redigir revisões ou assistir a demos, ainda não estão disponíveis na experiência integrada. Estamos trabalhando muito para adicionar esses recursos a versões futuras, mas, por enquanto, direcionamos você ao site do AppExchange.

CONSULTE TAMBÉM:

[Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente](#)

Tipos de metadados personalizados: Atualizações de campos de relacionamento, melhorias no Loader, gerenciamento de metadados excluídos

Desenvolva aplicativos melhores do que nunca com tipos de metadados personalizados que permitem basear seus aplicativos em tipos de metadados, em vez de baseá-los apenas em dados. Aplique zoom à exibição de registros relacionados com campos de relacionamento, faça atualizações de registros de forma mais eficiente, exclua campos de relacionamento ou cancela sua exclusão com facilidade e saiba tudo sobre objetos personalizados referenciados. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

[Agora, há suporte total para campos de relacionamento de metadados \(disponível ao público em geral\)](#)

Há suporte total para campos de relacionamento de metadados personalizados no ambiente de produção. Use campos de relacionamento de metadados para pesquisar registros de outros tipos de metadados personalizados. Eles funcionam como um registro de configuração de um objeto personalizado, que pode pesquisar um registro de outro objeto personalizado que contém dados de configuração de aplicativo. Entretanto, como são tipos de metadados personalizados, eles atuam como verdadeiros dados de configuração de aplicativos, não como dados de negócios. Também é possível pesquisar EntityDefinitions, os objetos que fornecem acesso baseado na linha a metadados sobre objetos padrão e personalizados.

[Campos de relacionamento de metadados para EntityDefinition são exibidos como links em resultados de exibição de lista](#)

Agora, você pode navegar facilmente entre registros de metadados personalizados e relacionados criando exibições de lista com campos de relacionamento. Quando você consulta registros de metadados personalizados com essa exibição de lista, o valor do campo de relacionamento é exibido como um link que leva à página de gerenciamento do objeto ou registro referenciado. Anteriormente, se o campo de relacionamento referenciava um EntityDefinition, era necessário navegar na árvore Configuração para localizar os objetos referenciados.

[Seja mais produtivo com o carregador de metadados personalizados](#)

Agora, é possível atualizar registros existentes de um tipo de metadados personalizados usando o carregador de metadados personalizados. Anteriormente, apenas novos registros podiam ser carregados em massa.

[Gerencie facilmente um registro de metadados personalizados ao excluir seu objeto referenciado](#)

Se você tentar excluir um objeto personalizado e referenciado por um campo de relacionamento de um registro de metadados personalizados, a Configuração retornará um erro corretamente. Agora, a Configuração também exibe links para o registro de metadados personalizados que faz referência. Anteriormente, a Configuração fornecia apenas uma lista de texto dos registros e você tinha que navegar manualmente na árvore Configuração para excluí-los ou atualizá-los.

[A filtragem de exibições em campos de relacionamento de metadados mudou](#)

Ao criar uma exibição para pesquisar registros de metadados personalizados, você pode definir um filtro em um campo de relacionamento de metadados. No entanto, a forma de especificação do valor do filtro mudou para dois casos, em relação à forma utilizada na versão piloto.

[Nem tudo está perdido: restaure campos de relacionamento de metadados excluídos](#)

Agora, os campos de relacionamento de um tipo de metadados personalizados que foram excluídos são armazenados até que a sua organização os exclua permanentemente ou que transcorram 15 dias (o que acontecer primeiro). Até isso acontecer, você pode restaurar o campo. Os dados do campo de relacionamento também são restaurados, a não ser que o objeto referenciado não exista mais. Esse comportamento é semelhante ao de campos personalizados comuns.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com**

As organizações da Professional Edition podem criar, editar e excluir somente registros de metadados personalizados de tipos em pacotes instalados.

[Limitações ao consultar tipos de metadados personalizados com SOQL](#)

Essa versão contém atualizações interessantes para os tipos de metadados personalizados, mas também tem algumas limitações relacionadas ao uso do SOQL para consultar um campo de relacionamento.

Agora, há suporte total para campos de relacionamento de metadados (disponível ao público em geral)

Há suporte total para campos de relacionamento de metadados personalizados no ambiente de produção. Use campos de relacionamento de metadados para pesquisar registros de outros tipos de metadados personalizados. Eles funcionam como um registro de configuração de um objeto personalizado, que pode pesquisar um registro de outro objeto personalizado que contém dados de configuração de aplicativo. Entretanto, como são tipos de metadados personalizados, eles atuam como verdadeiros dados de configuração de aplicativos, não como dados de negócios. Também é possível pesquisar EntityDefinitions, os objetos que fornecem acesso baseado na linha a metadados sobre objetos padrão e personalizados.

Campos de relacionamento de metadados para EntityDefinition são exibidos como links em resultados de exibição de lista

Agora, você pode navegar facilmente entre registros de metadados personalizados e relacionados criando exibições de lista com campos de relacionamento. Quando você consulta registros de metadados personalizados com essa exibição de lista, o valor do campo de relacionamento é exibido como um link que leva à página de gerenciamento do objeto ou registro referenciado. Anteriormente, se o campo de relacionamento referenciava um EntityDefinition, era necessário navegar na árvore Configuração para localizar os objetos referenciados.

Seja mais produtivo com o carregador de metadados personalizados

Agora, é possível atualizar registros existentes de um tipo de metadados personalizados usando o carregador de metadados personalizados. Anteriormente, apenas novos registros podiam ser carregados em massa.

Além disso, o local do carregador no [GitHub](#) mudou.

Gerencie facilmente um registro de metadados personalizados ao excluir seu objeto referenciado

Se você tentar excluir um objeto personalizado e referenciado por um campo de relacionamento de um registro de metadados personalizados, a Configuração retornará um erro corretamente. Agora, a Configuração também exibe links para o registro de metadados personalizados que faz referência. Anteriormente, a Configuração fornecia apenas uma lista de texto dos registros e você tinha que navegar manualmente na árvore Configuração para excluí-los ou atualizá-los.

A filtragem de exibições em campos de relacionamento de metadados mudou

Ao criar uma exibição para pesquisar registros de metadados personalizados, você pode definir um filtro em um campo de relacionamento de metadados. No entanto, a forma de especificação do valor do filtro mudou para dois casos, em relação à forma utilizada na versão piloto.

Na versão piloto, você podia clicar em um ícone de pesquisa para selecionar um objeto disponível. Entretanto, se a lista de objetos disponíveis fosse longa, a janela de pesquisa era pouco prática e difícil de usar. Para proporcionar mais consistência e simplicidade, agora você especifica o valor do filtro manualmente.

Filtre por um campo de relacionamento EntityDefinition para localizar registros que referenciam um determinado objeto

1. Selecione o campo de relacionamento dos metadados filhos.
2. Selecione o operador.
3. Como valor do filtro, insira o nome de objeto do objeto referenciado. Para localizar o nome de objeto de um objeto personalizado, navegue para a sua página de gerenciamento Configuração. No caso de um objeto padrão, use seu nome de API.

Filtre por um campo de relacionamento para localizar registros que referenciam um registro de outro tipo de metadados personalizados

1. Selecione o campo de relacionamento dos metadados filhos.
2. Selecione o operador.
3. Como valor do filtro, insira o nome do tipo de metadados personalizados do registro pai. Para localizar o nome de um registro de metadados personalizados, navegue para a sua página de detalhes.

Nem tudo está perdido: restaure campos de relacionamento de metadados excluídos

Agora, os campos de relacionamento de um tipo de metadados personalizados que foram excluídos são armazenados até que a sua organização os exclua permanentemente ou que transcorram 15 dias (o que acontecer primeiro). Até isso acontecer, você pode restaurar o campo. Os dados do campo de relacionamento também são restaurados, a não ser que o objeto referenciado não exista mais. Esse comportamento é semelhante ao de campos personalizados comuns.

Por exemplo, suponha que você tenha um registro de metadados personalizados com o campo de relacionamento `MyRelField` que referencia o registro de metadados personalizados `MyRecord`. Você exclui `MyRelField` e, em seguida, exclui `MyRecord`. Se você restaurar `MyRelField`, o valor de campo referente ao registro que referenciava o `MyRecord` excluído será NULL. Esse comportamento também é válido para campos de relacionamento do tipo `EntityDefinition`.

Limitações ao consultar tipos de metadados personalizados com SOQL

Essa versão contém atualizações interessantes para os tipos de metadados personalizados, mas também tem algumas limitações relacionadas ao uso do SOQL para consultar um campo de relacionamento.

Não é possível usar a cláusula ORDER BY em um campo de relacionamento de um tipo de metadados personalizados.**Consultas de SOQL e Configuração (ou da API de metadados) às vezes se comportam de forma diferente.**

Se você usar o SOQL para consultar um tipo de metadados personalizados, os resultados incluirão somente os registros que referenciam objetos que você tem permissão para acessar. Entretanto, uma consulta semelhante em Configuração ou usando a API de metadados tem como resultado todos os registros relevantes, incluindo os registros que referenciam objetos que você não pode acessar.

Os limites do SOQL se aplicam à consulta de tipos de metadados personalizados.

Quando você executa uma consulta de junção em um objeto `EntityDefinition`, a consulta conta para o limite de consultas de SOQL de transações do Apex. Entretanto, se você fizer uma junção a outro tipo de metadados personalizados, a consulta não contará para o limite.

Apex Code (Código do Apex)

Introduzimos uma API de fragmentos de código para permitir que desenvolvedores avançados criem suas próprias estruturas de simulação. Também adicionamos métodos de diagnóstico para o Cache da plataforma e a capacidade de escapar caracteres especiais em campos de mesclagem para chamadas do Apex que usam credenciais nomeadas. Agora, a página Histórico de testes do Apex mostra a data e hora iniciais e o número de métodos com falha e enfileirados para a execução de teste.

Para obter informações detalhadas sobre essas melhorias, consulte o [Guia do desenvolvedor do Apex](#).

EDIÇÕES

Disponível em: **Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com** Editions

NESTA SEÇÃO:

[Desenvolva uma estrutura de simulação com a API de fragmento de código do Apex \(piloto\)](#)

Agora, o Apex fornece uma API de fragmento de código para implementar sua própria estrutura de simulação. É possível definir o comportamento dos objetos de fragmento de código, que são criados no tempo de execução como subclasses anônimas de classes do Apex. A API de fragmento de código é constituída pela interface `System.StubProvider` e pelo método `System.Test.createStub()`.

[Monitore o Cache da plataforma com métodos de diagnóstico](#)

Agora, o Cache da plataforma fornece novos métodos para monitorar o uso do cache.

[Escape os caracteres especiais em campos de mesclagem para chamadas do Apex que usam credenciais nomeadas](#)

Seu código pode usar campos de mesclagem para construir os corpos de chamadas do Apex para pontos finais definidos por credenciais nomeadas. Agora, esses campos de mesclagem oferecem suporte à função `HTMLENCODE` para que você possa escapar os caracteres especiais, como sublinhado (`_`) e "e" comercial (`&`), nos campos de mesclagem em corpos de chamadas.

[Exiba mais informações sobre execuções de teste do Apex](#)

Agora, a página Histórico de testes do Apex mostra a data e hora iniciais das execuções de teste. Além disso, a coluna de status foi atualizada para mostrar o número de métodos com falha e enfileirados para a execução de teste. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

[Exceções, interfaces e classes do Apex novas e alteradas](#)

Essas classes, exceções e interfaces são novas ou foram alteradas.

[ConnectApi \(Chatter no Apex\)](#)

Crie experiências personalizadas no Salesforce usando o Chatter no Apex. Nesta versão, você pode sinalizar publicações e comentários como inadequados ou spam, incluir rich text e mensagens em linha nos comentários, recomendar artigos e arquivos para usuários convidados e muito mais.

Desenvolva uma estrutura de simulação com a API de fragmento de código do Apex (piloto)

Agora, o Apex fornece uma API de fragmento de código para implementar sua própria estrutura de simulação. É possível definir o comportamento dos objetos de fragmento de código, que são criados no tempo de execução como subclasses anônimas de classes do Apex. A API de fragmento de código é constituída pela interface `System.StubProvider` e pelo método `System.Test.createStub()`.

 **Nota:** Fornecemos a API de fragmento de código do Apex a clientes selecionados por meio de um programa piloto que exige a aceitação de termos e condições específicos. A API de fragmento de código do Apex está sujeita a alterações e não estará disponível ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou

mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

Uma estrutura de simulação proporciona vários benefícios. Ela pode simplificar e melhorar os testes, além de ajudar a criar testes mais rápidos e confiáveis. É possível usá-la para testar classes isoladamente, algo importante para o teste de unidade. A criação da sua estrutura de simulação com a API de fragmento de código também pode ser vantajosa por causa da geração de objetos de fragmento de código no tempo de execução. Como esses objetos são gerados dinamicamente, não é necessário empacotar e implantar classes de teste.

Para usar uma versão de fragmento de código de uma classe do Apex:

- Defina o comportamento da classe de fragmento de código implementando a interface `System.StubProvider`.
- Instancie um objeto de fragmento de código usando o método `System.Test.createStub()`.
- Chame o método relevante do objeto de fragmento de código de dentro de uma classe de teste.

 **Nota:** Esse recurso é destinado a desenvolvedores Apex avançados. Seu uso requer compreensão total do teste de unidade e das estruturas de simulação. Se você acha que uma estrutura de simulação não é útil de verdade, é bom pesquisar um pouco mais antes de continuar a leitura.

Monitore o Cache da plataforma com métodos de diagnóstico

Agora, o Cache da plataforma fornece novos métodos para monitorar o uso do cache.

Os novos métodos do Apex permitem monitorar os seguintes valores referentes a cache da organização, cache da sessão e partições.

- Tempo médio de get
- Tamanho médio do item
- Tempo máximo de get
- Tamanho máximo do item
- Taxa de erro de chaves
- Total de chaves

Escape os caracteres especiais em campos de mesclagem para chamadas do Apex que usam credenciais nomeadas

Seu código pode usar campos de mesclagem para construir os corpos de chamadas do Apex para pontos finais definidos por credenciais nomeadas. Agora, esses campos de mesclagem oferecem suporte à função `HTMLENCODE` para que você possa escapar os caracteres especiais, como sublinhado (`_`) e "e" comercial (`&`), nos campos de mesclagem em corpos de chamadas.

`HTMLENCODE` é uma função de fórmula existente. Não há suporte para outras funções de fórmula e não é possível usar `HTMLENCODE` em campos de mesclagem em cabeçalhos HTTP.

 **Exemplo:** O exemplo a seguir escapa caracteres especiais em credenciais.

```
req.setBody('UserName: {!HTMLENCODE ($Credential.Username)}')
req.setBody('Password: {!HTMLENCODE ($Credential.Password)}')
```

CONSULTE TAMBÉM:

[Ajuda do Salesforce: Credenciais nomeadas](#)

[Guia do desenvolvedor do Apex: Campos de mesclagem para chamadas do Apex que usam credenciais nomeadas](#)

Exiba mais informações sobre execuções de teste do Apex

Agora, a página Histórico de testes do Apex mostra a data e hora iniciais das execuções de teste. Além disso, a coluna de status foi atualizada para mostrar o número de métodos com falha e enfileirados para a execução de teste. Esse recurso está disponível apenas no Lightning Experience.

Em Configuração, insira *Apex* na caixa *Busca rápida* e selecione **Histórico de testes do Apex** para exibir todos os resultados de execuções de teste referentes à sua organização. Os resultados dos testes são mantidos por 30 dias após a execução ser concluída, a menos que sejam descartados.

The screenshot shows the 'Apex Test History' page. On the left, there is a table with columns: RUN ID, TIME, START TIME, and STATUS. One item is listed with RUN ID 707xx000000E01CAAS, TIME 00:37.655, START TIME 8/18/2016 10:47 AM, and STATUS 0 / 26. On the right, there is a detailed view of test results with columns: METHOD NAME, NAME, RUN TIME, and PASS/FAIL. Five items are listed, all with a 'Pass' status.

METHOD NAME	NAME	RUN TIME	PASS/FAIL
1 bulkTestCase1	UpdateRegionActionTestSuite	00:05.229	Pass
2 negativeTestCase1	UpdateRegionActionTestSuite	00:00.204	Pass
3 singleTestCase1	UpdateRegionActionTestSuite	00:00.196	Pass
4 singleTestCase1	CalcPipelineReportingTestSuite	00:31.171	Pass
5 singleTestCase2	CalcPipelineReportingTestSuite	00:00.855	Pass

Exceções, interfaces e classes do Apex novas e alteradas

Essas classes, exceções e interfaces são novas ou foram alteradas.

NESTA SEÇÃO:

[Novas classes do Apex](#)

Estas classes foram introduzidas nesta versão.

[Classes do Apex alteradas](#)

Estas classes existentes têm métodos ou constantes novos ou alterados.

[Nova exceção do Apex](#)

Essa exceção foi introduzida nesta versão.

[Nova interface do Apex](#)

Essa interface foi introduzida nesta versão.

Novas classes do Apex

Estas classes foram introduzidas nesta versão.

Classes no namespace `Auth`

Classe `JWS`

A nova classe `Auth.JWS` contém métodos que aplicam uma assinatura digital a um token portador JSON (JWT) usando uma estrutura de dados do tipo assinatura da Web JSON (JWS). Essa classe cria o token portador JWT assinado, que pode ser usado para solicitar um token de acesso OAuth no fluxo de token portador JWT de OAuth 2.0.

`clone()`

Faz uma cópia duplicada do objeto `JWS`.

getCompactSerialization ()

Retorna a representação da serialização compacta do JWS como uma string concatenada, com o cabeçalho JWS codificado, a carga útil JWS codificada e as strings de assinatura JWS codificada separadas por caracteres de ponto final ('.').

Classe JWT

A nova classe `Auth.JWT` contém métodos que geram o conjunto de declarações JSON em um token portador JSON (JWT). A carga útil resultante, codificada em Base64, pode ser passada como um argumento para criar uma instância da classe `Auth.JWS`.

clone ()

Faz uma cópia duplicada do objeto JWT.

getAdditionalClaims ()

Retorna um mapa de declarações adicionais no JWT, em que a string de chave contém o nome da declaração e o valor contém o valor da declaração.

getAud ()

Retorna a declaração de público que identifica os destinatários pretendidos do JWT.

getIss ()

Retorna a declaração de emissor que identifica o emissor do JWT.

getNbfClockSkew ()

Retorna a declaração not before que identifica o tempo a transcorrer até que o JWT não possa ser aceito para processamento, permitindo alguma tolerância devido à defasagem do relógio.

getSub ()

Retorna a declaração de assunto que identifica o usuário atual do JWT.

getValidityLength ()

Retorna o período de tempo em que o JWT é válido, o que afeta a declaração de expiração.

setAdditionalClaims (additionalClaims)

Define as declarações adicionais no JWT. Retornado pelo método `getAdditionalClaims ()`.

setAud (aud)

Define a declaração de público no JWT. Retornado pelo método `getAud ()`.

setIss (iss)

Define a declaração de emissor no JWT. Retornado pelo método `getIss ()`.

setNbfClockSkew (nbfClockSkew)

Define a declaração not before no JWT. Retornado pelo método `getNbfClockSkew ()`.

setSub (sub)

Define a declaração de assunto no JWT. Retornado pelo método `getSub ()`.

setValidityLength (validityLength)

Define o período de tempo em que o JWT é válido, o que afeta a declaração de expiração. Retornado pelo método `getValidityLength ()`.

toJSONString ()

Gera a representação do objeto JSON do Conjunto de declarações como uma carga útil JWT codificada.

Classe JWTBearerTokenExchange

A nova classe `Auth.JWTBearerTokenExchange` contém métodos que realizam POST do token portador JWT assinado para um ponto final de token para solicitar um token de acesso no fluxo de token portador JWT de OAuth 2.0.

clone ()

Faz uma cópia duplicada do objeto `JWTBearerTokenExchange`.

getAccessToken ()

Retorna o `access_token` na resposta de token à solicitação de token portador JWT.

getGrantType ()

Retorna o tipo de concessão especificado na solicitação de token portador JWT. O valor do tipo de concessão adota como padrão `urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`.

getHttpResponse ()

Retorna a resposta de token completa `System.HttpResponse` à solicitação de token portador JWT.

getJWS ()

Retorna o JWS especificado na solicitação de token portador JWT.

getTokenEndpoint ()

Retorna o ponto final de token em que é realizado o POST da solicitação de token portador JWT.

setGrantType (grantType)

Define o tipo de concessão na solicitação de token portador JWT. Retornado pelo método `getGrantType ()`.

setJWS (jws)

Define o JWS na solicitação de token portador JWT. Retornado pelo método `getJWS ()`.

setTokenEndpoint (tokenEndpoint)

Define o ponto final de token em que é realizado o POST da solicitação de token portador JWT. Retornado pelo método `getTokenEndpoint ()`.

Classes do Apex alteradas

Estas classes existentes têm métodos ou constantes novos ou alterados.

Classe `Cache.Org`

Novos métodos

getAvgGetTime ()

Retorna o tempo médio transcorrido para obter uma chave do cache da organização, em nanossegundos.

getAvgValueSize ()

Retorna o tamanho médio do item referente a chaves no cache da organização, em bytes.

getMaxGetTime ()

Retorna o tempo máximo transcorrido para obter uma chave do cache da organização, em nanossegundos.

getMaxValueSize ()

Retorna o tamanho máximo do item referente a chaves no cache da organização, em bytes.

getMissRate ()

Retorna a taxa de erros no cache da organização.

getNumKeys ()

Retorna o total de chaves no cache da organização.

Classe `Cache.Partition`

Novos métodos

getAvgGetTime ()

Retorna o tempo médio transcorrido para obter uma chave da partição, em nanossegundos.

getAvgValueSize ()

Retorna o tamanho médio do item referente a chaves na partição, em bytes.

getMaxGetTime ()

Retorna o tempo máximo transcorrido para obter uma chave da partição, em nanossegundos.

getMaxValueSize ()

Retorna o tamanho máximo do item referente a chaves na partição, em bytes.

getMissRate ()

Retorna a taxa de erros na partição.

getNumKeys ()

Retorna o total de chaves na partição.

Classe Cache.Session**Novos métodos****getAvgGetTime ()**

Retorna o tempo médio transcorrido para obter uma chave do cache da sessão, em nanossegundos.

getAvgValueSize ()

Retorna o tamanho médio do item referente a chaves no cache da sessão, em bytes.

getMaxGetTime ()

Retorna o tempo máximo transcorrido para obter uma chave do cache da sessão, em nanossegundos.

getMaxValueSize ()

Retorna o tamanho máximo do item referente a chaves no cache da sessão, em bytes.

getMissRate ()

Retorna a taxa de erros no cache da sessão.

getNumKeys ()

Retorna o total de chaves no cache da sessão.

Classe QuickAction.DescribeLayoutSection**Novos métodos****getLayoutSectionId ()**

Retorna o ID da seção de detalhes do registro no layout.

isCollapsed ()

Indica se a seção de detalhes do registro está minimizada (`true`) ou expandida (`false`). Se você desenvolver seu próprio aplicativo, poderá usar esse método para saber se o usuário atual minimizou uma seção e respeitar a preferência em sua própria UI.

Novas propriedades**collapsed**

A exibição atual da seção de detalhes do registro: minimizada (`true`) ou expandida (`false`).

layoutsectionid

O ID exclusivo da seção de detalhes do registro no layout.

Classe QuickAction.DescribeQuickActionResult**Novos métodos****getLightningComponentBundleId ()**

Se a ação personalizada chamar um componente do Lightning, ela retornará o ID do pacote de componentes do Lightning ao qual o componente pertence.

getLightningComponentBundleName ()

Se a ação personalizada chamar um componente do Lightning, ela retornará o nome do pacote de componentes do Lightning ao qual o componente pertence.

getLightningComponentQualifiedName ()

Se a ação personalizada chamar um componente do Lightning, ela retornará o nome totalmente qualificado do componente do Lightning chamado pela ação personalizada.

getShowQuickActionLcHeader ()

Retorna uma indicação mostrando se o cabeçalho e o rodapé da ação rápida do componente do Lightning são exibidos.

Novas propriedades**lightningcomponentbundleid**

Se a ação personalizada chamar um componente do Lightning, o ID do pacote de componentes do Lightning ao qual o componente pertence.

lightningcomponentbundlename

Se a ação personalizada chamar um componente do Lightning, o nome do pacote de componentes do Lightning ao qual o componente pertence.

lightningcomponentqualifiedname

O nome totalmente qualificado do componente do Lightning chamado pela ação personalizada.

showquickactionlcheader

Indica se o cabeçalho e o rodapé da ação rápida do componente do Lightning são mostrados. Caso seja `false`, o cabeçalho que contém o título da ação rápida e o rodapé com os botões Salvar e Cancelar não serão exibidos.

Classe Schema.DescribeSubjectResult**Novo método****getHasSubtypes ()**

Indica se o objeto tem subtipos. O objeto Conta, que tem o subtipo PersonAccount, é o único objeto que retornará `true`.

Nova propriedade**hassubtypes**

Indica se o objeto tem subtipos. O objeto Conta, que tem o subtipo PersonAccount, é o único objeto que retornará `true`.

Classe System.System**Novo método****movePassword (targetUserId, sourceUserId)**

Move a senha do usuário especificado para outro usuário. Se precisar de acesso a esse método, entre em contato com a Salesforce.

Classe System.Test**Novo método****createStub (parentType, stubProvider) (piloto)**

Cria uma versão fragmentada de uma classe do Apex que pode ser usada para teste. Esse método faz parte da API de fragmentos do Apex. Você pode usá-lo com a interface `System.StubProvider` para criar uma estrutura de simulação.

Nova exceção do Apex

Essa exceção foi introduzida nesta versão.

Namespace Auth

Auth.JWTBearerTokenExchange.JWTBearerTokenExchangeException

Indica um problema com a resposta do ponto final de token na classe `JWTBearerTokenExchange`. Essa exceção ocorre quando a resposta HTTP durante o fluxo de token portador JWT de OAuth 2.0:

- Não retorna um token de acesso.
- Não está no formato JSON.
- Retorna um código de resposta diferente de um código de sucesso "OK" 200.

Nova interface do Apex

Essa interface foi introduzida nesta versão.

Interface StubProvider (piloto)

`StubProvider` é uma interface de retorno que pode ser usada como parte da API de fragmento de código do Apex para implementar uma estrutura de simulação. Use essa interface com o método `Test.createStub()` para criar objetos Apex fragmentados para teste.

`handleMethodCall(stubbedObject, stubbedMethodName, returnType, listOfParamTypes, listOfParamNames, listOfArgs)`

Use esse método para definir o comportamento de cada método de uma classe fragmentada.

ConnectApi (Chatter no Apex)

Crie experiências personalizadas no Salesforce usando o Chatter no Apex. Nesta versão, você pode sinalizar publicações e comentários como inadequados ou spam, incluir rich text e mensagens em linha nos comentários, recomendar artigos e arquivos para usuários convidados e muito mais.

Muitas ações de recurso da API REST do Chatter são expostas como métodos estáticos em classes do Apex no namespace `ConnectApi`. Esses métodos usam outras classes `ConnectApi` para entrada e retorno de informações. O namespace `ConnectApi` é conhecido como *Chatter no Apex*.

No Apex, é possível acessar alguns dados do Chatter usando objetos e consultas SOQL. Entretanto, as classes `ConnectApi` expõem dados do Chatter de forma muito mais simples. Os dados são localizados e estruturados para exibição. Por exemplo, em vez de fazer muitas chamadas para acessar e montar um feed, é possível fazer isso com uma única chamada.



Nota: Para integrar aplicativos móveis, sites de intranet e aplicativos da Web de terceiros ao Chatter e a Comunidades, use a [API REST do Chatter](#).

NESTA SEÇÃO:

[Classes do Chatter no Apex novas e alteradas](#)

[Classes de entrada do Chatter no Apex novas e alteradas](#)

[Classes de saída do Chatter no Apex novas e alteradas](#)

[Enumerações do Chatter no Apex novas e alteradas](#)

Classes do Chatter no Apex novas e alteradas

Moderação de comunidades

Esses métodos estão na classe `ConnectApi.CommunityModeration`.

Sinalize publicações como inadequadas ou spam e inclua uma nota

- `addFlagToFeedElement (communityId, feedElementId, type)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo especificado a um elemento de feed.
- `addFlagToFeedElement (communityId, feedElementId, note)` — Adicione um sinalizador de moderação com uma nota a um elemento do feed.
- `addFlagToFeedElement (communityId, feedElementId, type, note)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo especificado, juntamente com uma nota, a um elemento do feed.
- `addFlagToFeedElement (communityId, feedElementId, type, visibility)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo e visibilidade especificados a um elemento do feed.
- `addFlagToFeedElement (communityId, feedElementId, visibility, note)` — Adicione um sinalizador de moderação da visibilidade especificada, juntamente com uma nota, a um elemento do feed.
- `addFlagToFeedElement (communityId, feedElementId, type, visibility, note)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo e visibilidade especificados, juntamente com uma nota, a um elemento do feed.

Sinalize comentários como inadequados ou spam e inclua uma nota

- `addFlagToComment (communityId, commentId, type)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo especificado a um comentário.
- `addFlagToComment (communityId, commentId, note)` — Adicione um sinalizador de moderação, juntamente com uma nota, a um comentário.
- `addFlagToComment (communityId, commentId, type, note)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo especificado, juntamente com uma nota, a um comentário.
- `addFlagToComment (communityId, commentId, type, visibility)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo e visibilidade especificados a um comentário.
- `addFlagToComment (communityId, commentId, visibility, note)` — Adicione um sinalizador de moderação da visibilidade especificada, juntamente com uma nota, a um comentário.
- `addFlagToComment (communityId, commentId, type, visibility, note)` — Adicione um sinalizador de moderação do tipo e visibilidade especificados, juntamente com uma nota, a um comentário.

Feeds do Chatter

Esses métodos estão na classe `ConnectApi.ChatterFeeds`.

Inclua rich text em um comentário

Use o método `postCommentToFeedElement (communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)` existente com as classes `ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput` e `ConnectApi.MarkupEndSegmentInput` existentes.

Há suporte para rich text e mensagens em linha em corpos de comentário na versão 35.0 e posteriores.

Inclua uma imagem em linha em um comentário

Use o método `postCommentToFeedElement (communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)` existente com a classe `ConnectApi.InlineImageSegmentInput` existente.

Há suporte para rich text e mensagens em linha em corpos de comentário na versão 35.0 e posteriores.

Mencione um usuário pelo nome de usuário e não pelo ID

Use o método `postFeedElement (communityId, feedElement)` existente com a classe `ConnectApi.MentionSegmentInput` atualizada.

Aprove um comentário ou defina seu status como revisão pendente

Use o método `setFeedCommentStatus (communityId, commentId, status)` novo com a classe `ConnectApi.StatusCapabilityInput` existente.

Somente os usuários com a permissão "Pode aprovar publicação de feed e comentário" podem definir o status de uma publicação do feed ou comentário.

Defina o status de uma publicação do feed como revisão pendente

Use o método `setFeedEntityStatus (communityId, feedElementId, status)` existente com a classe `ConnectApi.StatusCapabilityInput` existente.

Somente os usuários com a permissão "Pode aprovar publicação de feed e comentário" podem definir o status de uma publicação do feed ou comentário.

Tópicos gerenciados

Esse método está na classe `ConnectApi.ManagedTopics`.

Obter os tópicos gerenciados associados a uma lista de tópicos

Use o novo método `getManagedTopics (communityId, managedTopicType, recordIds, depth)`, onde `recordIds` é uma lista de até 10 IDs de tópico.

 **Importante:** Na versão 38.0 e posteriores, não há suporte para `getManagedTopics (communityId, managedTopicType, recordId, depth)`. Em vez disso, use o novo método.

Recomendações

Esses métodos estão na classe `ConnectApi.Recommendations`.

Recomendações de arquivos e artigos estão disponíveis para usuários convidados

Se a sua comunidade permite acesso sem efetuar login, esses métodos retornam somente recomendações de arquivos e artigos para usuários convidados.

- `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 de entrada do Chatter no Apex novas e alteradas**Feeds do Chatter****`ConnectApi.FeedElementCapabilitiesInput`**

A nova propriedade `topics` é uma lista de tópicos a ser atribuída a um elemento do feed.

`ConnectApi.MentionSegmentInput`

A nova propriedade `username` é o nome de usuário do usuário a ser mencionado.

ConnectApi.TopicsCapabilityInput

Essa nova classe de entrada é uma subclasse de `ConnectApi.FeedElementCapabilityInput`. Ela tem estas propriedades:

- `contextTopicName`—Nome do tópico pai na comunidade à qual o elemento do feed pertence.
- `topics`—Lista de tópicos a ser atribuída ao elemento do feed.

Tópicos**ConnectApi.TopicsCapabilityInput**

Essa nova classe de entrada tem estas propriedades:

- `contextTopicName`—Nome do tópico pai na comunidade à qual o elemento do feed pertence.
- `topics`—Lista de tópicos a ser atribuída ao elemento do feed.

Classes de saída do Chatter no Apex novas e alteradas**Feeds do Chatter****ConnectApi.CommentCapabilities**

A nova propriedade `status` indica se um comentário tem um status que determina sua visibilidade.

ConnectApi.CommentPage

A propriedade `total` é o total de comentários publicados.

ConnectApi.RelatedQuestion

A nova propriedade `interactions` é o número de vezes que uma pergunta relacionada foi exibida, apreciada ou comentada.

ConnectApi.SocialAccount

A nova propriedade `externalSocialAccountId` é o ID da conta social externa, caso esteja disponível.

ConnectApi.SocialPostCapability

Esse corpo de resposta tem estas propriedades novas.

- `messageType`—O tipo de mensagem da publicação social. Os valores são:
 - Comentário
 - Direto
 - Publicar
 - PrivateMessage
 - Resposta
 - Retuitar
 - Tuitar
- `recipientId`—O ID do destinatário da publicação social.

Knowledge**ConnectApi.ArticleSummary**

A nova propriedade `viewCount` é o número de vezes que um artigo do Knowledge foi exibido.

Mensagens

ConnectApi.EmailMessageCapability

A nova propriedade `totalAttachments` é o total de anexos na mensagem de email.

Enumerações do Chatter no Apex novas e alteradas

Para obter informações completas sobre essas enumerações, consulte Enumerações de ConnectApi no *Guia do desenvolvedor do Apex*.

ConnectApi.CommunityFlagType

Essa nova enumeração especifica o tipo de sinalizador de moderação.

- `FlagAsInappropriate`—Sinalizador de conteúdo inadequado.
- `FlagAsSpam`—Sinalizador de spam.

ConnectApi.FeedSortOrder

O novo valor `Relevance` especifica um feed classificado pelo conteúdo mais relevante. Essa ordem de classificação está disponível somente para perguntas com tópicos dentro de uma hierarquia de navegação em comunidades com o modelo Atendimento ao cliente (Napili).

ConnectApi.SocialPostMessageType

Essa nova enumeração especifica o tipo de mensagem da publicação social.

- Comentário
- Direto
- Publicar
- `PrivateMessage`
- Resposta
- Retuitar
- Tuitar

Componentes do Lightning: Ações, Eventos, Estilos e Segurança

A estrutura de Componente do Lightning é a base do Lightning Experience e do Salesforce1. Use a estrutura para criar aplicativos móveis e páginas no Lightning Experience, no Salesforce1, no Salesforce Classic e em comunidades. Os aprimoramentos nessa versão estão focados em personalizar o Lightning Experience e o Salesforce1 com ações personalizadas, um modelo de bolha de eventos mais sofisticado e acesso aprimorado ao Lightning Design System. Além disso, também haverá alterações anunciadas anteriormente, incluindo um atraso na aplicação para o LockerService. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Use componentes prontos para utilização ou crie seus próprios componentes com JavaScript, HTML, CSS, Apex ou qualquer código ativado para a web.

O AppExchange para Componentes permite instalar componentes criados por parceiros do Salesforce ou você pode publicar seus próprios componentes.

Para obter mais informações, consulte o [Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning](#).

EDIÇÕES

Disponível para uso em:
Edições **Contact Manager**,
Group, **Professional**,
Enterprise, **Performance**,
Unlimited e **Developer**

Criar componentes do
Lightning usando a UI nas
Enterprise, **Performance**,
Unlimited, **Developer**
Editions ou em um sandbox.

NESTA SEÇÃO:

[Habilite componentes do Lightning para ações personalizadas](#)

Adicione a interface `force:lightningQuickAction` ou `force:lightningQuickActionWithoutHeader` a um componente do Lightning para que ela possa ser utilizada como uma ação personalizada no Lightning Experience ou no Salesforce1. É possível usar componentes que implementam uma dessas interfaces como ações *específicas de objeto* tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce1. É possível usá-las como ações *globais* somente no Salesforce1.

[Violações de verificação de acesso agora são aplicadas](#)

A aplicação de violação de acesso foi uma atualização crucial na versão Summer '16 e agora está aplicada. A aplicação de verificação de acesso aprimorada para recursos do Lightning possibilita que autores de componente tenham maior controle sobre como os componentes são utilizados.

[Atualização crítica do LockerService adiada](#)

LockerService é uma nova e eficiente arquitetura de segurança para componentes do Lightning que foi uma atualização crítica para a versão Summer '16. Essa atualização crítica foi programada para ativação automática no Winter '17. A data de ativação automática foi adiada até o Spring '17.

[Capture eventos antes que eles desapareçam](#)

A estrutura de Componente do Lightning tem suporte para uma nova fase de captura para eventos de componente e aplicativo. Antes, a estrutura tinha suporte apenas para uma fase de bolha para eventos do componente. Agora, a estrutura tem suporte para a fase de bolha para eventos de aplicativo. Essas fases são similares aos padrões de manipulação DOM e oferecem a oportunidade para componentes interessados interagirem com um evento e potencialmente controlarem o comportamento para manipuladores subsequentes.

[Processar eventos de bolha em componentes do contêiner](#)

Alguns componentes contêm outros componentes, mas não são os proprietários desses componentes. Esses componentes são conhecidos como componentes do contêiner. Agora, é possível processar eventos capturados ou de bolha em componentes do contêiner. Esse recurso abre caminho para os componentes wrapper que proporcionam o comportamento de processamento de evento em torno do conteúdo dinâmico, habilitando novos padrões para design, composição e reutilização de componente.

[Use o Lightning Design System nos aplicativos Lightning](#)

Use o Lightning Design System para seus aplicativos Lightning estendendo `force:slds` ou usando um recurso estático. O Salesforce Lightning Design System oferece aparência consistente com o Lightning Experience. Use os estilos do Lightning Design System para oferecer aos seus aplicativos personalizados uma UI consistente com o Salesforce sem precisar fazer a engenharia reversa dos nossos estilos.

[Crie um visual consistente com o Lightning Design System no Lightning Out e componentes Lightning Components para Visualforce](#)

O Lightning Design System agora é adicionado automaticamente aos aplicativos Lightning Out e Lightning Components para Visualforce. O Lightning Design System oferece aparência consistente com o Lightning Experience.

[Restrinja seus componentes do Lightning personalizados a objetos específicos](#)

Se você tiver um pacote de componente do Lightning personalizado e projetado para uso em páginas do Lightning, adicione a nova marcação `<sfdc:object>` definida para o arquivo .design para restringir o componente a apenas determinados objetos.

[Novos componentes do Lightning](#)

Os componentes ajudam a criar aplicativos com mais rapidez. Use-os nos aplicativos Lightning ou no Salesforce1.

[Novos eventos do Lightning](#)

Eventos adicionam uma camada de interação aos seus componentes.

Habilite componentes do Lightning para ações personalizadas

Adicione a interface `force:lightningQuickAction` ou `force:lightningQuickActionWithoutHeader` a um componente do Lightning para que ela possa ser utilizada como uma ação personalizada no Lightning Experience ou no Salesforce1. É possível usar componentes que implementam uma dessas interfaces como ações *específicas de objeto* tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce1. É possível usá-las como ações *globais* somente no Salesforce1.

Quando utilizados como ações, componentes que implementam a interface `force:lightningQuickAction` são exibidos em um painel com controles de ação padrão, como o botão **Cancelar**. Esses componentes também são exibidos e implementam seus próprios controles, mas devem ser preparados para eventos usando os controles padrão.

Componentes que implementam a interface `force:lightningQuickActionWithoutHeader` são exibidos em um painel sem controles adicionais e devem fornecer uma interface do usuário completa para a ação.

CONSULTE TAMBÉM:

[Iniciar um componente do Lightning usando uma ação](#)

[Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning: Configurar componentes para ações personalizadas](#)

Violações de verificação de acesso agora são aplicadas

A aplicação de violação de acesso foi uma atualização crucial na versão Summer '16 e agora está aplicada. A aplicação de verificação de acesso aprimorada para recursos do Lightning possibilita que autores de componente tenham maior controle sobre como os componentes são utilizados.

É possível controlar o acesso aos recursos do Lightning usando o atributo do sistema `access` nestas marcações:

- `<aura:application>`
- `<aura:attribute>`
- `<aura:component>`
- `<aura:event>`
- `<aura:interface>`
- `<aura:method>`

O valor padrão para recursos do Lightning é `access="public"`, o que torna os resultados disponíveis apenas no mesmo namespace.

Esse componente de amostra tem acesso global.

```
<aura:component access="global">
  ...
</aura:component>
```

Violações de acesso

Se o seu código acessar um recurso, como um componente ou um atributo, que não tenha um atributo de sistema `access` que permita acesso a ele, o código não será executado ou retornará `undefined`. Se você tiver habilitado o modo de depuração, também verá uma mensagem de erro no console do navegador.

Anatomia de uma mensagem de erro de verificação de acesso

Veja a seguir um exemplo de mensagem de erro de verificação de acesso para uma violação de acesso.

```
Access Check Failed ! ComponentService.getDef():'markup://c:targetComponent' is not visible to 'markup://c:sourceComponent'.
```

Uma mensagem de erro tem quatro partes:

1. O contexto (quem está tentando acessar o recurso). Em nosso exemplo, é `markup://c:sourceComponent`.
2. O destino (o recurso sendo acessado). Em nosso exemplo, é `markup://c:targetComponent`.
3. O tipo de falha. Em nosso exemplo, é `not visible`.
4. O código que acionou a falha. Normalmente é um método de classe. Em nosso exemplo, é `ComponentService.getDef()`, o que significa que a definição de destino (componente) não estava acessível. Uma definição descreve metadados para um recurso, como um componente.

Correção de erros de verificação de acesso

Você pode corrigir erros de verificação de acesso usando uma ou mais destas técnicas.

- Adicione atributos de sistema `access` apropriados aos recursos de sua propriedade.
- Remova referências em seu código a recursos que não estão disponíveis. No exemplo anterior, `markup://c:targetComponent` não tem um valor de acesso que permita a `markup://c:sourceComponent` acessá-lo.
- Garanta que um atributo sendo acessado exista ao consultar sua definição `<aura:attribute>`. Confirme que você está usando a ortografia com diferenciação de maiúsculas e minúsculas correta para o `name`.

Acessar um atributo indefinido ou um atributo fora de escopo, por exemplo, um atributo privado, aciona a mesma mensagem de violação de acesso. O contexto de acesso não sabe se o atributo está indefinido ou inacessível.

Para obter mais informações sobre o atributo de sistema `access`, consulte o [Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning](#).

Atualização crítica do LockerService adiada

LockerService é uma nova e eficiente arquitetura de segurança para componentes do Lightning que foi uma atualização crítica para a versão Summer '16. Essa atualização crítica foi programada para ativação automática no Winter '17. A data de ativação automática foi adiada até o Spring '17.

CONSULTE TAMBÉM:

[Notas da versão Summer '16: Melhorar a segurança com o LockerService \(atualização crítica\)](#)

[Atualizações críticas: Alterações em LockerService, mais proteção contra clickjack para páginas do Visualforce](#)

Capture eventos antes que eles desapareçam

A estrutura de Componente do Lightning tem suporte para uma nova fase de captura para eventos de componente e aplicativo. Antes, a estrutura tinha suporte apenas para uma fase de bolha para eventos do componente. Agora, a estrutura tem suporte para a fase de bolha para eventos de aplicativo. Essas fases são similares aos padrões de manipulação DOM e oferecem a oportunidade para componentes interessados interajam com um evento e potencialmente controlarem o comportamento para manipuladores subsequentes.

O componente que aciona um evento é conhecido como componente de origem. A estrutura permite que você manipule o evento em diferentes fases. Essas fases oferecem flexibilidade quanto ao melhor modo de processar o evento para seu aplicativo.

As fases são:

Captura

O evento é capturado e excluído da raiz do aplicativo ao componente de origem. O evento pode ser processado por um componente na hierarquia de contenção que recebe o evento capturado.

Manipuladores de evento são chamados em ordem da raiz do aplicativo descendo até o componente de origem que acionou o evento.

Qualquer manipulador registrado nessa fase pode impedir a propagação do evento, ponto em que mais nenhum manipulador é chamado nessa fase ou na fase de bolha.

Bolha

O componente que acionou o evento pode processá-lo. O evento então fica acima do componente de origem para a raiz do aplicativo. O evento pode ser processado por um componente na hierarquia de contenção que recebe o evento de bolha.

Manipuladores de evento são chamados em ordem do componente de origem que acionou o evento subindo até a raiz do aplicativo.

Qualquer manipulador registrado nessa fase pode impedir a propagação do evento, ponto em que mais nenhum manipulador é chamado nessa fase.

Veja a seguir a sequência de propagação de evento do componente.

- 1. Evento acionado:** um componente é acionado.
- 2. Fase de captura:** a estrutura executa a fase de captura da raiz do aplicativo ao componente, até que todos os componentes tenham sido cruzados. Qualquer evento de manipulação pode interromper a propagação chamando `stopPropagation()` no evento.
- 3. Fase de bolha:** a estrutura executa a fase de bolha do componente de origem até a raiz do aplicativo até que todos os componentes tenham sido cruzados ou `stopPropagation()` seja chamado.

 **Nota:** Eventos de aplicativo possuem uma fase padrão separada e executada após a fase de bolha. A fase padrão mantém o comportamento de manipulação original da estrutura para eventos do aplicativo.

A marcação `<aura:handler>` tem um novo atributo `phase` para definir a fase de manipulação do evento. Se você não definir um valor de `phase`, a fase padrão será `bubble` para eventos do componente e `default` para eventos do aplicativo. Veja a seguir um exemplo de um manipulador para a fase de captura para um evento do aplicativo.

```
<aura:handler event="c:appEvent" action="{!c.handleCapturedEvent}"
  phase="capture" />
```

Para obter mais informações, consulte o [Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning](#).

Processar eventos de bolha em componentes do contêiner

Alguns componentes contêm outros componentes, mas não são os proprietários desses componentes. Esses componentes são conhecidos como componentes do contêiner. Agora, é possível processar eventos capturados ou de bolha em componentes do contêiner. Esse recurso abre caminho para os componentes wrapper que proporcionam o comportamento de processamento de evento em torno do conteúdo dinâmico, habilitando novos padrões para design, composição e reutilização de componente.

Regras de propagação de evento padrão

Por padrão, nenhum pai na hierarquia de contenção pode processar um evento durante as fases de captura e bolha. Em vez disso, o evento é propagado para cada proprietário na hierarquia de contenção.

Um proprietário do componente é o componente responsável pela sua criação. Para componentes criados de modo declarativo, o proprietário é o componente máximo contendo a marcação que faz referência ao componente que aciona o evento. Para componentes criados de maneira programática, o componente proprietário é o componente que chamou `$.createComponent` para criá-lo.

As mesmas regras são aplicadas à fase de captura, embora a direção da propagação do evento (para baixo) seja a oposta à fase de bolha (para cima).

Confuso? Faz mais sentido quando você analisa um exemplo na fase de bolha.

`c:owner` contém `c:container`, que, por sua vez, contém `c:eventSource`.

```
<!--c:owner-->
<aura:component>
  <c:container>
    <c:eventSource />
  </c:container>
</aura:component>
```

Se `c:eventSource` acionar um evento, ele mesmo poderá processar o evento. O evento então fica acima na hierarquia de contenção.

`c:container` contém `c:eventSource`, mas não é o proprietário, pois não é o componente mais externo na marcação, assim, não pode processar o evento de bolha.

`c:owner` é o proprietário, pois `c:container` está na sua marcação. `c:owner` pode processar o evento.

Propagação a todos os componentes do contêiner

O comportamento padrão não permite que um evento seja processado por todo pai na hierarquia de contenção. Alguns componentes contêm outros componentes, mas não são os proprietários desses componentes. Esses componentes são conhecidos como componentes do contêiner. No exemplo, `c:container` é um componente de contêiner porque não é o proprietário para `c:eventSource`. Por padrão, `c:container` não pode processar eventos acionados por `c:eventSource`.

Um componente de contêiner tem um atributo de faceta cujo tipo é `Aura.Component[]`, como o atributo padrão `body`. O componente do contêiner inclui os componentes na sua definição usando uma expressão, como `{!v.body}`. O componente de contêiner não é o proprietário dos componentes renderizados com essa expressão.

Para permitir que um componente de contêiner processe o evento, adicione `includeFacets="true"` à marcação `<aura:handler>` do componente do contêiner. Por exemplo, ao adicionar `includeFacets="true"` ao manipulador no componente do contêiner, `c:container`, habilita-o para processar o evento do componente de bolha de `c:eventSource`.

```
<aura:handler name="bubblingEvent" event="c:compEvent" action="{!c.handleBubbling}"
  includeFacets="true" />
```

Use o Lightning Design System nos aplicativos Lightning

Use o Lightning Design System para seus aplicativos Lightning estendendo `force:slds` ou usando um recurso estático. O Salesforce Lightning Design System oferece aparência consistente com o Lightning Experience. Use os estilos do Lightning Design System para oferecer aos seus aplicativos personalizados uma UI consistente com o Salesforce sem precisar fazer a engenharia reversa dos nossos estilos.

Seu aplicativo recebe automaticamente os estilos e tokens de design do Lightning Design System se ele estender `force:slds`. Esse método é a maneira mais fácil de manter-se atualizado e consistente com os aprimoramentos do Lightning Design System.

Para estender `force:slds`:

```
<aura:application extends="force:slds">
  <!-- customize your application here -->
</aura:application>
```

Usando um recurso estático

Ao estender `force:slds`, as versões dos estilos do Lightning Design System serão atualizadas automaticamente sempre que o CSS mudar. Se você quiser usar uma versão específica do Lightning Design System, baixe a versão e adicione-a à sua organização como um recurso estático.

 **Nota:** Em vez disso, recomendamos estender `force:slds` para que você receba automaticamente os estilos mais recentes do Lightning Design System. Se você se ativer a uma versão específica do Lightning Design System, poderá encontrar conflitos com as versões mais recentes no Lightning Experience ou incorrer no custo de downloads duplicados de CSS.

Para baixar a versão mais recente do Lightning Design System:

1. Acesse a [página de downloads do Salesforce Lightning Design System](#). Consulte a seção **Design System Zip** e clique no link para download para a versão mais recente.

 **Nota:** Não descompacte o arquivo nem deixe seu navegador descompactá-lo automaticamente.

2. Em Configuração, insira *Recursos estáticos* na caixa Busca rápida e selecione **Recursos estáticos**.

3. Clique em **Novo**.

4. Insira um Nome para o recurso.

Recomendamos nomear o recurso estático do arquivo do Lightning Design System usando o formato de nome `SLDS###`, em que `###` é o número da versão do Lightning Design System (por exemplo, `SLDS203`). Isso permite que você tenha várias versões do Lightning Design System instaladas e gerencie o uso da versão nos seus componentes.

5. Ao lado da caixa de texto Arquivo, clique em **Procurar** para navegar até o arquivo zip do Lightning Design System recém-baixado.

6. Defina o Controle de cache para *Público*, se houver essa opção.

7. Clique em **Salvar**.

Para usar a versão estática do Lightning Design System em um componente, inclua-a usando `<ltng:require/>`. Por exemplo:

```
<aura:component>
  <ltng:require
    styles="{!$Resource.SLDS203 + '/assets/styles/lightning-design-system-ltng.css'}"/>
</aura:component>
```

CONSULTE TAMBÉM:

[Crie um visual consistente com o Lightning Design System no Lightning Out e componentes Lightning Components para Visualforce](#)

Crie um visual consistente com o Lightning Design System no Lightning Out e componentes Lightning Components para Visualforce

O Lightning Design System agora é adicionado automaticamente aos aplicativos Lightning Out e Lightning Components para Visualforce. O Lightning Design System oferece aparência consistente com o Lightning Experience.

As referências do Lightning Design System são adicionadas a qualquer página que esteja usando o Lightning Out quando o aplicativo de dependência do Lightning estender-se de `ltng:outApp`. Dessa maneira, os estilos e os recursos do Lightning Design System estão disponíveis "conforme esperado" nos componentes do Lightning, mesmo quando são usados fora do Lightning Experience e do Salesforce1. Ou seja, seus componentes podem depender de os estilos do Lightning Design System estarem disponíveis onde quer que tenham sido implantados.

Em versões anteriores, o Lightning Design System não estava incluído, tornando desafiador criar componentes que tivessem o mesmo comportamento e aparência do que quando usados em contextos diferentes.

Se você não quiser que os recursos do Lightning Design System sejam incluídos automaticamente ao usar o Lightning Out, estenda seu aplicativo de dependência do `ltng:outAppUnstyled`.

CONSULTE TAMBÉM:

[Use o Lightning Design System nos aplicativos Lightning](#)

[Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning: Dependências do Lightning Out](#)

[Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning: Usando o sistema de design Salesforce Lightning em aplicativos](#)

Restrinja seus componentes do Lightning personalizados a objetos específicos

Se você tiver um pacote de componente do Lightning personalizado e projetado para uso em páginas do Lightning, adicione a nova marcação `<sfdc:object>` definida para o arquivo `.design` para restringir o componente a apenas determinados objetos.

 **Exemplo:** Por exemplo, aqui está um recurso de design que faz parte de um pacote com um componente "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>
```

Aqui, o mesmo recurso de design está restrito a dois objetos.

```
<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>
```

Componentes do Lightning: Outras alterações

Fizemos alterações adicionais em componentes do Lightning.

Referências a `$Label` foram aprimoradas

Rótulos personalizados mencionados nos componentes do Lightning usando o provedor de valor global `$Label` são resolvidos automaticamente para dependências de pacote. Você não precisa mais que um membro diferente do Lightning de um pacote faça referência ao rótulo para incluí-lo no pacote. Além disso, agora é possível fazer referência a rótulos personalizados incluídos em pacotes gerenciados.

Obtenha mais informações de mensagens de erro de componente do Lightning

Melhoramos o modo como os erros ao salvar são gerados e exibidos. Se ocorrerem erros ao salvar ou implantar um pacote de componentes (ou um `AuraDefinitionBundle` ao usar a API), mensagens de erro mais completas poderão ajudar a solucioná-los.

Novos componentes do Lightning

Os componentes ajudam a criar aplicativos com mais rapidez. Use-os nos aplicativos Lightning ou no Salesforce1.

Novos componentes

O componente a seguir é novo.

forceCommunity:navigationMenuBase

Um componente de base para o componente do Menu de navegação em uma comunidade, que carrega dados de menu e processa a navegação. Crie um componente de navegação personalizado para o modelo de comunidade Atendimento ao cliente (Napili). A aparência do menu é controlada pelo componente personalizado ao estendê-lo.

Novas interfaces

As interfaces a seguir são novas.

forceCommunity:profileMenuInterface

Crie um componente de menu do perfil personalizado para o modelo de comunidade Atendimento ao cliente (Napili). Implemente essa interface se quiser substituir o componente Cabeçalho do perfil padrão do modelo. Depois de criar um componente de menu de perfil personalizado, os administradores podem selecioná-lo no Community Builder em **Configurações > Tema**.

forceCommunity:searchInterface

Crie um componente de pesquisa personalizado para o modelo de comunidade Atendimento ao cliente (Napili). Implemente essa interface se quiser substituir o componente Pesquisar e publicar editor do modelo. Depois de criar um componente de pesquisa personalizado, os administradores podem selecioná-lo no Community Builder em **Configurações > Tema**.

forceCommunity:themeLayout

Crie um layout de tema personalizado para transformar a estrutura geral das páginas no modelo de comunidade Atendimento ao cliente (Napili). Implemente essa interface se quiser substituir o layout do tema padrão do modelo. Depois de criar um componente de layout do tema personalizado, os administradores podem selecioná-lo no Community Builder em **Configurações > Tema**.

CONSULTE TAMBÉM:

[Reformule a marca com muita rapidez com layouts de tema personalizados](#)

Novos eventos do Lightning

Eventos adicionam uma camada de interação aos seus componentes.

Novos eventos

Os eventos a seguir são novos.

forceCommunity:analyticsInteraction

Rastreia eventos de página acionados por componentes personalizados e envia os dados brutos ao Google Analytics. [Garante que o Google Analytics esteja habilitado no Community Builder](#) e que a página seja publicada. Tem suporte somente em comunidades baseadas em modelo.

forceCommunity:routeChange

Acionado quando o URL de uma página muda. Componentes do Lightning personalizados podem receber esse evento e processá-lo conforme necessário, por exemplo, para fins de análise ou SEO. Tem suporte somente em comunidades baseadas em modelo.

Visualforce: aprimorado para o Lightning Experience

Desenvolva aplicativos para personalizar sua organização usando o Visualforce. A linguagem e os recursos aprimorados do Visualforce facilitam o desenvolvimento de aplicativos. As alterações nessa versão são focadas em melhorar a integração com o Lightning Experience. Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce1 móvel.

Para obter mais informações sobre os recursos afetados por essas melhorias, consulte o [Guia do desenvolvedor do Visualforce](#).

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer**

NESTA SEÇÃO:

[As páginas do Visualforce podem ser usadas no console de serviço com a proteção contra clickjack habilitada](#)

Agora, é possível integrar páginas do Visualforce personalizadas no Console de serviço mesmo quando a proteção contra clickjack estiver habilitada para páginas do Visualforce. Anteriormente, se você quisesse usar as páginas do Visualforce no Console de serviço, precisava desabilitar a proteção contra clickjack para todas as páginas do Visualforce.

[Melhorias à proteção contra clickjack para páginas do Visualforce sem cabeçalho da página](#)

Nessa versão, melhoramos a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce que têm seus cabeçalhos desativados definindo `showHeader="false"` na marcação `<apex:page>`.

[Proteção contra clickjack para navegadores legados para páginas do Visualforce sem o cabeçalho de páginas \(atualização crítica\)](#)

Essa atualização crítica estende a proteção contra clickjack compatível com navegadores legados para páginas do Visualforce que define `showHeader="false"` em páginas configuradas para usar versões da API anteriores à 27.0.

As páginas do Visualforce podem ser usadas no console de serviço com a proteção contra clickjack habilitada

Agora, é possível integrar páginas do Visualforce personalizadas no Console de serviço mesmo quando a proteção contra clickjack estiver habilitada para páginas do Visualforce. Anteriormente, se você quisesse usar as páginas do Visualforce no Console de serviço, precisava desabilitar a proteção contra clickjack para todas as páginas do Visualforce.

Clientes que desabilitam a proteção contra clickjack devido a problemas com o Visualforce no Console de serviço, incluindo o Salesforce Health Cloud, agora podem e devem habilitar a proteção contra clickjack para as páginas do Visualforce.

Essa melhoria foi feita mudando o cabeçalho HTTP X-Frame-Options de "SAMEORIGIN" para "ALLOW-FROM" e listando os hosts específicos dos quais as solicitações da sua organização são atendidas. Essa mudança permite que as páginas do Visualforce sejam usadas no Console de serviço, embora o Visualforce seja atendido de um servidor de origem diferente do Console de serviço.

Essa mudança deve ser transparente em circunstâncias normais. Porém, se a infraestrutura de rede incluir determinados tipos de servidores proxy, mais comumente um agente de segurança de acesso de nuvem (CASB), como CipherCloud, e esses servidores proxy não estiverem configurados corretamente, eles poderão começar a bloquear o acesso a páginas do Visualforce no Console de serviço.

Você terá esse problema apenas se:

- Habilitar proteção contra clickjack para páginas do Visualforce
- Integrar páginas do Visualforce ao Console de serviço
- Tiver um servidor proxy mal-configurado que esteja alterando alguns, mas não todos, os URLs para solicitações ao Salesforce

Nesse caso, a correção temporária é desabilitar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce. Essa proteção provavelmente estava desabilitada anteriormente, pois até essa versão ela impedia por completo o uso do Visualforce no Console de serviço.

Então, configure sua infraestrutura de rede para reescrever corretamente todos os URLs, incluindo os URLs no cabeçalho HTTP X-Frame-Options.

Quando sua infraestrutura de rede estiver configurada corretamente, será possível reabilitar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce.

Melhorias à proteção contra clickjack para páginas do Visualforce sem cabeçalho da página

Nessa versão, melhoramos a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce que têm seus cabeçalhos desativados definindo `showHeader="false"` na marcação `<apex:page>`.

Em determinadas circunstâncias, mesmo se você tivesse habilitado **Habilitar proteção contra clickjack em páginas de cliente do Visualforce com cabeçalhos desativados**, um erro poderia impedir o funcionamento total da proteção contra clickjack.

Resolvemos o problema, mas algumas páginas podem depender do comportamento antigo. Para manter a compatibilidade para essas páginas, essa alteração tem controle de versão. É necessário atualizar as páginas para a API 38.0 ou posterior para aproveitar a correção. Até você fazer isso, páginas com `showHeader` definido para `false` terão proteção reduzida contra clickjacking.

As páginas com maior probabilidade de apresentarem problema são aquelas que adicionam um bloco `<head>` estático elas mesmas, mas não usam os atributos `applyHtmlTag` e `applyBodyTag` da marcação `<apex:page>` para assumir controle total da estrutura HTML da página. Recomendamos que, se você estiver adicionando um elemento `<head>` estático a uma página, assuma controle total e adicione elementos `<html>` e `<body>` estáticos você mesmo também. Se você fizer isso, lembre-se de definir os atributos `applyHtmlTag` e `applyBodyTag` da página para falso!

Proteção contra clickjack para navegadores legados para páginas do Visualforce sem o cabeçalho de páginas (atualização crítica)

Essa atualização crítica estende a proteção contra clickjack compatível com navegadores legados para páginas do Visualforce que define `showHeader="false"` em páginas configuradas para usar versões da API anteriores à 27.0.

Várias configurações de segurança adicionam proteção contra clickjack a páginas do Visualforce. Duas dessas configurações são afetadas por essa atualização estatística. A configuração "Habilitar proteção contra clickjack para páginas do Visualforce do cliente com cabeçalhos desativados", encontrada em **Segurança > Configurações da sessão** em Configuração, habilita a proteção contra clickjack nas páginas do Visualforce de uma organização que definem o atributo `showHeader` de uma página para falso. A configuração "Nível de proteção contra clickjack", encontrada em **Desenvolver > Sites** em Configuração, habilita a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce exibidas em sites Force.com.

Navegadores modernos estão protegidos contra ataques de clickjack configurando o cabeçalho HTTP X-Frame-Options. Navegadores legados, como versões mais antigas do Internet Explorer, não respeitam esse cabeçalho. Para habilitar a proteção contra clickjack para esses navegadores mais antigos, algum código de marcação HTML e JavaScript é adicionado à página em si.

Porém, quando renderizado sem o cabeçalho da página do Salesforce padrão (configurando o atributo `showHeader` da página para falso), as páginas do Visualforce definidas para API de versões 26.0 ou anteriores não incluem a marcação HTML e o código JavaScript necessário para integrar os scripts de proteção contra clickjack para navegadores legados. A proteção contra clickjack de navegador legada era omitida mesmo quando a organização ou o site estava configurado para incluir essa proteção.

Com essa atualização habilitada, o Visualforce garante que, quando necessário, a marcação e o código esperado sejam adicionados à página, independentemente da configuração da API da página. Essa atualização permite que todas as páginas do Visualforce respeitem as configurações de proteção contra clickjack da organização ou do site.

Essa atualização crítica não afeta páginas que definem o atributo `contentType` da página para qualquer valor que não "text/html" ou "text/xhtml".

Teste esta atualização crítica

Recomendamos que você teste essa atualização em um sandbox ou organização Developer Edition para verificar o comportamento correto de suas páginas do Visualforce antes de ativá-la em sua organização de produção. Se você tiver que trabalhar em sua organização de produção, faça isso fora dos horários de pico.

Para ativar essa atualização crítica:

1. Em Configuração, insira *Atualizações críticas* na caixa *Busca rápida* e selecione **Atualizações críticas**.
2. Clique em **Ativar** para "Proteção contra clickjack para navegadores legados para páginas do Visualforce sem o cabeçalho de páginas".
3. Teste qualquer página do Visualforce definida para a API versão 26.0 ou anterior e com o atributo `showHeader` definido para falso.

As páginas com maior probabilidade de apresentarem problema são aquelas que adicionam um bloco `<head>` estático elas mesmas, mas não usam os atributos `applyHtmlTag` e `applyBodyTag` da marcação `<apex:page>` para assumir controle total da estrutura HTML da página. Recomendamos que, se você estiver adicionando um elemento `<head>` estático a uma página, assuma controle total e adicione elementos `<html>` e `<body>` estáticos você mesmo também. Se você fizer isso, lembre-se de definir os atributos `applyHtmlTag` e `applyBodyTag` da página para falso!

API

Acesse mais tipos de metadados e objetos de dados na API versão 38.0.

NESTA SEÇÃO:

[Faça mais chamadas de API e tenha menos dor de cabeça ao calcular limites de API](#)

Simplificamos o cálculo do limite de solicitações de API e demos mais chamadas por período de 24 horas para todos. Na Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Professional Edition com acesso à API ativado, o cálculo antigo se baseava no número e no tipo de licenças, com um mínimo garantido de 15.000 chamadas por período de 24 horas. Descartamos o valor mínimo e demos mais 15.000 chamadas para todos. O cálculo para organizações e sandboxes Developer Edition permanece como está.

[Objetos novos e alterados](#)

Acesse mais dados por meio desses objetos padrão novos e alterados.

[SOQL](#)

O Salesforce Object Query Language (SOQL) inclui acesso de leitura a nomes em chaves estrangeiras.

[SOSL](#)

O Salesforce Object Search Language (SOSL) inclui suporte expandido para a cláusula WITH SNIPPET.

[API REST](#)

A API REST inclui recursos alterados e um recurso piloto para fazer várias solicitações simultaneamente.

[API SOAP](#)

A API SOAP inclui chamadas novas, alteradas e descontinuadas.

[API REST do Chatter](#)

Integre aplicativos móveis, sites de intranet e aplicativos da Web de terceiros ao Salesforce usando a API REST do Chatter. Nesta versão, você pode sinalizar publicações e comentários como inadequados ou spam, incluir rich text e mensagens em linha nos comentários, assinar notificações de tópicos e muito mais.

[API REST de relatórios e painéis](#)

Os aprimoramentos da API REST de relatórios e painéis incluem novos recursos que descrevem notificações de análise e acesso a novas propriedades de painel e relatório.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições
**Developer, Enterprise,
Unlimited e Performance**

[API em massa](#)

Os limites da API em massa foram ampliados.

[Mensagens](#)

As mensagens incluem um recurso piloto, os Eventos de plataforma.

[API do conjunto de ferramentas](#)

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos, chamadas e recursos novos e alterados.

[API de metadados](#)

A API de metadados inclui tipos e campos novos e alterados.

[API de CTI aberta](#)

Agora, a CTI aberta está disponível no Lightning Experience. Novos métodos de CTI aberta permitem personalizar e integrar o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI).

Faça mais chamadas de API e tenha menos dor de cabeça ao calcular limites de API

Simplificamos o cálculo do limite de solicitações de API e demos mais chamadas por período de 24 horas para todos. Na Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Professional Edition com acesso à API ativado, o cálculo antigo se baseava no número e no tipo de licenças, com um mínimo garantido de 15.000 chamadas por período de 24 horas. Descartamos o valor mínimo e demos mais 15.000 chamadas para todos. O cálculo para organizações e sandboxes Developer Edition permanece como está.

As atualizações para o novo cálculo podem não entrar em vigor imediatamente. Se a sua organização usa o cálculo antigo, após a atualização para o Winter '17, entre em contato com o executivo de contas para mudar para o novo cálculo.

Objetos novos e alterados

Acesse mais dados por meio desses objetos padrão novos e alterados.

NESTA SEÇÃO:

[Novos objetos](#)

Estes objetos são novos.

[Objetos alterados](#)

Estes objetos foram alterados.

Novos objetos

Estes objetos são novos.

AssignedResource

Representa um recurso de serviço atribuído a um compromisso de serviço. Recursos atribuídos aparecem na lista relacionada Recursos atribuídos nos compromissos de serviço.

CampaignInfluence

Representa a associação entre uma campanha e uma oportunidade em Influência de campanha personalizável.

CampaignInfluenceModel

Esse objeto somente leitura representa um modelo de influência de campanha em Influência de campanha personalizável. Use modelos de influência de campanha para agrupar registros `CampaignInfluence` criados por um conjunto específico de acionadores e fluxos de trabalho definidos por você.

ContentAsset

Representa um arquivo do Salesforce que foi convertido para um arquivo de ativo em um aplicativo personalizado no Lightning Experience. Permite que o Salesforce Files seja usado para a definição e configuração da organização. Arquivos de ativos podem ser empacotados e referenciados por outros componentes.

MetadataPackage

Representa um pacote gerenciado ou não gerenciado que foi desenvolvido na organização em que você efetuou login.

MetadataPackageVersion

Representa uma versão do pacote (gerenciado ou não gerenciado) que foi carregado da organização em que você efetuou login.

OperatingHours

Representa as horas em que um território de serviço, recurso de serviço ou conta está disponível para o trabalho de serviço de campo.

OperatingHoursFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de horas de operação.

OperatingHoursHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um registro de horas de operação.

PackagePushError

Representa um erro encontrado durante uma solicitação de push. O número de registros PackagePushError criados depende do número de tarefas de push na solicitação que têm um erro como resultado.

PackagePushJob

Representa uma tarefa de push individual para atualizar um pacote em uma organização de uma versão para outra. É possível que várias tarefas de push sejam criadas para uma solicitação de push. Por exemplo, se você deseja atualizar cinco organizações como parte de um push, você tem um registro PackagePushRequest e cinco registros PackagePushJob.

PackagePushRequest

Representa uma solicitação de push para atualizar um pacote em uma organização ou mais de uma versão para outra. Esse objeto representa o registro mestre.

PackageSubscriber

Representa a instalação de um pacote em uma organização. Esse objeto contém informações de instalação referentes a pacotes gerenciados e não gerenciados desenvolvidos na organização em que você efetuou login.

ResourceAbsence

Representa um período de tempo em que um recurso de serviço está indisponível para trabalhar.

ResourceAbsenceFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de ausência do recurso.

ResourceAbsenceHistory

Representa o histórico de alterações realizadas nos campos rastreados na ausência de um recurso.

ServiceAppointment

Representa um compromisso de realizar um trabalho de serviço de campo para um cliente.

ServiceAppointmentFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de compromisso de serviço.

ServiceAppointmentHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um compromisso de serviço.

ServiceAppointmentOwnerSharingRule

Representa as regras para compartilhar um compromisso de serviço com usuários que não sejam o proprietário.

ServiceAppointmentShare

Representa uma entrada de compartilhamento em um compromisso de serviço.

ServiceResource

Representa um técnico de serviço ou controlador no serviço de campo.

ServiceResourceCapacity

Representa o número máximo de horas agendadas ou número de compromissos de serviço que um recurso baseado em capacidade pode concluir dentro de um período especificado.

ServiceResourceCapacityFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de capacidade do recurso de serviço.

ServiceResourceCapacityHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um registro de capacidade do recurso de serviço.

ServiceResourceFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro do recurso de serviço.

ServiceResourceHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um recurso de serviço.

ServiceResourceOwnerSharingRule

Representa as regras para compartilhar um recurso de serviço com usuários que não sejam o proprietário.

ServiceResourceShare

Representa uma entrada de compartilhamento em um recurso de serviço.

ServiceResourceSkill

Representa uma habilidade que um recurso de serviço possui.

ServiceResourceSkillFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de habilidades do recurso de serviço.

ServiceResourceSkillHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em uma habilidade de um recurso de serviço.

ServiceTerritory

Representa uma região em que o trabalho de serviço de campo pode ser realizado.

ServiceTerritoryFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de território de serviço.

ServiceTerritoryHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um território de serviço.

ServiceTerritoryMember

Representa um recurso de serviço que pode funcionar no território de serviço.

ServiceTerritoryMemberFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de um membro do território de serviço.

ServiceTerritoryMemberHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um membro do território de serviço.

SkillRequirement

Representa uma habilidade necessária para realizar uma determinada tarefa. Os requisitos de habilidades podem ser adicionados a tipos de trabalho, pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço.

SkillRequirementFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de requisito de habilidade.

SkillRequirementHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um requisito de habilidade.

TimeSlot

Representa um período de tempo em um dia da semana especificado durante o qual é possível realizar trabalho de serviço de campo. As horas de operação são constituídas por um espaço de tempo ou mais.

TimeSlotHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um espaço de tempo.

WorkType

Representa um tipo de trabalho a ser realizado. Os tipos de trabalho são modelos que podem ser aplicados a pedidos de serviço ou itens de linha de pedido de serviço.

WorkTypeFeed

Representa um único item do feed em uma página de detalhes do registro de tipo de trabalho.

WorkTypeHistory

Representa o histórico de alterações realizadas em campos rastreados em um tipo de trabalho.

Objetos alterados

Estes objetos foram alterados.

Objetos alterados

Conta

Nas edições Developer, Professional, Enterprise, Unlimited e Performance, o Salesforce agora adiciona ou atualiza automaticamente os campos de geolocalização quando você cria ou atualiza registros de conta. Para usar esse recurso, o administrador deve ativar as regras de atualização geográfica referentes à conta.

Em todas as demais edições, defina valores de latitude e longitude usando SOQL, Workbench, SOAP, a API REST ou um serviço de geocodificação. Em seguida, você pode usar campos de endereço como valores localizáveis. Para localizar serviços de geocodificação, pesquise no AppExchange.

Além disso, o objeto Conta tem um novo campo, `OperatingHoursId`. Esse campo lista as horas de operação associadas à conta e estará disponível somente se o Field Service Lightning estiver ativado.

ApexTestRunResult

O objeto ApexTestRunResult tem três novos campos.

- `MethodsCompleted`—O total de métodos concluídos durante a execução de teste. Esse valor é atualizado depois que cada classe é executada.
- `MethodsEnqueued`—O total de métodos enfileirados para a execução de teste. Esse valor é inicializado antes das execuções de teste.
- `MethodsFailed`—O total de métodos que falharam durante essa execução de teste. Esse valor é atualizado depois que cada classe é executada.

Caso

O objeto Caso tem quatro novos campos.

- `ContactEmail`—Endereço de email do Contato. O rótulo é `Email do contato`.
- `ContactFax`—Número de fax do Contato. O rótulo é `Fax do contato`.
- `ContactMobile`—Número do celular do Contato. O rótulo é `Celular do contato`.
- `ContactPhone`—Número de telefone do Contato. O rótulo é `Telefone do contato`.

Contato

Nas edições Developer, Professional, Enterprise, Unlimited e Performance, agora o Salesforce adiciona ou atualiza automaticamente os campos de geolocalização quando você cria ou atualiza registros de Contato. Para usar esse recurso, o administrador deve ativar as regras de atualização geográfica referentes ao contato.

Em todas as demais edições, defina valores de latitude e longitude usando SOQL, Workbench, SOAP, a API REST ou um serviço de geocodificação. Em seguida, você pode usar campos de endereço como valores localizáveis. Para localizar serviços de geocodificação, pesquise no AppExchange.

ContentDocument

O campo `ContentAssetId` foi adicionado. Esse campo aponta para o ativo de arquivo caso seja um arquivo de ativo. Para a maioria dos arquivos, o valor desse campo é `null`.

ContentVersion

O campo `IsAssetEnabled` foi adicionado. Quando um administrador cria um novo registro `ContentVersion`, esse campo especifica se deve criar automaticamente um ativo a partir do arquivo `ContentDocument` associado caso ele ainda não exista.

EmailMessage

O objeto `EmailMessage` tem um novo campo.

`ContentDocumentIds`—Uma matriz de strings de IDs para documentos de conteúdo, como arquivos e anexos, associados a um email. Cada ID está vinculado a um registro `ContentDocumentLink`, que representa o relacionamento entre uma mensagem de email e um registro de documento de conteúdo.

Direito

O objeto `Direito` tem um novo campo de pesquisa, `SvcApptBookingWindows`, cujo rótulo na interface do usuário é `Horas de operação`. O campo lista as horas de operação do direito e estará disponível somente se o `Field Service Lightning` estiver ativado.

ForecastingItem

O objeto `ForecastingItem` tem os seguintes campos novos.

- `AmountWithoutOwnerAdjustment`—O valor da previsão, da forma como é visto pelo proprietário da previsão, sem o ajuste do proprietário. Essa é a soma das oportunidades do subordinado, incluindo os ajustes feitos pelo seu gerente ou pelos próprios subordinados, mais a totalização das oportunidades do proprietário. *Não inclui ajustes feitos pelo proprietário da previsão.*
- `QuantityWithoutOwnerAdjustment`—A quantidade de previsão, da forma como é vista pelo proprietário da previsão, sem o ajuste do proprietário. Essa é a soma das oportunidades do subordinado, incluindo os ajustes feitos pelo seu gerente ou pelos próprios subordinados, mais a totalização das oportunidades do proprietário. *Não inclui ajustes feitos pelo proprietário da previsão.*

Lead

Nas edições Developer, Professional, Enterprise, Unlimited e Performance, agora o Salesforce adiciona ou atualiza automaticamente os campos de geolocalização quando você cria ou atualiza registros de Lead. Para usar esse recurso, o administrador deve ativar as regras de atualização geográfica para leads.

Em todas as demais edições, defina valores de latitude e longitude usando SOQL, Workbench, SOAP, a API REST ou um serviço de geocodificação. Em seguida, você pode usar campos de endereço como valores localizáveis. Para localizar serviços de geocodificação, pesquise no AppExchange.

LiveChatDeployment

O objeto `LiveChatDeployment` tem dois novos campos:

- `ConnectionTimeoutDuration`—Indica o período a transcorrer para que o tempo do bate-papo se esgote, em segundos.
- `ConnectionWarningDuration`—Indica o período de tempo a transcorrer para que um aviso sobre o limite de tempo seja exibido para o agente, em segundos.

OpportunityLineItemSchedule

Quando um registro OpportunityLineItem é criado para um produto com uma programação estabelecida anteriormente, também é criado um registro OpportunityLineItemSchedule.

PlatformAction

O objeto PlatformAction tem dois novos campos.

- `IsMassAction`—Indica se a ação pode ser realizada em vários registros.
- `RelatedListRecordId`—Representa o ID de um registro na lista relacionada de um objeto.

Além disso, o campo de lista de opções `ActionListContext` ganhou um novo valor, `Assistente`.

PermissionSet

O objeto PermissionSet tem dois novos campos:

- `LicenseId`—O ID do PermissionSet ou UserLicense relacionado, associado ao conjunto de permissões em questão. Use esse campo em vez de `UserLicenseId`, que foi descontinuado e está disponível somente até a API versão 37.0.
- `PermissionsShowCompanyNameAsUserBadge`—Quando está ativado, o nome da empresa de um usuário, caso esteja disponível, será exibido no lugar do papel na comunidade.

PermissionSet e Profile

Os objetos PermissionSet e Perfil têm uma nova permissão de usuário:

- `PermissionsSendThroughGmail`—Permite que os usuários enviem seus emails por meio do serviço de email externo configurado para a organização, como o Gmail ou Office 365.

PermissionSetLicense

O objeto PermissionSetLicense tem um novo campo:

- `MaximumPermissionsShowCompanyNamesAsUserBadge`—Quando está ativado, o nome da empresa de um usuário, caso esteja disponível, é exibido no lugar do papel na comunidade.

Perfil

Agora, as permissões de objeto, permissões de campo e acesso ao objeto de configuração podem ser atualizadas para os perfis personalizados existentes. As permissões de campo e acesso ao objeto de configuração podem ser atualizadas para os perfis padrão existentes. Antes, você precisava fazer essas atualizações por meio da API de metadados ou da interface de usuário. Por exemplo, você pode usar o Data Loader para atualização em massa das permissões no nível de campo para diversos perfis. Ou, se você for um desenvolvedor, pode criar uma classe do Apex para atualizar os perfis e referenciar a classe em um fluxo de aprovação.

O objeto Perfil tem um novo campo:

- `PermissionsShowCompanyNameAsUserBadge`—Quando está ativado, o nome da empresa de um usuário, caso esteja disponível, é exibido no lugar do papel na comunidade.

QuoteDocument

O objeto QuoteDocument tem um novo campo `Modelo`. Esse campo está reservado para uso futuro.

Capacidade

O objeto Habilidade tem dois novos campos:

- `Descrição`—Uma descrição da habilidade.
- `LastViewedDate`—A data da exibição mais recente da habilidade.

E o campo `MasterLabel` ganhou uma nova propriedade: `idLookup`.

TwoFactorMethodsInfo

O objeto TwoFactorMethodsInfo tem um novo campo.

`HasU2F`—Indica se o usuário registrou uma chave de segurança U2F como método de verificação de identidade.

Usuário

O objeto Usuário tem três novos campos:

- `MediumBannerPhotoURL`—O URL referente ao banner médio da foto do perfil de usuário.
- `SmallBannerPhotoURL`—O URL referente ao banner pequeno da foto do perfil de usuário.
- `UserPreferencesHideBiggerPhotoCallout`—Permite que os usuários ocultem o texto de chamada abaixo da foto de perfil grande.

VerificationHistory

Os campos a seguir têm novos valores da lista de opções relacionados à inscrição e ao login no Lightning Login.

- Campo `Atividade`:
 - `EnableLL`—O usuário tentou se inscrever no Lightning Login.
- Campo `Política`:
 - `EnableLightningLogin`—Verificação de identidade necessária para os usuários que se inscrevem no Lightning Login. Essa verificação é acionada quando o usuário tenta se inscrever. Os usuários são elegíveis para se inscrever caso tenham a permissão de usuário "Usuário do Lightning Login" e a organização tenha ativado "Permitir Login do Lightning" em Configurações de sessão.
 - `LightningLogin`—Verificação de identidade necessária para usuários que efetuam login por meio do Lightning Login. Essa verificação é acionada quando o usuário inscrito tenta efetuar login. Os usuários são elegíveis para efetuar login caso tenham a permissão de usuário "Usuário do Login do Lightning", tenham se inscrito com êxito no Login do Lightning e a organização tenha ativado "Permitir Lightning Login" em Configurações de sessão.
- Campo `VerificationMethod`:
 - `EnableLL`— O Salesforce Authenticator enviou uma notificação para o dispositivo móvel do usuário para se inscrever no Lightning Login.
 - `LL`— O Salesforce Authenticator enviou uma notificação para o dispositivo móvel do usuário para aprovar o login pelo Lightning Login.

WorkOrder

O objeto WorkOrder tem cinco novos campos:

- `Duração`—O tempo estimado necessário para concluir o pedido de serviço. Os compromissos de serviço referentes ao pedido de serviço herdam esse valor.
- `DurationType`—A unidade da duração: Minutos ou horas. Os compromissos de serviço referentes ao pedido de serviço herdam esse valor.
- `ServiceTerritoryId`—O território de serviço onde o pedido de serviço ocorre.
- `StatusCategory`—A categoria à qual o valor do campo `Status` pertence. O campo `StatusCategory` contém os mesmos cinco valores do campo `Status`, além de um valor `Nenhum`.
- `WorkTypeId`—O tipo de trabalho associado ao pedido de serviço. Se um tipo de trabalho é selecionado, o pedido de serviço herda os requisitos de habilidade do pedido de serviço, além da `Duração` e do `DurationType`.

Além disso, o campo de lista de opções `Status` ganhou um novo valor, `Em espera`, e os valores `Atribuído` e `Agendado` foram removidos.

Em relação a `WorkOrder`, o comportamento dos campos compostos de geolocalização também mudou.

Nas edições Developer, Professional, Enterprise, Unlimited e Performance, agora o Salesforce adiciona ou atualiza automaticamente os campos de geolocalização quando você cria ou atualiza registros `WorkOrder`. Para usar esse recurso, o administrador deve ativar as regras de atualização geográfica para `WorkOrder`.

Em todas as demais edições, defina valores de latitude e longitude usando SOQL, Workbench, SOAP, a API REST ou um serviço de geocodificação. Em seguida, você pode usar campos de endereço como valores localizáveis. Para localizar serviços de geocodificação, pesquise no AppExchange.

WorkOrderLineItem

O objeto WorkOrderLineItem tem 16 novos campos:

- **Endereço**—O endereço onde o item de linha está ocorrendo.
- **Cidade**—A cidade do endereço do item de linha.
- **País**—O país do endereço do item de linha.
- **Duração**—O tempo estimado necessário para concluir o item de linha.
- **DurationType**—A unidade da duração: Minutos ou horas.
- **GeocodeAccuracy**—A precisão das coordenadas geográficas de um local em relação ao seu endereço físico.
- **IsClosed**—Indica se o item de linha está fechado. A mudança do status do item de linha para **Fechado** faz com que essa caixa de seleção seja marcada na interface do usuário.
- **Latitude**—Usado com **Longitude** para especificar a geolocalização precisa do endereço onde o item é concluído.
- **Longitude**—Usado com **Latitude** para especificar a geolocalização precisa do endereço onde o item é concluído.
- **PostalCode**—O código postal do endereço do item de linha.
- **ServiceTerritoryId**—O território de serviço onde o item de linha ocorre.
- **Estado**—O estado do endereço do item de linha.
- **StatusCategory**—Uma categoria correspondente ao status do item de linha.
- **Rua**—A rua do endereço do item de linha.
- **Assunto**—Uma frase curta que descreve o item de linha.
- **WorkTypeId**—O tipo de trabalho associado ao item de linha. Quando um tipo de trabalho é selecionado, o item de linha herda automaticamente a **Duração**, o **Tipo de duração** e as habilidades necessárias do tipo de trabalho.

Além disso:

- O campo de lista de opções **Status** ganhou um novo valor, **Em espera**.
- O campo **CurrencyIsoCode** não pode mais ser atualizado, criado ou anulado.
- O campo **Product2Id** não pode mais ser atualizado ou criado.
- Agora, o campo **PricebookEntryId** pode ser atualizado.

SOQL

O Salesforce Object Query Language (SOQL) inclui acesso de leitura a nomes em chaves estrangeiras.

Nomes de acesso em chaves estrangeiras

Agora, você tem acesso de leitura aos campos de nome em chaves estrangeiras, até mesmo se não tiver acesso ao objeto referenciado. Anteriormente, se você não tinha acesso ao objeto, obtinha um valor nulo em nomes recuperados usando a notação de ponto.

No exemplo a seguir, `Parent.Name` agora retorna o valor correto, independentemente do acesso ao objeto pai.

```
SELECT Name, Parent.Name FROM Account
```

De forma semelhante, ao filtrar usando nomes em objetos aos quais você não tem acesso, todas as linhas que preenchem os critérios são retornadas.

SOSL

O Salesforce Object Search Language (SOSL) inclui suporte expandido para a cláusula WITH SNIPPET.

Suporte expandido para WITH SNIPPET

Agora, há suporte para snippets e realce para Case, CaseComment, FeedItem, FeedComment, Idea e IdeaComment. Além disso, agora os termos realçados são marcados com <mark> em vez de .

Este é um exemplo de solicitação para publicações do feed em que os resultados incluem snippets e realce.

```
FIND {San Francisco} IN ALL FIELDS RETURNING FeedItem, FeedComment WITH SNIPPET
(target_length=120)
```

Este é um exemplo de termo realçado na resposta.

```
"snippet.text" : "The <mark>SF</mark> Bay Area, commonly known as the Bay Area, is a
populated region that"
```

API REST

A API REST inclui recursos alterados e um recurso piloto para fazer várias solicitações simultaneamente.

NESTA SEÇÃO:

[Acesse categorias de dados e artigos com a API REST](#)

As novas APIs REST de suporte para o Knowledge permitem que tanto usuários autorizados quanto usuários convidados recuperem as categorias de dados visíveis do usuário e seus artigos associados.

[Faça várias solicitações simultaneamente com o recurso Composto \(piloto\)](#)

Imagine que você está criando um aplicativo móvel. Para reduzir o número de viagens de ida e volta entre o seu cliente e a Salesforce, convém fazer várias solicitações da API REST em uma única chamada. Você pensa no recurso Lote, mas Lote não permite passar informações entre subsolicitações. Você está sem sorte? Isso acabou! O recurso Composto permite fazer várias solicitações em uma única chamada e fornece um meio de referenciar os resultados de uma subsolicitação em subsolicitações posteriores.

[Novos recursos: Fluxos e entrevistas de fluxo \(piloto\)](#)

Você já quis desenvolver a sua própria experiência de tempo de execução para o Visual Workflow? Esta é a sua chance. Estamos fornecendo dois recursos para descrever fluxos e três recursos para descrever e manipular entrevistas. Se você já é cliente de um piloto, nada mudou desde a versão mais recente.

[Recurso alterado: Pesquisa parametrizada](#)

Agora, há suporte para snippets e realce para Case, CaseComment, FeedItem, FeedComment, Idea e IdeaComment.

[Recurso alterado: Pesquisar registros sugeridos](#)

Agora, é possível especificar até 10 tipos de objetos em uma única solicitação de registros sugeridos. Agora, o recurso também oferece suporte para KnowledgeArticleVersion. Por fim, se você deseja mostrar erros quando a lista de objetos na solicitação incluir objetos não suportados, o novo parâmetro `ignoreUnsupportedSOjects` permite que você tome a decisão.

[Recurso alterado: Artigos sugeridos de SObject](#)

Agora, há suporte para sugestões de artigos referentes a pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço.

Acesse categorias de dados e artigos com a API REST

As novas APIs REST de suporte para o Knowledge permitem que tanto usuários autorizados quanto usuários convidados recuperem as categorias de dados visíveis do usuário e seus artigos associados.

Os recursos a seguir estão disponíveis com a API REST.

 **Nota:** Os links podem estar desatualizados ou indisponíveis durante a visualização da versão.

- [Grupo de categorias de dados](#)
- [Detalhe da categoria de dados](#)
- [Lista de artigos](#)
- [Detalhe do artigo](#)

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do desenvolvedor da API REST do Force.com](#) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Faça várias solicitações simultaneamente com o recurso Composto (piloto)

Imagine que você está criando um aplicativo móvel. Para reduzir o número de viagens de ida e volta entre o seu cliente e a Salesforce, convém fazer várias solicitações da API REST em uma única chamada. Você pensa no recurso Lote, mas Lote não permite passar informações entre subsolicitações. Você está sem sorte? Isso acabou! O recurso Composto permite fazer várias solicitações em uma única chamada e fornece um meio de referenciar os resultados de uma subsolicitação em subsolicitações posteriores.

 **Nota:** Fornecemos o recurso Composto a clientes selecionados por meio de um programa piloto que exige a aceitação de termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. O recurso Composto não estará disponível ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões referentes ao recurso Composto no [IdeaExchange](#).

Composto

```
/vxx.x/composite
```

Novos recursos: Fluxos e entrevistas de fluxo (piloto)

Você já quis desenvolver a sua própria experiência de tempo de execução para o Visual Workflow? Esta é a sua chance. Estamos fornecendo dois recursos para descrever fluxos e três recursos para descrever e manipular entrevistas. Se você já é cliente de um piloto, nada mudou desde a versão mais recente.

 **Nota:** Fornecemos a API REST de tempo de execução do fluxo para clientes selecionados por meio de um programa piloto que exige a aceitação de termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A API REST de tempo de execução do fluxo não estará disponível ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões referentes à API REST de tempo de execução do fluxo no [IdeaExchange](#).

Fluxos

Lista definições de fluxo ativas na sua organização.

```
/vXX.X/process/flows
```

Fluxo específico

Lista informações resumidas sobre um fluxo específico.

```
/vXX.X/process/flows/FlowName
```

Entrevistas pausadas

Lista entrevistas pausadas que podem ser retomadas pelo usuário em execução.

```
/vXX.X/process/interviews
```

Nova entrevista

Inicia uma entrevista de fluxo.

```
/vXX.X/process/interviews/FlowName
```

Entrevista específica

Continua, pausa ou finaliza uma entrevista em andamento ou retoma uma entrevista pausada.

```
/vXX.X/process/interviews/FlowName/guid
```

Recurso alterado: Pesquisa parametrizada

Agora, há suporte para snippets e realce para Case, CaseComment, FeedItem, FeedComment, Idea e IdeaComment.

Por exemplo, `q=tourism&subject=Case&snippet=500`.

Recurso alterado: Pesquisar registros sugeridos

Agora, é possível especificar até 10 tipos de objetos em uma única solicitação de registros sugeridos. Agora, o recurso também oferece suporte para KnowledgeArticleVersion. Por fim, se você deseja mostrar erros quando a lista de objetos na solicitação incluir objetos não suportados, o novo parâmetro `ignoreUnsupportedSObjects` permite que você tome a decisão.

Este é um exemplo de solicitação que especifica vários tipos de objetos.

```
search/suggestions?q=Acme&subject=Lead,Account,Opportunity
```

Recurso alterado: Artigos sugeridos de SObject

Agora, há suporte para sugestões de artigos referentes a pedidos de serviço e itens de linha de pedido de serviço.

API SOAP

A API SOAP inclui chamadas novas, alteradas e descontinuadas.

Chamadas novas, alteradas e descontinuadas

Chamadas novas

findDuplicates ()

Realiza pesquisas baseadas em regras procurando registros duplicados. A entrada é uma matriz de `sObject`, sendo que cada um deles especifica os valores a serem procurados e o tipo de objeto que fornece as regras sobre duplicados. A saída identifica os duplicados detectados referentes a cada objeto que fornece as regras sobre duplicados. `findDuplicates ()` aplica as regras aos valores para realizar a pesquisa. A saída identifica os duplicados detectados para cada `sObject`.

Chamadas alteradas

describeFlexiPages () e DescribeFlexiPageResult

O campo `type` foi adicionado a `DescribeComponentInstanceProperty`. Se o valor do campo for `null`, os valores `ComponentInstanceProperty` serão aplicados ao componente do Lightning. Se o valor desse campo for `decorator`, os valores `ComponentInstanceProperty` serão aplicados ao *decorador de componente* relativo ao componente do Lightning.

O decorador de componente é um wrapper em torno de um componente do Lightning. O decorador pode aplicar recursos adicionais ao componente quando ele é renderizado em uma página específica do Lightning Experience. Por exemplo, é possível configurar um decorador de componente em torno de um componente da barra de utilitários do Lightning Experience para definir a altura ou largura do componente quando aberto. O `UtilityBar` é o único tipo de página que oferece suporte para decoradores de componente.

describeLayout () e DescribeLayoutResult

O campo `fieldApiName` foi adicionado a `RelatedListColumn`. Esse campo representa a sintaxe de campo SOQL referente ao campo em relação ao `sObject` principal da lista relacionada. Diferentemente de `name`, ele não retorna um valor no formato `toLabel ()`.

describeQuickAction () e DescribeQuickActionResult

Os campos a seguir foram adicionados.

- `lightningComponentBundleId`—O ID do conjunto de componentes do Lightning chamado pela ação rápida do componente do Lightning.
- `lightningComponentBundleName`—O nome do conjunto de componentes do Lightning chamado pela ação rápida do componente do Lightning.

Agora, o campo `type` oferece suporte para o valor `LightningComponent`, que representa uma ação de componente do Lightning

Chamadas que serão descontinuadas

A chamada `describeFlexiPages ()` será descontinuada no Spring '17, API versão 39.0. Mesmo assim, você poderá acessar FlexiPages por meio das APIs de metadados e do conjunto de ferramentas.

API REST do Chatter

Integre aplicativos móveis, sites de intranet e aplicativos da Web de terceiros ao Salesforce usando a API REST do Chatter. Nesta versão, você pode sinalizar publicações e comentários como inadequados ou spam, incluir rich text e mensagens em linha nos comentários, assinar notificações de tópicos e muito mais.

 **Nota:** Para criar experiências personalizadas do Chatter e de Comunidades no Salesforce, use [ConnectApi \(Chatter no Apex\)](#).

NESTA SEÇÃO:

[Recursos da API REST do Chatter novos e alterados](#)

[Corpos de solicitação da API REST do Chatter novos e alterados](#)

[Corpos de resposta da API REST do Chatter novos e alterados](#)

Recursos da API REST do Chatter novos e alterados

Moderação de comunidades

Sinalize publicações como inadequadas ou spam, adicione uma nota opcional

Faça uma solicitação POST para o recurso

`/connect/communities/communityId/chatter/feed-elements/feedElementId/capabilities/moderation` existente com o novo parâmetro `type` definido como `FlagAsInappropriate` ou `FlagAsSpam`. Opcionalmente, inclua uma nota com o sinalizador usando o novo parâmetro `note`.

Sinalize comentários como inadequados ou spam, adicione uma nota opcional

Faça uma solicitação POST para o recurso

`/connect/communities/communityId/chatter/comments/commentId/moderation-flags` existente com o novo parâmetro `type` definido como `FlagAsInappropriate` ou `FlagAsSpam`. Opcionalmente, inclua uma nota com o sinalizador usando o novo parâmetro `note`.

Sinalize arquivos como inadequados ou spam, adicione uma nota opcional

Faça uma solicitação POST com o recurso

`/connect/communities/communityId/files/fileId/moderation-flags` existente com o novo parâmetro `type` definido como `FlagAsInappropriate` ou `FlagAsSpam`. Opcionalmente, inclua uma nota com o sinalizador usando o novo parâmetro `note`.

Feeds do Chatter

Inclua rich text em um comentário

Faça uma solicitação POST para o recurso

`/chatter/feed-elements/feedElementId/capabilities/comments/items` existente com a Entrada de segmento de mensagem existente: Início da marcação e entrada de segmento de mensagem: Corpos de solicitação de fim da marcação.

Há suporte para rich text e mensagens em linha em corpos de comentário na versão 35.0 e posteriores.

Inclua uma imagem em linha em um comentário

Faça uma solicitação POST para o recurso

`/chatter/feed-elements/feedElementId/capabilities/comments/items` existente com a Entrada de segmento de mensagem existente: Corpo da solicitação de imagem em linha.

Há suporte para rich text e mensagens em linha em corpos de comentário na versão 35.0 e posteriores.

Mencione um usuário pelo nome de usuário e não pelo ID do usuário

Faça uma solicitação POST para o recurso `/chatter/feed-elements` existente com a Entrada de segmento de mensagem atualizada: Corpo da solicitação de menção.

Acesse o recurso de status de um comentário

Faça uma solicitação GET para o novo recurso `/chatter/comments/commentId/capabilities/status`.

Aprove um comentário ou defina seu status como revisão pendente

Faça uma solicitação PATCH para o novo recurso `/chatter/comments/commentId/capabilities/status` com a Entrada de recurso de status existente.

Somente os usuários com a permissão "Pode aprovar publicação de feed e comentário" podem definir o status de uma publicação do feed ou comentário.

Defina o status de uma publicação do feed como revisão pendente

Faça uma solicitação PATCH para o recurso `/chatter/feed-elements` existente com a Entrada de recurso de status existente.

Somente os usuários com a permissão "Pode aprovar publicação de feed e comentário" podem definir o status de uma publicação do feed ou comentário.

Arquivos

Criar um arquivo de ativos

Faça uma solicitação POST para o novo recurso `/connect/files/fileId/asset` sem um corpo de solicitação.

Obter informações sobre um arquivo de ativos

Faça uma solicitação GET para o novo recurso `/connect/file-assets/assetId`.

Files Connect

Obtenha informações do repositório Files Connect referentes a um arquivo de repositório

Faça uma solicitação GET para o novo recurso `/connect/content-hub/items/repositoryItemId/repository`.

Tópicos gerenciados

Obter os tópicos gerenciados associados a uma lista de tópicos

Faça uma solicitação GET para o recurso `/connect/communities/communityId/managed-topics` existente com o novo parâmetro `recordIds`, onde `recordIds` é uma lista de até 10 IDs de tópico.

Tópicos

Os usuários seguem uma entidade (por exemplo, um tópico) e escolhem se desejam receber notificações sobre os tópicos que seguem. Se optarem por não receber notificações, receberão um email quando o tópico for adicionado a uma publicação à qual eles têm acesso.

Obtenha informações sobre a frequência com a qual o usuário recebe notificações de assinatura

Faça uma solicitação GET para o novo recurso `/chatter/subscriptions/notification/entityId/members/userId`.

Na versão 38.0 e posteriores, `entityId` deve, obrigatoriamente, ser um ID de tópico.

Assine um usuário para receber notificações de assinatura

Faça uma solicitação POST para o novo recurso `/chatter/subscriptions/notification/entityId/members/userId` com a Entrada de membro da notificação ou o parâmetro `notificationFrequency`.

Na versão 38.0 e posteriores, `entityId` deve, obrigatoriamente, ser um ID de tópico.

Cancelar a assinatura de um usuário em relação ao recebimento de notificações

Faça uma solicitação DELETE para o novo recurso `/chatter/subscriptions/notification/entityId/members/userId`.

Na versão 38.0 e posteriores, `entityId` deve, obrigatoriamente, ser um ID de tópico.

Corpos de solicitação da API REST do Chatter novos e alterados

Moderação de comunidades

Entrada do sinalizador de moderação

Esse corpo de solicitação tem estas propriedades novas.

- `note`—Uma nota de até 4.000 caracteres sobre o sinalizador.
- `type`—Especifica o tipo do sinalizador de moderação.
 - `FlagAsInappropriate`—Sinalizador de conteúdo inadequado.
 - `FlagAsSpam`—Sinalizador de spam.

Feeds do Chatter

Entrada de recursos de elemento de feed

A nova propriedade `topics` é a lista de tópicos a ser atribuída ao elemento do feed.

Entrada de segmento de mensagem: Menção

A nova propriedade `username` é o nome de usuário do usuário a ser mencionado.

Entrada de recursos de tópicos

Este novo corpo de solicitação tem estas propriedades:

- `contextTopicName`—Nome do tópico pai na comunidade à qual o elemento do feed pertence.
- `topics`—Lista de tópicos a ser atribuída ao elemento do feed.

Tópicos

Entrada de recursos de tópicos

Este novo corpo de solicitação tem estas propriedades:

- `contextTopicName`—Nome do tópico pai na comunidade à qual o elemento do feed pertence.
- `topics`—Lista de tópicos a ser atribuída ao elemento do feed.

Entrada de membro da notificação

Esse novo corpo de solicitação tem uma propriedade, `notificationFrequency`, que é a frequência com a qual os usuários recebem emails referentes aos tópicos que eles seguem.

Corpos de resposta da API REST do Chatter novos e alterados

Feeds do Chatter

Recursos de comentário

A nova propriedade `status` indica se um comentário tem um status que determina sua visibilidade.

Página de comentários

A propriedade `total` é o total de comentários publicados.

Pergunta relacionada

A nova propriedade `interactions` é o número de vezes que uma pergunta relacionada foi exibida, apreciada ou comentada.

Conta social

A nova propriedade `externalSocialAccountId` é o ID da conta social externa, caso esteja disponível.

Recurso de publicação social

Esse corpo de resposta tem estas propriedades novas.

- `messageType`—O tipo de mensagem da publicação social. Os valores são:
 - Comentário
 - Direto
 - Publicar
 - `PrivateMessage`
 - Resposta
 - Retuitar
 - Tuitar
- `recipientId`—O ID do destinatário da publicação social.

Arquivos

Arquivo de ativo

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `baseAssetUrl`—O URL de download de base do ativo.
- `id`—O ID do ativo.
- `masterLabel`—O rótulo mestre do ativo.
- `name`—O nome exclusivo do ativo.
- `namespacePrefix`—O prefixo de namespace do pacote que contém o ativo.
- `type`—O tipo de ativo.

Detalhes do arquivo

A nova propriedade `fileAsset` é um arquivo de ativo.

Files Connect

Detalhe da pasta do repositório

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `createdBy`—Nome do usuário que criou a pasta.
- `createdDate`—Data de criação da pasta.
- `description`—Descrição da pasta.
- `externalFolderUrl`—URL da API REST do Chatter referente à pasta no sistema externo.
- `folderItemsUrl`—URL da API REST do Chatter que lista os arquivos e as pastas na pasta.
- `id`—ID da pasta.
- `itemTypeUrl`—URL da API REST do Chatter referente às informações de tipo de item.
- `modifiedBy`—Nome do usuário que fez a modificação mais recente na pasta.
- `modifiedDate`—Data da última modificação da pasta.
- `motif`—Símbolo da pasta.
- `name`—Nome da pasta.
- `path`—O caminho absoluto da pasta no sistema externo.

- `repository`—O repositório externo da pasta.
- `type`—Tipo de registro, `folder`.
- `url`—O URL da API REST do Chatter referente a essa pasta.

Knowledge

Resumo do artigo

A nova propriedade `viewCount` é o número de vezes que um artigo do Knowledge foi exibido.

Mensagens

Recurso de mensagem de email

A nova propriedade `totalAttachments` é o total de anexos na mensagem de email.

Tópicos

Membro da notificação

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `notificationFrequency`—Especifica a frequência com a qual o usuário recebe emails. Na versão 38.0 e posteriores, `EachPost` é o único valor válido.
- `url`—URL do membro da notificação.

API REST de relatórios e painéis

Os aprimoramentos da API REST de relatórios e painéis incluem novos recursos que descrevem notificações de análise e acesso a novas propriedades de painel e relatório.

Novos recursos: Notificações de análise, Lista de notificações de análise, Limites de notificações de análise

A API REST de relatórios e painéis inclui novos recursos que descrevem notificações de análise, como assinaturas de relatório e notificações de Wave.

URI do recurso	Métodos HTTP com suporte	Descrição
Lista de notificações de análise	OBTER PUBLICAR	Retorna uma lista de notificações recentes (GET). Cria uma notificação de análise (POST).
<code>/services/notifications/notificationtype></code>		
Notificações de análise	PUT DELETE	Salve as alterações nas notificações conforme especificado no corpo da solicitação (PUT). Excluir uma notificação. Não é possível recuperar notificações excluídas (DELETE).

URI do recurso	Métodos HTTP com suporte	Descrição
<code>/services/notifications/notificationID></code>		
Limites de notificações de análise	GET	Verifique para ver quantas outras notificações de análise você pode criar. Não há limite organizacional ao número de notificações de análise. Em vez disso, o limite é por usuário.
<code>/services/notifications/notificationtype></code>		

Para obter mais informações, consulte o [Guia do desenvolvedor de API REST de relatórios e painéis](#).

Recursos alterados: `reportMetadata` e resultados de painel

A API REST de relatórios e painéis inclui novas propriedades para descrever os filtros de hierarquia de papéis, cores do valor da lista de opções e fotos do Chatter.

Relatórios

O objeto `reportMetadata` contém novas propriedades.

Propriedade	Tipo	Descrição
<code>supportsRoleHierarchy</code>	Booleano	Indica se o relatório permite aos usuários filtrar por hierarquia de papéis no Lightning Experience (verdadeiro) ou não (falso).
<code>userOrHierarchyFilterId</code>	String	ID de usuário ou função único do usuário ou função usado por um filtro de hierarquia de papéis.

Painéis

O recurso Resultados de painel contém novas propriedades.

Propriedade	Tipo	Descrição
<code>picklistColors</code>	String	A cor do formato hexadecimal usado para representar um valor de lista de opções.
<code>chatterPhotoUrl</code>	String	URL apontando para a foto do Chatter do usuário.

Para obter mais informações, consulte o [Guia do desenvolvedor de API REST de relatórios e painéis](#).

API em massa

Os limites da API em massa foram ampliados.

Processe o dobro de registros com a API em massa

Sabe o que é melhor do que poder carregar 5.000 lotes por dia com a API em massa? Se o seu palpite foi "poder carregar 10.000 lotes por dia", você acertou! O limite diário de lotes aumentou para 10.000 para todas as organizações.

Mensagens

As mensagens incluem um recurso piloto, os Eventos de plataforma.

Forneça eventos personalizáveis com eventos de plataforma (beta)

Use eventos de plataforma para fornecer notificações personalizadas seguras e escaláveis no Salesforce ou a partir de origens externas. Defina campos para personalizar seu evento de plataforma. Seu evento de plataforma personalizado determina os dados de evento que a Plataforma Force.com pode produzir ou consumir. Esse recurso está disponível tanto no Lightning Experience quanto no Salesforce Classic. Você pode definir eventos de plataforma somente no Salesforce Classic.

 **Nota:** Essa versão contém uma versão beta dos Eventos de plataforma, ou seja, é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce. Os Eventos de plataforma não estarão disponíveis ao público em geral a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode enviar feedback e sugestões sobre Eventos de plataforma na [Comunidade de sucesso](#).

Utilizando eventos de plataforma, os editores podem enviar dados de evento personalizados por meio do Apex ou de uma API. Os assinantes podem receber notificações personalizadas do Salesforce ou de um sistema externo e responder com ações usando o Apex ou clientes CometD. Por exemplo, uma impressora pode realizar uma chamada de API para publicar um evento quando o nível de tinta estiver baixo. O evento personalizado de impressora pode conter campos personalizados referentes ao modelo de impressora, número de série e nível de tinta. O evento é processado no Salesforce por um acionador do Apex que faz o pedido de um novo cartucho.

Os eventos de plataforma simplificam o processo de comunicar alterações e reagir a elas sem escrever uma lógica complexa. Os editores e assinantes se comunicam por meio de eventos. Vários assinantes podem escutar o mesmo evento e realizar ações diferentes.

Defina seu evento de plataforma

Defina seu evento de plataforma na página Eventos de plataforma da interface do usuário do Salesforce. Em Configuração, insira *Eventos de plataforma* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Eventos de plataforma**.

Eventos de plataforma são sObjects, semelhantes a objetos personalizados, mas com algumas limitações. Notificações de eventos são instâncias de eventos de plataforma. Diferentemente dos sObjects, não é possível atualizar notificações de eventos. Também não é possível exibi-las na interface do usuário. Quando definições de eventos de plataforma são excluídas, a exclusão é permanente.

Publique e assine eventos de plataforma

Depois de definir o evento de plataforma, é possível publicar notificações de evento e assinar eventos usando o Apex ou uma API.

EDIÇÕES

Disponível em:
**Performance, Unlimited,
Enterprise e Developer
Editions**

No Apex, você publica notificações de eventos inserindo registros de evento com o método estático `EventBus.publish`. Para receber notificações publicadas, escreva um acionador `after insert` no objeto de evento. No acionador, você pode inspecionar cada notificação de evento e realizar lógica comercial. Não é necessário criar um canal, já que o Salesforce cria um canal para cada evento de plataforma definido.

Usando uma API, você publica eventos criando registros do seu evento da mesma forma como insere `sObjects`. É possível usar qualquer API do Salesforce para criar eventos de plataforma, como a API SOAP, API REST ou API em massa. Diferentemente do que ocorre no Apex, não há uma chamada extra para publicar o evento. Assine eventos com clientes CometD ou escrevendo os acionadores `after insert` do Apex no objeto de evento.

Exemplo: Publique um evento com o Apex

No Apex, use o método `EventBus.publish` para publicar um evento ou mais. O nome do evento na API é o nome do evento acrescido do sufixo `__e`. Nesse exemplo, o nome do evento é `Low_Ink` e o nome do evento na API usado no Apex é `Low_Ink__e`. Esse exemplo cria dois eventos `Low_Ink__e` e os insere usando o método `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);
```

Exemplo: Assine um evento com o Apex

Esse exemplo é um acionador no evento `Low_Ink__e`. O acionador entra em ação quando são recebidas notificações sobre o nível baixo da tinta. O acionador faz uma iteração em cada evento e cria um caso com base no modelo da impressora. Por fim, o acionador insere todos os casos gerados.

```
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;
}
```

CONSULTE TAMBÉM:

[Eventos de plataforma \(beta\)](#)

API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos, chamadas e recursos novos e alterados.

O [Guia do desenvolvedor da API do conjunto de ferramentas do Force.com](#) contém todas as informações sobre a API do conjunto de ferramentas.

NESTA SEÇÃO:

[Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas](#)

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos novos e alterados. O campo `ManageableState` foi exposto em objetos adicionais.

[Chamadas e recursos alterados na API do conjunto de ferramentas](#)

A API do conjunto de ferramentas inclui chamadas SOAP e recursos REST alterados.

Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos novos e alterados. O campo `ManageableState` foi exposto em objetos adicionais.

Novos objetos

CleanDataService

Representa um serviço de dados que adiciona e atualiza dados em registros existentes em uma organização.

CleanRule

Representa uma regra de atualização que controla como um serviço de dados adiciona e atualiza dados de registros existentes em uma organização.

Documento

Representa um arquivo carregado por um usuário. Diferentemente dos registros de Anexo, os documentos não são anexados a um objeto pai.

EmbeddedServiceConfig

Representa um nó de configuração para criar uma implantação snap-in.

EmbeddedServiceLiveAgent

Representa um nó de configuração para criar uma implantação snap-in do Live Agent.

FieldMapping

Representa um mapeamento entre campos em um objeto na organização e os campos em um serviço de dados. Um serviço de dados usa dois mapas de campos separados: um controla como o serviço de dados faz a correspondência de registros em um objeto e o outro controla como o serviço de dados adiciona ou atualiza dados de um registro existente.

FieldMappingField

Representa um campo em um objeto na organização que mapeia para um campo em um serviço de dados.

FieldMappingRow

Representa um campo em um registro de serviço de dados que mapeia para um campo em um registro de objeto na organização.

Grupo

Representa um conjunto de registros de Usuário. Grupos podem conter usuários individuais, outros grupos ou usuários em um papel ou território específico. Além disso, grupos podem conter todos os usuários abaixo de um papel ou território específico na hierarquia.

MetadataPackage

Representa um pacote gerenciado ou não gerenciado que foi desenvolvido na organização em que você efetuou login.

MetadataPackageVersion

Representa uma versão do pacote (gerenciado ou não gerenciado) que foi carregado da organização em que você efetuou login.

PackageUploadRequest

Representa a solicitação para carregar um pacote que ao final será instalado nas organizações dos assinantes.

Objetos alterados**ApexTestRunResult**

Os campos a seguir foram adicionados.

MethodsCompleted

O total de métodos concluídos durante a execução de teste. Esse valor é atualizado depois que cada classe é executada.

MethodsEnqueued

O total de métodos enfileirados para a execução de teste. Esse valor é inicializado antes das execuções de teste.

MethodsFailed

O total de métodos que falharam durante essa execução de teste. Esse valor é atualizado depois que cada classe é executada.

ApexTestSuite

Agora, os pacotes de teste do Apex podem ser implantados entre organizações. Agora, o objeto `ApexTestSuite` está disponível no namespace `mns`, na API do conjunto de ferramentas versão 38.0 e posteriores. O `ApexTestSuite` também está disponível no namespace `ens`, na API do conjunto de ferramentas versão 36.0 e posteriores.

FlexiPage

Agora o campo `type` oferece suporte aos seguintes valores:

- `availableforMailAppAppPage`, que representa o painel do aplicativo de email usado para substituir o layout padrão do Lightning para Outlook.
- `UtilityBar`, que representa uma página do Lightning usada como barra de utilitários em aplicativos do Lightning Experience.

QuickActionDefinition

Agora, o campo `Type` oferece suporte para o valor `LightningComponent`, que representa uma ação de componente do Lightning.

SecurityHealthCheckRisks

Os campos a seguir foram adicionados.

OrgValueRaw

O valor da organização para a configuração de segurança, da forma como é armazenado no banco de dados, geralmente sem unidades de medida ou texto extra.

StandardValueRaw

O valor padrão recomendado pela Salesforce para a configuração de segurança, da forma como é armazenado no banco de dados, geralmente sem unidades de medida ou texto extra.

Campo ManageableState exposto em objetos adicionais

O campo `ManageableState` indica o estado gerenciável do componente especificado que está contido em um pacote. O campo `ManageableState` foi exposto em vários objetos adicionais na API versão 38.0.

- `ApexClass`
- `ApexComponent`
- `ApexPage`
- `AuraDefinition`

- AuraDefinitionBundle
- CompactLayout
- Flexipage
- FlowDefinition
- OpportunitySplitType
- QuickActionDefinition
- RemoteProxy
- TransactionSecurityPolicy

Chamadas e recursos alterados na API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui chamadas SOAP e recursos REST alterados.

Chamadas SOAP alteradas

runTestsAsynchronous ()

Na API versão 38.0 e posteriores, a chamada `runTestsAsynchronous ()` usa dois novos parâmetros obrigatórios: `classNames` e `suiteNames`. Os parâmetros `classids`, `suiteids`, `classNames` e `suiteNames` devem ser especificados. Para fornecer valores para somente alguns desses parâmetros, especifique os outros como `null`.

Este exemplo mostra uma chamada para uma classe que chama o ponto final `runTestsAsynchronous`.

```
conn.runTestsAsynchronous(classids, suiteids, maxFailedTests, testLevel.value, classNames, suiteNames)
```

Recursos REST alterados

/completions?type=

Na API versão 38.0 e posteriores, você pode usar o parâmetro `?type=visualforce` com o recurso `/completions` para recuperar preenchimentos de código disponíveis para a marcação do Visualforce.

/runTestsAsynchronous/

Na API versão 38.0 e posteriores, dois novos parâmetros estão disponíveis para chamadas ao recurso `/runTestsAsynchronous/`: `classNames` e `suiteNames`.

Se você fornecer um valor `testLevel` de `RunLocalTests` ou `RunAllTestsInOrg`, não especifique classes ou pacotes. Se você não fornecer um valor `testLevel` ou se definir `testLevel` como `RunSpecifiedTests`:

- É possível enviar qualquer combinação de `classNames`, `classids`, `suiteNames` e `suiteids`.
- Pelo menos um desses quatro parâmetros é obrigatório.

API de metadados

A API de metadados inclui tipos e campos novos e alterados.

Novos tipos de metadados

ApexTestSuite

Representa um pacote de classes de teste do Apex a ser incluído em uma execução de teste.

CampaignInfluenceModel

Representa um modelo de influência de campanha usado pela Influência de campanha personalizável. Não é possível configurar a Influência de campanha personalizável por meio da API de metadados, mas você pode adicionar um modelo de influência de campanha.

ContentAsset

Representa os metadados para criar um arquivo de ativos. Permite usar um arquivo do Salesforce para definição e configuração da organização. Arquivos de ativos podem ser empacotados e referenciados por outros componentes.

CommunityTemplateDefinition

Representa a definição de um modelo de comunidade.

CommunityThemeDefinition

Representa a definição de um tema de comunidade.

CleanDataService

Representa um serviço de dados que adiciona e atualiza dados em objetos padrão.

DuplicateRule

Representa uma regra que especifica como são detectados os registros duplicados em um objeto.

GlobalValueSet

Representa os metadados referentes a um conjunto de valores de uma lista de opções, que é o conjunto de valores compartilhados que campos de listas de opções personalizadas podem usar. Um conjunto de valores global não é um campo em si. (Por outro lado, os campos de listas de opções personalizadas que são baseados em uma lista de opções global são do tipo ValueSet.)

GlobalValueSetTranslation

Contém detalhes para uma tradução de conjunto de valores global. Conjuntos de valores globais são listas de valores que podem ser compartilhados por vários campos de listas de opções personalizadas, opcionalmente em vários objetos.

StandardValueSet

Representa o conjunto de valores em um campo de listas de opções padrão. Esse tipo estende o tipo de metadados Metadata e herda seu campo `fullName`.

StandardValueSetTranslation

Contém detalhes referentes a uma tradução de lista de opções padrão. Retorna um conjunto de valores padrão traduzido.

Tipos e campos de metadados atualizados

Estes tipos de metadados foram alterados ou tiveram campos adicionados ou alterados.

Certificado

Os campos a seguir foram adicionados.

`encryptedWithPlatformEncryption`

Indica se esse certificado está criptografado com a Criptografia de plataforma.

`privateKeyExportable`

Indica se a chave privada desse certificado é exportável. Se `privateKeyExportable` não for especificado ao criar o certificado, seu valor padrão será `true`.

CustomApplication

Os campos a seguir foram adicionados.

`actionOverrides`

Representa a substituição de uma ação para um aplicativo. Use isso para criar, atualizar, editar ou excluir substituições de ações.

`marca`

O esquema de cores e o logotipo usados no aplicativo.

enableListViewHover

Indica se a passagem do mouse para exibição de lista está ativada em um aplicativo de console do Salesforce. Se for definido como `true`, serão exibidas informações resumidas sobre um registro em uma lista responsiva quando o usuário passar o mouse sobre o nome de um registro. Em casos, passe o mouse sobre o campo de assunto.

enableListViewReskin

Indica se aplicativos de console do Salesforce usam exibições de lista responsiva em vez das exibições de lista do Salesforce Classic.

formFactors

Indica os fatores de forma nos quais há suporte para o aplicativo.

navType

Não atualizável. Indica o tipo de navegação usado pelo aplicativo.

utilityBar

O nome do desenvolvedor do UtilityBar associado a este aplicativo.

Os campos a seguir foram removidos e substituídos pelo campo `marca`.

- `footerColor`
- `headerColor`
- `logotipo`

CustomField

O campo a seguir foi adicionado.

valueSet

Representa o conjunto de valores que constitui uma lista de opções em um campo personalizado.

O campo a seguir foi removido.

globalPicklist**CustomObject**

Agora, o campo `enableReports` oferece suporte para objetos externos.

FlexiPage

Agora o campo `type` oferece suporte aos seguintes valores:

- Valor `AvailableForMailAppAppPage`, que representa o painel do aplicativo de email usado para substituir o layout padrão referente ao Lightning para Outlook.
- `CommObjectPage`, que representa uma página do Lightning usada para substituir uma página de objeto no Lightning Experience, da forma como foi criada no Community Builder, em Comunidades.
- `CommQuickActionCreatePage`, que representa uma página do Lightning usada para substituir uma página de criação de registro no Lightning Experience, da forma como foi criada no Community Builder, em Comunidades.
- `CommRecordPage`, que representa uma página do Lightning usada para substituir uma página de registro no Lightning Experience, da forma como foi criada no Community Builder, em Comunidades.
- `CommRelatedListPage`, que representa uma página do Lightning usada para substituir uma página de lista relacionada no Lightning Experience, da forma como foi criada no Community Builder, em Comunidades.
- `CommSearchResultPage`, que representa uma página do Lightning usada para substituir uma página de resultado de pesquisa no Lightning Experience, da forma como foi criada no Community Builder, em Comunidades.
- `CommThemeLayoutPage`, que representa uma página do Lightning usada para substituir uma página de layout do tema no Lightning Experience, da forma como foi criada no Community Builder, em Comunidades.

- Valor `UtilityBar`, que representa uma página do Lightning usada como a barra de utilitários em aplicativos do Lightning Experience.

Esse novo campo foi adicionado ao subtipo `ComponentInstanceProperty`.

tipo

Se o valor desse campo for `null`, os valores `ComponentInstanceProperty` serão aplicados ao componente do Lightning. Se o valor desse campo for `decorator`, os valores `ComponentInstanceProperty` serão aplicados ao *decorador de componente* relativo ao componente do Lightning.

O decorador de componente é um wrapper em torno de um componente do Lightning. O decorador pode aplicar recursos adicionais ao componente quando ele é renderizado em uma página específica do Lightning Experience. Por exemplo, é possível configurar um decorador de componente em torno de um componente da barra de utilitários do Lightning Experience para definir a altura ou largura do componente quando aberto. O `UtilityBar` é o único tipo de página que oferece suporte para decoradores de componente.

Fluxo

Agora, o campo `processType` oferece suporte para o valor `InvocableProcess`, que representa um processo que pode ser chamado por outro processo.

GlobalValueSetTranslation

O campo `valueTranslation` representa o nome traduzido de um valor em um conjunto de valores globais traduzidos.

LiveChatDeployment

Os campos a seguir foram adicionados.

connectionTimeoutDuration

Indica o período a transcorrer para que o tempo do bate-papo se esgote, em segundos.

connectionWarningDuration

Indica o período de tempo a transcorrer para que um aviso sobre o limite de tempo seja exibido para o agente, em segundos.

Rede

O campo a seguir foi adicionado.

enableSiteAsContainer

Determina se a comunidade usa páginas do Site.com em vez de guias.

QuickAction

Agora, o campo `type` oferece suporte para o valor `LightningComponent`, que representa uma ação de componente do Lightning.

Esse novo campo foi adicionado.

lightningComponent

Se a ação personalizada chamar um componente do Lightning, esse campo representará o nome totalmente qualificado do componente. Caso contrário, esse campo será `null`.

Relatório

O novo campo `numSubscriptions` indica se um usuário é assinante do relatório no Lightning Experience (1) ou não (0).

ReportType

Agora, o campo `baseObject` oferece suporte a objetos externos.

Capacidade

Os novos campos `description` permitem adicionar uma descrição a uma habilidade.

Traduções

O campo `globalPicklists` foi removido e substituído por `customValue`, que representa um valor em um conjunto de valores globais ou campo de lista de opções personalizada. Na API versão 38.0 e posteriores, as traduções são feitas por meio de `GlobalValueSetTranslation` e `StandardValueSetTranslation`.

CONSULTE TAMBÉM:

[Simplificar a API de metadados para listas de opções](#)

[Implantação: Implantações rápidas mais flexíveis, mais itens implantáveis](#)

API de CTI aberta

Agora, a CTI aberta está disponível no Lightning Experience. Novos métodos de CTI aberta permitem personalizar e integrar o Salesforce a sistemas de integração telefonia-computador (CTI).

O caminho até o Lightning Experience nos deu a oportunidade de modernizar a API de CTI aberta. Criamos uma nova API de CTI aberta somente para o Lightning Experience que é mais fácil de usar. A API usa objetos JSON em vez de parâmetros individuais como parâmetros, retorna mensagens de erro mais fáceis de entender e se adapta à plataforma do Lightning.

Para obter mais informações sobre a CTI aberta para o Lightning Experience, consulte [Faça suas chamadas no Lightning Experience com CTI aberta](#) e o [Guia do desenvolvedor da CTI aberta](#).

ISVforce: Automação de uploads e upgrades de pacote com a API

As ferramentas ISVforce facilitam a criação, empacotamento e distribuição de aplicativos e componentes do Lightning. Essa versão elimina o esforço de administração de pacote com automação de upload e upgrade de pacote usando a API do conjunto de ferramentas e objetos padrão, respectivamente. Também é possível tratar rapidamente de problemas do assinante usando notificações automatizadas por email.

EDIÇÕES

Disponível em: **Developer Edition**

NESTA SEÇÃO:

[Rastrear erros de pacote do assinante por notificações por email](#)

Agora, é possível enviar uma notificação a um endereço de email na sua organização sempre que a tentativa de o seu assinante instalar, fazer upgrade ou desinstalar um pacote de aplicativo falhar. Use notificações para resolver proativamente problemas com pacotes gerenciados e não gerenciados, além de oferecer suporte a assinantes para que eles possam instalar e fazer upgrade com sucesso dos seus aplicativos. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

[Automatizar upgrades automáticos de pacote gerenciado com a API](#)

Apresentação de automação de upgrade automático, que consiste em seis novos objetos padrão. Faça consultas SOQL para localizar assinantes de pacote ativos, programar atualizações automáticas para assinantes, monitorar o status do upgrade e listar erros.

[Carregue pacotes gerenciados e não gerenciados com a API do conjunto de ferramentas](#)

Agora, é possível automatizar o upload de pacotes a assinantes usando o objeto `PackageUploadRequest` na API do conjunto de ferramentas. Depois de criar uma solicitação de upload, é possível fazer consultas SOQL para monitorar o status do upload e ajudar a criar um URL de instalação.

Rastrear erros de pacote do assinante por notificações por email

Agora, é possível enviar uma notificação a um endereço de email na sua organização sempre que a tentativa de o seu assinante instalar, fazer upgrade ou desinstalar um pacote de aplicativo falhar. Use notificações para resolver proativamente problemas com pacotes gerenciados e não gerenciados, além de oferecer suporte a assinantes para que eles possam instalar e fazer upgrade com sucesso dos seus aplicativos. Esse recurso está disponível somente no Salesforce Classic.

Para ativar esse recurso, entre em contato com o representante do Salesforce.

 **Nota:** Esse recurso está disponível para parceiros elegíveis do Salesforce. Para obter mais informações sobre o Programa de parceiro, incluindo os requisitos de elegibilidade, acesse www.salesforce.com/partners.

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do ISVforce](#)

Automatizar upgrades automáticos de pacote gerenciado com a API

Apresentação de automação de upgrade automático, que consiste em seis novos objetos padrão. Faça consultas SOQL para localizar assinantes de pacote ativos, programar atualizações automáticas para assinantes, monitorar o status do upgrade e listar erros.

 **Nota:** Esse recurso está disponível para parceiros elegíveis do Salesforce. Para obter mais informações sobre o Programa de parceiro, incluindo os requisitos de elegibilidade, acesse www.salesforce.com/partners.

Como um fornecedor de aplicativo, é possível usar a API para automatizar upgrades de pacote para seus clientes. Por exemplo, é possível criar um formulário da web para os clientes selecionarem se desejam fazer o upgrade para uma nova versão do pacote de aplicativo. Clicar em um botão no formulário pode acionar um código para agendar uma atualização automática para esses clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

[Novos objetos](#)

[Guia do ISVforce](#)

Carregue pacotes gerenciados e não gerenciados com a API do conjunto de ferramentas

Agora, é possível automatizar o upload de pacotes a assinantes usando o objeto PackageUploadRequest na API do conjunto de ferramentas. Depois de criar uma solicitação de upload, é possível fazer consultas SOQL para monitorar o status do upload e ajudar a criar um URL de instalação.

 **Nota:** Esse recurso está disponível para parceiros elegíveis do Salesforce. Para obter mais informações sobre o Programa de parceiro, incluindo os requisitos de elegibilidade, acesse www.salesforce.com/partners.

CONSULTE TAMBÉM:

[Guia do ISVforce](#)

Marketing: ferramentas para engajar seus clientes como nunca

O Marketing Cloud é a principal plataforma para atrair clientes com uma experiência de cliente impecável. Com ele, você cria uma exibição única dos dados de alavancagem de clientes, provenientes de qualquer fonte, para planejar e otimizar experiências de cliente exclusivas com base em seus objetivos comerciais. Entregue conteúdo personalizado em qualquer canal e dispositivo no momento mais adequado e meça o impacto de cada interação sobre seus negócios para poder otimizar sua abordagem em tempo real e entregar resultados melhores.

CONSULTE TAMBÉM:

[Visão geral do Marketing Cloud](#)

[Marketing Cloud: Notas de versão de julho de 2016](#)

[Marketing Cloud: Notas de versão de maio de 2016](#)

[Marketing Cloud: Notas de versão anteriores](#)

[Página do Facebook do Salesforce Marketing Cloud](#)

Atualizações críticas: Alterações em LockerService, mais proteção contra clickjack para páginas do Visualforce

A atualização crítica do LockerService em relação à última versão foi adiada. Além disso, essa versão inclui uma atualização crítica que estende a proteção contra clickjack compatível com navegador legado para páginas do Visualforce que ocultam o cabeçalho da página. Para garantir uma transição sem problemas, cada atualização crítica tem um período de adesão opcional que termina na data da ativação automática exibida na página Atualizações críticas em Configuração. Durante esse período, você pode ativar e desativar manualmente a atualização quantas vezes precisar para avaliar o impacto sobre a sua organização e modificar as personalizações afetadas. Após o período de adesão opcional, a atualização é ativada automaticamente. Para ver mais detalhes, consulte [Responder a atualizações críticas](#).

Proteção contra clickjack para navegadores legados para páginas do Visualforce sem o cabeçalho de páginas (atualização crítica)

Essa atualização crítica estende a proteção contra clickjack compatível com navegadores legados para páginas do Visualforce que define `showHeader="false"` em páginas configuradas para usar versões da API anteriores à 27.0.

Atualização crítica do LockerService adiada

LockerService é uma nova e eficiente arquitetura de segurança para componentes do Lightning que foi uma atualização crítica para a versão Summer '16. Essa atualização crítica foi programada para ativação automática no Winter '17. A data de ativação automática foi adiada até o Spring '17.

Atualização crítica do LockerService para comunidades adiada

LockerService é uma nova e eficiente arquitetura de segurança para componentes do Lightning que foi uma atualização crítica para comunidades na versão Summer '16. Essa atualização crítica foi programada para ativação automática no Winter '17. A data de ativação automática foi adiada até o Spring '17.

Outros produtos da Salesforce

desk.com

Desk.com é um aplicativo de suporte ao cliente completo para pequenas empresas e equipes em crescimento.

Para obter informações sobre novos recursos, acesse o [Blog de atualizações do produto Desk.com](#).

Heroku

Heroku é uma plataforma de aplicativo baseada em nuvem para criar e implantar aplicativos da web.

Para obter informações sobre novos recursos, acesse o [Registro de alterações do Heroku](#).

ÍNDICE

A

- adicionar cotação [88](#)
- Aplicativo de navegador móvel Salesforce1 [301](#)

C

- Chatter Answers [220](#)
- Clean
 - Configuração [123](#)
 - Conta [123](#)
 - Empresa [123](#)
 - Informações da empresa [123](#)
 - Raio [123](#)
 - Regras [123](#)
- Conta
 - Clean [123](#)
 - Empresa [123](#)
 - Informações da empresa [123](#)
- cotação
 - add [88](#)
- CTI aberta [177](#)

D

- D&B
 - Informações [123](#)
- Dun & Bradstreet [123](#)
- duplicados
 - mesclar leads [81](#)

F

- Feed do caso [212](#)

G

- Gerenciamento de direito [221](#)

L

- lead
 - mesclar [81](#)
- Lightning Experience
 - navegadores compatíveis [39](#)
 - navegadores suportados [39](#)
 - requisitos [39](#)

N

- Navegadores
 - configurações [38–39, 41](#)
 - recomendações [38–39, 41](#)
 - requisitos [38–39, 41](#)
 - suporte limitado [38–39, 41](#)
 - versões suportadas [38–39, 41](#)

O

- Omni-Channel [198, 200–202](#)
- oportunidade [88](#)

P

- Painéis [126, 130](#)

R

- Relatórios
 - Filtros de data relativa [128](#)

S

- Salesforce Authenticator [295](#)
- Salesforce Knowledge [196–197](#)
- Salesforce Service Cloud [176](#)
- Salesforce1 [295–296, 299, 301–310, 313–317, 321–322](#)
- SDK de serviço [225](#)
- SDK de Snap-ins do Service Cloud Lightning [225](#)
- Suporte para BlackBerry no Salesforce1 [301](#)