Notas de la versión Salesforce Summer '18

Salesforce, Summer '18

Abra nuevos caminos a las experiencias personalizadas de los clientes



@salesforcedocs

Última actualización: 04/06/2018

La versión inglesa de este documento tiene preferencia sobre la versión traducida.

© Copyright 2000–2018 salesforce.com, inc. Todos los derechos reservados. Salesforce es una marca registrada de salesforce.com, inc., como el resto de nombres y marcas. El resto de las marcas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

CONTENIDO

Notas de la versión Salesforce Summer '18 1

Cómo utilizar las notas de la versión 3
¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones? 15
Navegadores compatibles 57
Salesforce en general 60
Lightning Experience 88
Lightning Essentials 100
Salesforce Einstein 102
Ventas 105
Servicio 181
Analytics 246
Comunidades 315
Chatter 356
Archivos 362
Móvil 369
Financial Services Cloud 377
Health Cloud 381
Personalización 387
Seguridad e identidad 431
Salesforce IoT 463
Desarrollo 464
Marketing 557
Actualizaciones críticas 558
Contenido de documento 559
Otros productos y servicios de Salesforce 564

Índice 566

Notas de la versión Salesforce Summer '18

La versión Summer '18 ofrece trayectorias de clientes más personalizadas e integradas permitiendo al mismo tiempo que su equipo trabaje de forma más inteligente con nuevos niveles de perspectivas de datos en toda su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

Cómo utilizar las notas de la versión

Nuestras notas de la versión ofrecen descripciones breves de alto nivel de las mejoras y nuevas funciones. También incluimos información de configuración, sugerencias para ayudarle a empezar a trabajar y mejores prácticas para garantizar su éxito continuo.

¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?

Algunas funciones en Summer '18 afectan a todos los usuarios de inmediatamente después del lanzamiento de la versión. Considere comunicar estos cambios a sus usuarios con antelación de modo que estén preparados. Otras funciones requieren acción directa por un administrador antes de que los usuarios puedan beneficiarse de la nueva función.

Navegadores compatibles

Realizamos algunos cambios en la documentación de nuestros navegadores admitidos, lo que facilita encontrar lo que necesita. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience.

Salesforce en general: Productividad mejorada en Lightning Experience con más maneras de descubrir, adoptar y personalizar

Inste a los usuarios a descubrir y adoptar Lightning Experience con cambio automático y solicitudes de funciones. Realice un seguimiento del uso de Lightning Experience para comprender mejor y optimizar su adopción. Vea adónde se dirige antes de hacer clic con direcciones URL más cortas y fáciles de leer. Personalice la barra de navegación en Lightning Experience con menos clics. Haga que la búsqueda global sea más específica con búsqueda a nivel de objetos y utilice grupos de sinónimos sin tener que crearlos. Muestre aquello que es más importante para usted en vistas de lista con filtros más detallados. Organice los registros con temas basados en temas. Mejore su aplicación de consola con los flujos guiados, el uso compartido de vínculos mejorado y más API de JavaScript de la consola Lightning. Consulte las directrices para garantizar la seguridad y privacidad de los datos personales de usuarios individuales.

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre nuestra plataforma de interfaz de usuario, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades. Consulte las nuevas funciones y consideraciones en esta versión.

Essentials: Ventas y servicios para pequeños negocios

¿Está preparado para llevar a su pequeño negocio a un nuevo nivel? Con Salesforce Lightning Essentials, podrá gestionar fácilmente las necesidades de ventas y servicios de su negocio desde un único lugar. Agilice el crecimiento de Lightning y ayude a sus clientes a lograr el éxito con Sales y Service Lightning Essentials.

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Ahora dispone de un mayor número de funciones de IA personalizadas y de uso inmediato que le ayudarán a sacar el máximo partido a las soluciones de CRM más inteligentes. A continuación se describe cómo Einstein ayudarle a predecir futuros acontecimientos en su negocio y a saber qué pasos debe dar.

Ventas: Pronósticos inteligentes, Gestión de campaña mejorada y Mejoras de Lightning Dialer

Vuélvase más inteligentes con Pronósticos de Einstein, ahora disponible de forma general. Controle el acceso a miembros de campaña y agréguelos por cuenta. Mejore el desempeño de sus representantes con funciones de Lightning Dialer y otras herramientas.

Servicio: Bots de Einstein, Implicación guiada de Lightning y Field Service en comunidades Lightning

Alivie la carga de trabajo de su equipo construyendo bots de Einstein para desviar casos rutinarios como las solicitudes de cambio de contraseña. Utilice Implicación guiada de Lightning para guiar a sus agentes por acciones con pasos múltiples, como guiones para realizar llamadas, con una lista ordenada de flujos directamente dentro de la consola. Puede incluso utilizar Implicación guiada de Lightning con chats de Live Agent. Aproveche las sólidas funciones de servicio de campo como Gestión de citas de Snap-ins (beta), compatibilidad completa con comunidades Lightning y una herramienta de optimización para controlar las interrupciones de programaciones. Disfrute de más opciones para enrutar los elementos de trabajo a agentes con Enrutamiento basado en habilidades para OmniCanal y Enrutamiento externo para OmniCanal. Utilice funciones de gestión de traducciones en Lightning Knowledge, incluyendo comparaciones lado a lado, vínculos inteligentes para artículos traducidos y la Herramienta de migración de Lightning Knowledge. Finalmente, gestione casos de forma más eficiente con equipos de casos y borradores de email.

Analytics: Reportes y tableros y Einstein Analytics

Desde la perspectiva de reportes y tableros, esta versión incorpora el generador de reportes de Lightning Experience, ahora disponible de forma general, los reportes unidos de Lightning Experience (beta), las suscripciones mejoradas y mucho más. En Einstein Analytics, las recomendaciones de Einstein Discovery en objetos de Salesforce están ahora disponibles de forma general, y ya está aquí el formato condicional en tableros, entre muchas otras nuevas funciones.

Comunidades: Temas pregenerados, publicaciones ancladas e hilos cerrados

En Community Cloud habrá olas este verano con las fabulosas nuevas funciones. Es un placer presentarle los temas listos para su uso en el Generador de comunidad para que pueda cambiar el aspecto de su comunidad con unos cuantos clics. Puede agregar algunas funciones nuevas increíbles en las noticias en tiempo real, como el anclaje de publicaciones y el cierre de hilos. ¿Quién necesita unas vacaciones de verano cuando hay tanta diversión en su comunidad?

Chatter: Insignias de Trailhead en perfiles de usuario, vínculos de registros en publicaciones y comentarios, anclaje de publicaciones y transmisiones de comunidades disponibles de forma general

Sus usuarios ahora pueden ver las insignias que obtuvieron en sus páginas de perfiles. Puede crear un vínculo a cualquier tipo de registro que esté disponible en su organización desde una publicación o comentario. Las publicaciones ancladas y las transmisiones entre comunidades están disponibles de manera general.

Archivos: Actualizaciones de gestión de bibliotecas, temas en archivos y componente Quip Lightning

El flujo de trabajo con los archivos se ha mejorado. Ahora podrá gestionar bibliotecas desde Lightning Experience y podrá actualizar la pertenencia a bibliotecas o eliminar bibliotecas vacías. Abra el componente Quip Lightning en los registros para permitir a sus usuarios acceder a Quip desde los registros. Complemente sus archivos con temas y busque archivos visualizados recientemente en un instante con el menú desplegable de archivos recientes.

Móvil Hacer más en los desplazamientos

La aplicación móvil Salesforce ayuda a sus usuarios a mantener la productividad sobre la marcha. Agregamos mejoras de Chatter, notificaciones de email para casos y asuntos para tareas y eventos entre otras opciones.

Financial Services Cloud: Mejoras de cuentas personales, vistas de relaciones de grupos personalizadas, Mejoras de acumulaciones y compatibilidad con Salesforce Inbox y Pardot

Vea perfiles de cliente personalizables consolidados con cuentas personales, cuyo uso se certifica ahora en la aplicación móvil Salesforce, Advisor Analytics y las comunidades de socios y clientes. Muestre las relaciones con clientes clave en las vistas de relaciones de grupos mejoradas. Las acumulaciones mejoradas permiten a los usuarios pasar a la acción rápidamente y conseguir oportunidades en la vista Grupo principal. Acelere las cargas de datos desactivando cálculos de acumulación por búsqueda. Potencie la productividad de los asesores y profesionales de la banca en Financial Services Cloud con Salesforce Inbox y Pardot. Y todavía hay mucho más, lo que incluye el conjunto de permisos Acceso de cajero y mejoras de la capacidad de uso y la accesibilidad.

Health Cloud: Más modular, integración de HCE más sencilla y compatibilidad con Field Service Lightning

Health Cloud es ahora compatible con Field Service Lightning y puede elegir entre una amplia variedad de soluciones inmediatas para enviar y recibir datos de historias clínicas electrónicas (HCE) mediante el estándar HL7 v2.

Personalización: Mayor inteligencia en los clics, los servicios externos y los campos de hora disponibles de forma general, mejora de la gestión de errores

Personalice su organización para hacerla más inteligente con la nueva función piloto Einstein Next Best Action. Varias funciones han pasado de piloto o beta a estar disponibles de manera general: Servicios externos, campos de hora personalizados, componentes Lightning como acciones de flujos y etapas de flujos. Si utiliza con frecuencia flujos, procesos o páginas de Lightning, ahora disfrutará de una gestión de errores mejorada.

Seguridad e identidad: Nuevos métodos de verificación e inicio de sesión, Más cifrado de email y campos, Mejoras de comprobación de estado y Gestión de Mi dominio más sencilla

Ahora puede controlar el tiempo de validez de los tokens de Id y vínculos de verificación y permitir a sus clientes iniciar sesión utilizando códigos de verificación. Cifre más campos, filtre datos cifrados y tome más control sobre su material clave. Evalúe su puntuaje de Comprobación de estado de un vistazo con una calificación. Cambie el nombre de su subdominio sin hacer contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

Salesforce IoT: Solucionar problemas de orquestaciones con supervisores y monitorear las orquestaciones con el registro de actividad

Utilice Salesforce IoT Explorer Edition para procesar eventos desde dispositivos conectados en tiempo casi real y cree interacciones importantes con sus clientes. Esta versión incluye una nueva función de supervisor para ayudarle a solucionar problemas con las nuevas orquestaciones. Además, se incluye un registro de actividad para monitorear las orquestaciones en tiempo real y garantizar que todo funciona correctamente.

Desarrollo: Creación de su propia aplicación de Salesforce

Más inteligencia, API y componentes nuevos y mejorados y fantásticas herramientas para el desarrollo. Si utiliza componentes Lightning, Visualforce, Apex o nuestras API con su lenguaje de programación favorito, estas mejoras le ayudarán a desarrollar increíbles aplicaciones, integraciones y paquetes.

Marketing: Página de inicio de Lightning, integración de Google Analytics 360 y otras funciones

Marketing Cloud es la plataforma de primer nivel para ofrecer un servicio aún mejor a sus clientes con trayectorias de cliente 1:1. Le permite generar una visión única de los datos de aprovechamiento de clientes desde cualquier fuente, así como planificar y optimizar unas trayectorias de cliente exclusivas tomando como base sus objetivos de negocio. Ofrezca contenido personalizado en todos los canales y dispositivos exactamente en el momento preciso, y mida la repercusión de cada interacción en su negocio de modo que pueda optimizar su enfoque en tiempo real y ofrecer mejores resultados.

Actualizaciones críticas

Esta versión incluye nuevas actualizaciones clave de procesos, flujos, plantillas de email basadas en HTML y URL de entornos sandbox. La actualización clave de controladores de Apex `@AuraEnabled` se va a posponer.

Ayuda y capacitación

Agregamos módulos de Trailhead y videos instructivos. También actualizamos nuestra documentación de Trust and Compliance.

Otros productos y servicios de Salesforce

Cómo utilizar las notas de la versión

Nuestras notas de la versión ofrecen descripciones breves de alto nivel de las mejoras y nuevas funciones. También incluimos información de configuración, sugerencias para ayudarle a empezar a trabajar y mejores prácticas para garantizar su éxito continuo.

- Ofrecemos versiones PDF y HTML.
- Para la versión HTML, la configuración de su navegador determina el idioma que visualiza. Para cambiar el idioma, desplácese hasta la parte inferior, haga clic en **Cambiar idioma** y seleccione un idioma.
- Las notas de versión incluyen detalles acerca de funciones nuevas y modificadas, sin problemas conocidos, a los que puede acceder desde el sitio Errores conocidos de Salesforce.

Nota: Hasta que la nueva versión esté disponible para usted, los vínculos desde notas de versión a Ayuda de Salesforce, guías de implementación, guías de desarrollador y otra documentación no funcionan. Además, a veces los vínculos dirigen a materiales de la versión anterior.

Parte de nuestra documentación cuenta con versiones de vista previa disponibles varias semanas antes del lanzamiento de la versión. Para acceder a una versión de vista previa en Desarrolladores de Salesforce, seleccione **Vista previa** en la lista desplegable Versión de documentación.

EN ESTA SECCIÓN:

Permanecer al tanto de las próximas novedades más rápidamente

Consulte los detalles más importantes de cada función o cambio con nuestro nuevo formato para las notas de la versión. Lo diseñamos con el fin de facilitar la planificación de su preparación para la versión. Le proporcionamos información sobre qué, dónde, cuándo, quiénes, por qué y cómo. Es más rápido para usted, ya que tiene mucho trabajo por delante.

Utilizar filtros para centrarse en las noticias más relevantes

Los filtros restringen la lista de notas de la versión en el lado derecho de su pantalla, no el contenido a la izquierda.

Saber qué hay en Salesforce Lightning Experience y qué hay en Salesforce Classic

Todo el mundo está entusiasmado con Salesforce Lightning Experience y todo lo que ofrece. Pero también entendemos que muchas organizaciones continuarán utilizando Salesforce Classic, ya sea exclusivamente para algunas versiones o en tándem con Lightning Experience como incluye esa experiencia.

¡Lo estaba solicitando!

Entregamos las funciones que pidió en IdeaExchange.

Otros recursos

Además de estas notas de la versión, proporcionamos otros recursos para que se ponga al día rápidamente.

Cambios de la nota de la versión

Lea acerca de cambios en las notas de la versión, con los cambios más recientes primero.

Su opinión importa

Conocemos la importancia de nuestra documentación para el éxito de su compañía. Deseamos saber qué funciona para usted y qué no.

Permanecer al tanto de las próximas novedades más rápidamente

Consulte los detalles más importantes de cada función o cambio con nuestro nuevo formato para las notas de la versión. Lo diseñamos con el fin de facilitar la planificación de su preparación para la versión. Le proporcionamos información sobre qué, dónde, cuándo, quiénes, por qué y cómo. Es más rápido para usted, ya que tiene mucho trabajo por delante.

Dónde: Este cambio se aplica a las notas de la versión en su conjunto, a excepción de una serie de entradas de la sección para desarrolladores, donde se indican los cambios en nuestras API.

Quién: El nuevo formato está disponible para usted y cualquier persona que use las notas de la versión para facilitar la planificación de las próximas novedades.

Por qué: Las notas de la versión son un recurso clave en el que se puede basar con el fin de prepararse para cada versión y si desea saber lo siguiente:

- ¿Qué es nuevo o diferente?
- ¿Dónde se aplican estos cambios?
- ¿Cuándo se producen estos cambios?

- ¿A quiénes afectan estos cambios?
- ¿Por qué deberían interesarme estas nuevas funciones y cambios, y qué suponen para mí y mis usuarios?
- ¿Cómo configuro todo esto?

Como puede ver, no todos los temas incluyen estas seis secciones de información. Por ejemplo, cuando describimos una opción nueva de Configuración que ya está disponible cuando se publica la versión, no incluimos la sección **Cuándo**, ya que usamos esta sección para comunicarle el aplazamiento de la disponibilidad.

Cómo: Este formato nuevo ya está a su alcance y no se requiere ninguna configuración. Lo verá cuando lea detenidamente las notas de la versión Summer '18. ¿Desea compartir sus comentarios sobre nuestro nuevo formato o su uso de las notas de la versión? O bien, ¿tiene sugerencias para otras mejoras que le serían de utilidad? Nos encantaría tener noticias suyas. Comparta sus impresiones, sugerencias e ideas en nuestra Encuesta sobre las Notas de la versión de Salesforce.

Utilizar filtros para centrarse en las noticias más relevantes

Los filtros restringen la lista de notas de la versión en el lado derecho de su pantalla, no el contenido a la izquierda.

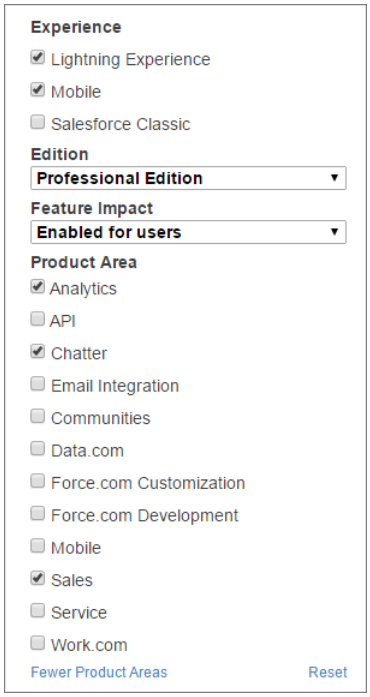
Experiencia
Vea qué funciones están disponibles en Lightning Experience, Mobile y Salesforce Classic.

Edición
Las mejoras de función disponibles para usted dependen de su edición. Filtre las notas de versión para mostrar solo mejoras disponibles en su edición.

Impacto de la función
Algunas funciones le requieren activar o configurarlas ante de que los usuarios puedan aprovecharlas. Como un administrador, filtre las notas de la versión para centrarse en u ocultar solo esas funciones. O quizás desea ver solamente las funciones activadas para sus usuarios automáticamente.

Área de producto
Visualiza solo los productos que su organización utiliza. Si su organización realiza ventas pero no ofrece asistencia, configure sus notas de la versión de modo que solo aparezcan las noticias relacionadas con ventas.

Para restringir la lista de notas de la versión, haga clic en **Mostrar filtros** en el lado derecho de la pantalla.



Puede compartir su lista filtrada de notas de la versión con cualquier persona. Seleccione filtros, copie la URL y luego distribuya esa URL del modo que desee.

Saber qué hay en Salesforce Lightning Experience y qué hay en Salesforce Classic

Todo el mundo está entusiasmado con Salesforce Lightning Experience y todo lo que ofrece. Pero también entendemos que muchas organizaciones continuarán utilizando Salesforce Classic, ya sea exclusivamente para algunas versiones o en tándem con Lightning Experience como incluye esa experiencia.

Una clave para el éxito durante este tiempo de transición y comprender qué hay disponible en una, ambas o todas las experiencias de Salesforce. Para guiarle, hemos agregado información de la experiencia a estas notas de versión al nivel más alto donde se aplica esa información: para todas las nubes o para funciones individuales en nubes. Veamos un par de ejemplos.

- Una nueva función de Service Cloud está disponible en *ambas experiencias de escritorio*, por lo que la sección **Dónde** de las Notas de la versión indican "Este cambio se aplica tanto en Lightning Experience como en Salesforce Classic".
- Una nueva función de Service Cloud está disponible Lightning Experience *únicamente*, por lo que la sección **Dónde** de las Notas de la versión indican "Este cambio se aplica únicamente a Lightning Experience".

Si una función *clave* también está disponible en la aplicación Salesforce, mencionamos esto en la sección **Dónde** de las Notas de la versión. Pero también puede consultar la sección Móvil para obtener una lista completa de las novedades.

¡Lo estaba solicitando!

Entregamos las funciones que pidió en IdeaExchange.

IdeaExchange	Idea entregada
Salesforce en general	

IdeaExchange	Idea entregada
Incluir temas en Lightning	Organizar registros con temas (*entrega parcial)*
Ventas	
Enviar email de forma masiva a todos los miembros de campaña desde la vista Campaña	Enviar mensajes de email de lista a miembros de campaña
Lightning Experience - Vista de lista de prospectos y contactos - Filtro de campañas	Filtrar vistas de lista de prospecto y contacto por campaña
Pronóstico basado en ingresos/fecha de programación de cantidad	Predecir ventas de forma más precisa con pronósticos de fechas de productos y programaciones en Lightning Experience
Capacidad de ordenar vistas de lista de tareas en Lightning	Conseguir mucho más con tareas desde la vista de lista
Hacer una lista de tareas configurable en la página Tareas de Lightning Experience	
Compatibilidad con vistas de lista personalizadas para la ficha Tareas en Lightning Experience	
Campo de asunto de tarea como lista de selección en Lightning	Crear asuntos predefinidos para tareas y eventos
Rellenar automáticamente un asunto de tarea con una plantilla	
Capacidad de asignar tareas en Lightning a múltiples usuarios	Crear copias de una tarea para colegas
Crear plantillas de email Lightning mejoradas	Potenciar la eficacia de plantillas de email con HTML
Crear plantillas de email HTML de calidad con regiones modificables	
Gestión de plantillas de email Lightning	Gestionar plantillas de email Lightning en una sola ubicación
Gestionar plantillas públicas sin parámetros de Ver y Configuración	
Plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience	Poner en marcha sus plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience
Enviar email de forma masiva a todos los miembros de campaña desde la vista Campaña	Enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña
Relacionar emails masivos con otros registros, como Cuenta, Oportunidad o Campaña	
Activar la función de arrastrar y soltar para el calendario Lightning	Actualizar elementos de calendario arrastrándolos en Lightning Experience
Acceder a la configuración de cuenta de Cuentas personales en Lightning	Configurar cuentas personales en Lightning Experience
Activar programaciones de productos en Lightning Experience	Productos: Trabajar con programaciones en Lightning Experience
Ruta en contactos	Guiar representantes hacia el éxito con Ruta para contactos
Reportes y tableros	

IdeaExchange	Idea entregada
Carpetas anidadas/subcarpetas para reportes y tableros	Organización de sus carpetas de reportes y tableros en Lightning Experience
Mostrar divisa en tablas de tablero y Mostrar unidades completas en tableros de Lightning Experience y Mostrar valores en gráficos de líneas en Lightning Experience	Mejoras de gráfico para tableros en Lightning Experience
Filtrar por "Valor anterior" y "Valor nuevo" en reportes de historial de campo	Filtrar reportes de historial de campo por valores nuevos y antiguos
Vista imprimible para reportes de Lightning Experience y Exportar detalles de reporte	Exportar reportes, Mantener el formato
Agregar "Fecha de última ejecución" a la ficha Reportes y la ficha Tableros	Mejorar su vista de reportes y tableros en Lightning Experience
Agrupar datos de reporte por fechas en Lightning Experience	Agrupar reportes por granularidad de fecha personalizada
Servicio	
Ruta en órdenes de trabajo	Guiar a su equipo con una ruta para Field Service
Guardar automáticamente borradores de correo electrónico	Salvar el día con borradores de emails privados para casos
Guardar borradores de email	Salvar el día con borradores de emails privados para casos
Comunidades	
Personalización	
Agregar el tipo de campo de fecha/hora en Visual Workflow	Captura de valores de fecha/hora en pantallas de flujos
Tamaño de las colecciones de flujos	Actualización de etapas activas y colecciones con nuevos operadores de asignación
Mejorar la capacidad de depuración de flujos de trabajo visuales y desencadenadores de flujos de trabajo Depuración/prueba de la GUI para los flujos y Process Builder	Depuración de los flujos en el Diseñador de flujos de nube
Process Builder: Mensajes de error	Desmitificación de errores de procesos para los usuarios
Incluir el Id. de la organización en los emails de errores de instancia	Obtención del nombre de la organización en la que produjo el error de flujo o proceso
Elegir a quién enviar emails de fallos de flujos e emails de error de Process Builder	Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos
Capacidad para cambiar la Dirección del remitente del email en los procesos de aprobación	Anular el remitente en las notificaciones de email de solicitud de aprobación

IdeaExchange	Idea entregada
Campo de hora personalizado	Supervisión de las horas con el tipo de campo de hora (piloto)
Diseñador de flujo necesita una forma sencilla de "Finalizar" un flujo navegando a un registro	Utilización de componentes Lightning como acciones de flujo (disponible de forma general)
Process Builder: Todos o ninguno	Activar el almacenamiento parcial para las operaciones de creación y actualización en procesos (actualización clave)
Categoría de AppExchange para mostrar qué aplicaciones funcionan con cuentas personales	AppExchange: Nuevos filtros y mejoras de perfil
Desarrollo	
Agregar declaración "Switch" o "Case" a Apex	Simplificación del código con la declaración switch de Apex
Obtener RecordTypeInfos por método de nombre de API	Obtener el nombre de desarrollador para los tipos de registros de forma más sencilla
Contar la consulta SOQL count() como un método de consulta de una sola fila	La función Count() de SOQL no cuenta (tanto) en los límites
Agregar compatibilidad para borrar PageMessages a través de Apex	Borrar mensajes en páginas de Visualforce durante pruebas
Ejecutar Compilar todas las clases tras las actualizaciones y la instalación del paquete.	Compilación en implementación (disponible de forma general)
El límite de uso de Apex de 3.000.000 caracteres se puede aumentar	Aumento del límite del tamaño del código de Apex
Una enumeración de contexto de desencadenador para representar la operación actual y el estado antes/después	Nuevas enumeraciones de Apex
Utilizar tipos de metadatos personalizados en fórmulas/reglas de validación	Actualización de varias reglas de validación con registros de tipos de metadatos personalizados (disponible de forma general)

Otros recursos

Además de estas notas de la versión, proporcionamos otros recursos para que se ponga al día rápidamente.

- Comunidad Release Readiness & Feature Adoption. Únase a la comunidad de expertos de Salesforce.
- Demostraciones de la versión. Obtenga rápidas descripciones generales en video de lo que se va a presentar con esta versión.
- Visión general de la versión. Cree capacitación interna para sus usuarios, revise pantallas de configuración y aprenda a utilizar funciones.
- Calendario de eventos de éxito de clientes. Busque por versión y regístrese para eventos.
- Preparación para la versión en vivo. Regístrese y saque el máximo partido a las nuevas funciones.
- Versión de Summer '18. Consulte las nuevas funciones.
- Módulo de la versión Summer '18. Consiga la insignia de Trailhead de Summer '18.
- Maintenance Exams. Mantenga su certificación actualizada.

Cambios de la nota de la versión

Lea acerca de cambios en las notas de la versión, con los cambios más recientes primero.

13 de junio de 2018

Temas seguros para Portales y Sitios de Salesforce (Actualización crítica)
Se agregó una nota de versión para una actualización clave que desactiva temas para usuarios externos en Portales y Sitios de Salesforce creados antes de Summer '13.

Lista de selección dependiente para actualizar en Winter '19
Nueva nota de versión para advertir de próximos cambios en la próxima versión.

6 de junio de 2018

Novedades en Salesforce para Android e iOS
Presentamos la disponibilidad general en la semana del 11/06/2018 de la versión 16.0 de Salesforce para Android e iOS. Conozca todo acerca de las nuevas mejoras para sus usuarios.

Service Cloud Mobile: Obtener gestión de casos en los desplazamientos (Beta)
La aplicación Service Cloud Mobile se lanza en versión beta en vez de disponible de forma general.

API de la Consola de Salesforce
Se agregó una nota de versión anunciando los métodos de OmniCanal compatibles en Lightning Experience.

Convertir botones de JavaScript a alternativas que se adaptan a Lightning con el Convertidor de configuración Lightning Experience (Disponible de forma general)
Se agregó una nota de versión anunciando esta función disponible de forma general.

Ver solo opciones compatibles en el Selector de campos de Process Builder
Process Builder ya no muestra opciones no compatibles en el selector de campos.

Punteros de ofertas de Engagement Studio
Se agregó una nota de versión acerca de nuevas advertencias en Engagement Studio.

Twitter cambia la política de publicación
Se agregó una nota de versión acerca de una nueva limitación en el uso compartido de redes sociales de Pardot a Twitter.

Permitir a los clientes potenciales repetir programas de participación (Beta)
Se agregó una nota de versión acerca de la repetición de programas de participación (beta).

Divertirse con emojis en mensajes de email
Se agregó una nota de versión acerca de la compatibilidad de emoji en cuerpos de email y líneas de asunto.

Realizar vista previa de mensajes de email como un cliente potencial específico
Se agregó una nota de versión acerca de la función Vista previa como para mensajes de email de Pardot.

Field Service para Mobile: Android 4.0
Field Service para versiones móviles de Android 4.0 a mediados de julio de 2018, no finales de junio.

Activar la protección contra el secuestro de clics para páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic
Se agregaron más detalles acerca de cómo activar la protección contra secuestros de clic para páginas de Visualforce.

Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)
Se agregó una nota de versión para esta función beta y una nota de versión relacionada Mostrar Predicciones de Einstein donde las desea (Beta).

Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning
Se aclaró qué contenedores admiten nuevas API de navegación.

Facilitar a sus usuarios internos iniciar sesión en su comunidad con el inicio de sesión sin contraseña
Se agregó una advertencia de seguridad acerca del uso de códigos de verificación por SMS con inicios de sesión sin contraseña.

Utilizar Pardot en francés, alemán y español europeo (Beta)
Se agregó una nota de versión para esta función beta.

Permitir a los miembros de la comunidad ser autores de artículos de Knowledge
Se aclaró que los miembros de comunidad pueden redactar artículos con la API.

Compilación en implementación (disponible de forma general)
Se corrigió la ubicación de la opción compilación al implementar: En Configuración, bajo Configuración de Apex.

Procesamiento por lotes más granular de acciones programadas y entrevistas de flujo para evitar errores de tiempo de ejecución
Se corrigió el límite regulador de Apex de 100 consultas SOQL por hora a 100 consultas SOQL por transacción.

Resolver problemas con vistas previas de PDF escaneado
Esta función está ahora disponible de forma general, por lo que los administradores ya no necesitan hacer contacto con Salesforce para activar.

Se agregó campo de Id. único a tipo de evento Activos externos inseguros
Se agregó información en un nuevo campo de API.

Objetos modificados
Se agregó que el Encabezado de fragmentación de PK para la API masiva admite ahora el objeto CaseHistory.

Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot for Lightning (Beta)
Se agregó una nota de versión para esta función beta.

Obtener más opciones de filtro en la cronología de actividad
Se agregó que la cronología de actividad ya no incluye la etiqueta Cronología de actividad.

Salesforce CLI: Compatibilidad de desarrollo de complementos, Comandos de empaquetado simplificados y Registro de depuración mejorado
se agregó información acerca de nuevas funciones, parámetro y comandos modificados y desarrollo de complementos para la versión de Salesforce CLI v43.

Crear y gestionar paquetes con mayor facilidad (Beta)
Se agregó información acerca de comandos de empaquetado de Salesforce CLI nuevos y modificados.

Extensiones de Salesforce para VS Code: Nuevo depurador
Se agregaron notas de versión para la nueva versión Extensiones de Salesforce para Visual Studio Code: Depurador de reproducción de Apex.

30 de mayo de 2018

Establecer tendencias rápidamente para cualquier dato en Salesforce con la aplicación Snapshot Analytics
Aplicación Snapshot Analytics editada.

Obtener registros de eventos cada hora para mejorar la visibilidad de actividad (Disponible de forma general)
Se aclaró el proceso de archivos de registro de eventos por hora.

La versión piloto de Paquetes bloqueados está suspendida
Tras una minuciosa reflexión, decidimos suspender la versión piloto para paquetes bloqueados y detener su compatibilidad en Summer '18.

Los botones personalizados utilizados como acciones en formatos de página ya no se pueden eliminar
Se agregó información acerca de un cambio que realizamos para evitar que se dañen formatos de página.

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce
Se agregó una nota acerca del comportamiento de las URL de Visualforce que utilizan el formato `/apex/pageName`.

Poner en marcha sus plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience
Se aclaró que las plantillas de email de Visualforce no se pueden utilizar con casos.

Objetos modificados
Se agregó que el Encabezado de fragmentación de PK para la API masiva admite ahora los objetos Eventp y EventRelation.

Ayuda y capacitación
Se agregó la sección Ayuda y capacitación con nuevos módulos de Trailhead, videos y documentos actualizados de Trust and Compliance.

Se mejoró flujo de trabajo para porcentaje del total de productos del pedido
Se agregó una nueva incorporación secundaria a las notas de versión de pedidos de Salesforce CPQ.

Se eliminó el tablero Desviación del caso de la comunidad del paquete de gestión de comunidad
Eliminamos el tablero Caso de comunidad del paquete Gestión de comunidad de Salesforce en AppExchange.

Eliminado: Obtener seguridad mejorada para cálculos de CPQ
Esta función no está totalmente preparada para mostrar, por lo que la estamos eliminando por ahora mientras realizamos mejoras. Le haremos saber cuándo estará de vuelta.

Se eliminó el estilo slds-form_inline
Se agregó información acerca de un estilo CSS que se eliminó porque se utilizó de forma errónea por algunos componentes base de Lightning.

23 de mayo de 2018

Sustituir el botón Nuevo evento en el calendario en Lightning Experience
Personalice la acción Nuevo evento de modo que sea más relevante para su proceso de negocio y permita a sus equipos actuar directamente desde el calendario.

Los conjuntos de permisos preintegrados facilitan la tarea de configurar la plataforma Analytics
Se agregó una nota describiendo conjuntos de permisos de Analytics preintegrados.

Organizaciones sin fines de lucro: Ahora existe una aplicación Analytics solo para usted y sus datos
Se publicó una nueva plantilla de Analytics para organizaciones sin ánimo de lucro.

Nuevos componentes de conjunto de cambios
Se agregó el componente Implementación de Snap-in.

Gestionar sus preferencias y perfil de AppExchange
Se agregó una nota anunciando mejoras de perfil de AppExchange.

Health Cloud es compatible con los idiomas ruso, italiano y danés
Se agregó anuncio de opciones de idioma mejoradas.

Se eliminó nuevo atributo `$Locale.dir` en Componentes Lightning
Se eliminó el nuevo atributo `$Locale.dir` debido a un retroceso.

Las hojas de estilo de Lightning Experience admiten la tematización personalizada
Se agregó una nota acerca de la compatibilidad de temas de Lightning Experience para páginas de Visualforce.

Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas
Se agregó un campo no documentado anteriormente en el objeto PackageInstallRequest: `EnableRss`.

Acelerar cargas de datos según sea necesario
Se agregó una nota de versión acerca de dos campos d configuración personalizados que permiten a los administradores desactivar resúmenes mediante cálculos de búsqueda para acelerar las cargas de datos.

16 de mayo de 2018

Maximizar su inversión de análisis con perspectivas desde la aplicación Adoption Analytics
Se publicó una nueva aplicación basada en plantilla de Analytics.

Se eliminó el anuncio de una función de Salesforce Billing denominada Credit Center. Estará disponible en una versión posterior.

Utilizar nuevos componentes para crear paneles de aplicación de email
Se aclaró que la función Seguimiento de email se aplica únicamente a mensajes de email, no a eventos.

Eliminar clientes potenciales de forma permanente
Respete solicitudes de clientes para eliminar datos de clientes potenciales de forma permanente.

Cambios en cómo trata Pardot clientes potenciales en la papelera
Pardot cambió el modo en que se realiza un seguimiento de los clientes potenciales en la papelera y qué actividades pueden restaurarlos.

Configurar nuevas opciones para Salesforce Engage
Agregamos opciones de configuración para Salesforce Engage.

Se han desactivado mensajes de email de Adoption Manager
Los mensajes de email de Salesforce Adoption Manager ya no se enviarán a los usuarios.

Los usuarios obtienen Lightning Experience solo en algunas organizaciones nuevas
A partir de junio de 2018, todas las organizaciones nuevas para ciertas ediciones estarán configuradas de modo que los usuarios finales trabajen exclusivamente en Lightning Experience.

Reportes y tableros: Generador de reportes Lightning Experience (Disponible de forma general), Reportes unidos Lightning (Beta), Mejoras de suscripción
Se agregó un vínculo a un video demostrando las funciones de tableros y reportes principales de la versión.

Objetos modificados
Se actualizó para anotar que el campo Estado de NavigationMenuItem toma como valor predeterminado diferentes estados y tiene diferentes devoluciones de consultas en la versión 43 de API que en las versiones de API 42 y anteriores.

AppExchange: Nuevos filtros y mejoras de perfil
Se agregó una nota anunciando nuevos filtros en el sitio web de AppExchange

Enviar recursos de marketing en la consola de publicación
Se agregó una nota anunciando una mejora de la consola de publicación que permite a los socios proporcionar recursos de marketing en Salesforce.

Organizaciones borrador: Nuevas funciones disponibles
Se solucionó un error tipográfico para la función de organización borrador StateAndCountryPicklist.

Personalizar su tema con el recorte de la imagen y la sustitución del color
Se agregó un anota anunciando que se puede utilizar la imagen de marca del tema en la pantalla de carga de Lightning Experience.

Personalizar vistas de lista de la consola del despachador con filtros personalizados
Se aclaró qué permisos de usuario son necesarios para gestionar filtros personalizados desde la consola de despachador, y se explicó cómo hacer público un filtro.

Experiencia de la consola del despachador mejorada
Se corrigieron los pasos a realizar para configurar el gráfico de Gantt para que se cargue en la fecha actual.

API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning
Se agregó una nota acerca de la compatibilidad para acciones rápidas creadas con los tipos de acción Visualforce personalizada Componente Lightning.

9 de mayo de 2018

Agregar artículos de Knowledge a tipos de trabajo
Se aclaró cómo adjuntar artículos de conocimientos a tipos de trabajo, órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo en Salesforce Classic, Lightning Experience y la consola.

Automatizar acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda utilizando Apex
automatice acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda para su organización utilizando trabajos de Apex para ejecutar reglas de RBL.

Salesforce CPQ: Reportes de reserva, Creación de pedidos más rápida y Navegación del editor de partidas de presupuesto mejorada
Se agregó una nota en Salesforce CPQ 214, indicando que tanto los usuarios nuevos como existentes se actualizan automáticamente a versiones y paquetes de CPQ principales.

Los detalles de organizador y asistente ya no se exportan con eventos
Cuando los representantes exportan eventos desde páginas de detalles de evento, el organizador, el asistente y el estado del asistente ya no se exportan al archivo .ics.

Organizaciones borrador: Nuevas funciones disponibles
Estas nuevas funciones están ahora disponibles cuando crea organizaciones borrador.

Salesforce CLI: Compatibilidad de desarrollo de complementos, Comandos de empaquetado simplificados y Registro de depuración mejorado
Ya no admitimos la instalación del Salesforce CLI en el subsistema de Windows 10 para Linux.

Evaluar su implementación con Salesforce Optimizer
Anuncio de versión 2.3 de Salesforce Optimizer, junto con mejoras anteriores en la versión 2.2.

miércoles, 2 de mayo de 2018

Paquete de AppExchange de Analytics Adoption le permite ver cómo utilizan sus equipos Einstein Analytics
Nuevo paquete de AppExchange que permite perspectivas en el uso de activos de Analytics.

¡Lo estaba solicitando!
Se agregaron ideas que proporcionamos

Registrar mensajes de email en los registros de su elección
Se aclaró que la opción Email de registro está siempre visible al leer o redactar un email.

Mantener email de lista bajo llave
Se eliminó "Beta" del título. Cifrado de plataforma está disponible de forma general.

Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas
Se agregó el objeto EmbeddedServiceFieldService. Se agregó información acerca de los objetos EmbeddedServiceConfig, EmbeddedServiceLiveAgent y EmbeddedServiceQuickAction.

Obtener configuración de Snap-Ins con Componentes Lightning
Se agrego la capacidad de obtener direcciones URL de imagen de agente y chatbot además de los Id. de Live Agent.

Obtener resultados de búsqueda para más objetos
Se agregó Comentarios de caso a la lista de campos que se pueden buscar.

Cifrado de plataforma Shield: Datos de actividades, Nombre de objeto personalizado, Cifrado que preserva los filtros y Más opciones de gestión de claves

Se agregaron notas de versión acerca de las nuevas funciones de Cifrado de plataforma Shield de Summer '18.

23 de abril de 2018

Notas de la versión Salesforce Summer '18

Notas de la versión publicadas de la vista previa.

Su opinión importa

Conocemos la importancia de nuestra documentación para el éxito de su compañía. Deseamos saber qué funciona para usted y qué no.

- **Formulario de comentario**: Como está trabajando con nuestra documentación en Ayuda de Salesforce, notas de la versión o guías del desarrollador, busque el formulario de comentarios y vote a favor o en contra. Agregue comentarios si los tiene.
- **Twitter**: Cuando sigue @salesforcedocs en Twitter, recibe noticias cada vez que publicamos nueva documentación o realizamos actualizaciones importantes en documentación existente. Twitéenos en @salesforcedocs.

¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?

Algunas funciones en Summer '18 afectan a todos los usuarios de inmediatamente después del lanzamiento de la versión. Considere comunicar estos cambios a sus usuarios con antelación de modo que estén preparados. Otras funciones requieren acción directa por un administrador antes de que los usuarios puedan beneficiarse de la nueva función.

Navegadores compatibles

Realizamos algunos cambios en la documentación de nuestros navegadores admitidos, lo que facilita encontrar lo que necesita. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience.

Función	Activada para usuarios	Activada para admitidos/desadmitidos	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Navegadores compatibles con Lightning Experience	✅			
Compatibilidad ampliada para acceder a Lightning Experience empleando Microsoft Internet Explorer versión 11			✅	
Navegadores compatibles con Salesforce Classic	✅			
Navegadores compatibles con Einstein Analytics	✅			

Salesforce en general

Inste a los usuarios a descubrir y adoptar Lightning Experience con cambio automático y solicitudes de funciones. Realice un seguimiento del uso de Lightning Experience para comprender mejor y optimizar su adopción. Vea adónde se dirige antes de hacer clic con direcciones URL más cortas y fáciles de leer. Personalice la barra de navegación en Lightning Experience con menos clics. Haga que la búsqueda global sea más específica con búsqueda a nivel de objetos y utilice grupos de sinónimos sin tener que crearlos. Muestre aquello que es más importante para usted en vistas de lista con filtros más detallados. Organice los registros con temas basados en temas. Mejore su aplicación de consola con los flujos guiados, el uso compartido de vínculos mejorado y más API de JavaScript de la consola Lightning. Consulte las directrices para garantizar la seguridad y privacidad de los datos personales de usuarios individuales.

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos	✓			
Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce				
Animar a los usuarios a adoptar Lightning Experience	✓			
Descubrir por qué el funcionamiento es mejor en Lightning Experience	✓			
Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience		✓		
Obtener una perspectiva de las actividades del usuario con la Aplicación de uso de Lightning		✓		
Se han desactivado mensajes de email de Adoption Manager	✓			
Los usuarios obtienen Lightning Experience solo en algunas organizaciones nuevas		✓		
Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce			✓	
Evaluar su implementación con Salesforce Optimizer		✓		
Convertir botones de JavaScript a alternativas que se adaptan a Lightning con el Convertidor de configuración Lightning Experience (Disponible de forma general)		✓		
Buscar				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Buscar el objeto que desea desde cualquier lugar	✓			
Ahorrar tiempo con grupos de sinónimos estándar	✓			
Filtrar resultados de búsqueda para más objetos	✓			
Compatibilidad mejorada para la búsqueda				
Obtener resultados de búsqueda para más objetos	✓			
La lematización de búsqueda admite Hebreo	✓			
Búsqueda federada disponible en Performance Edition	✓			
Personalizar la barra de navegación en menos tiempo	✓			
Personalizar su tema con el recorte de la imagen y la sustitución del color		✓		
Simplificar las vistas de lista con filtros detallados	✓			
Realizar modificaciones en línea al utilizar lógica de filtros	✓			
Ver dependencias de campo durante la modificación de una página de detalles de registro.	✓			
Organizar registros con temas			✓	
		Consola		
Utilización de flujos para guiar a los usuarios de la consola			✓	
Automatizar actualización de fichas, Cambiar elementos de navegación y prestar atención a clics de elemento de utilidad con las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning		✓		
Copiar y compartir su espacio de trabajo y la subficha activa desde la barra de direcciones	✓			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Abrir componentes Lightning personalizados en fichas y subfichas del espacio de trabajo		✓		
Anclar barras laterales izquierda y derecha en su aplicación de consola			✓	
Encuestas de Salesforce: Más opciones para la recopilación de datos mejorados				
Adaptar las preguntas de una encuesta en función de las respuestas de los participantes	✓			
Copiar una encuesta	✓			
Ver las invitaciones para encuestas de un contacto	✓			
Obtener información detallada mediante la escala de preguntas de valoración ampliada	✓			
Asignación de permisos de Cisco Spark y WebEx			✓	
Enviar comentarios privados sin necesidad de suscribirse	✓			

Lightning Essentials

¿Está preparado para llevar a su pequeño negocio a un nuevo nivel? Con Salesforce Lightning Essentials, podrá gestionar fácilmente las necesidades de ventas y servicios de su negocio desde un único lugar. Agilice el crecimiento de Lightning y ayude a sus clientes a lograr el éxito con Sales y Service Lightning Essentials.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Sales Essentials				
Personalizar Salesforce con una nueva aplicación de configuración			✓	
Dar la bienvenida a colegas en Salesforce con Invitar colegas			✓	
Utilizar etapas de ventas personalizadas para una productividad aumentada			✓	
Eliminar registros duplicados			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Service Essentials				
Construir flujos y procesos en Service Essentials			✅	
Conocer Service Cloud Mobile con una nueva presentación			✅	

Ventas

Vuélvase más inteligentes con Pronósticos de Einstein, ahora disponible de forma general. Controle el acceso a miembros de campaña y agréguelos por cuenta. Mejore el desempeño de sus representantes con funciones de Lightning Dialer y otras herramientas.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Sales Cloud Einstein				
Pronósticos de Einstein			✅	
Puntuaje de oportunidades de Einstein			✅	
Puntuaje de prospectos de Einstein				
Optimizar su modelo de puntuaje de prospectos ignorando campos irrelevantes			✅	
Obtener más directrices al configurar Puntuaje de prospectos de Einstein			✅	
Contactos automatizados de Einstein	✅			
Captura de actividad de Einstein	✅			
Perspectivas de Einstein	✅			
Otros cambios en Sales Cloud Einstein				
Ver y modificar aplicaciones de Analytics con Sales Cloud Einstein			✅	
Ver perspectivas en Sandbox			✅	
Funciones fundamentales de ventas				
Campañas				
Controlar quién puede acceder a miembros de campaña			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Agregar todos los contactos desde una cuenta a campañas	✅			
Enviar mensajes de email de lista a miembros de campaña	✅			
Filtrar vistas de lista de prospecto y contacto por campaña	✅			
Ver jerarquía de campaña con mayor rapidez	✅			
Pronósticos de colaboración				
Predecir ventas de forma más precisa con pronósticos de fechas de productos y programaciones en Lightning Experience			✅	
Mostrar totales de familia de productos en la lista de oportunidades			✅	
Prospectos				
Convertir prospectos con Contactos en múltiples cuentas y Otras mejoras de conversión			✅	
Controlar quién puede combinar prospectos de forma más segura			✅	
Productos	✅			
Cuentas				
Configurar cuentas personales en Lightning Experience		✅		
Aprovechar las mejoras de las acciones rápidas para cuentas personales	✅			
El nuevo proceso de validación evita problemas tras desinstalar paquetes		✅		
Ruta				
Guiar representantes hacia el éxito con Ruta para contactos			✅	
Actualizar listas de selección dependientes desde Ruta			✅	
Funciones de productividad				
Lightning Dialer				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Apoyar sus representantes de ventas con monitoreo de llamadas (Disponible de forma general)			✅	
Adaptar mensajes de correo de voz pregrabados para diferentes tipos de clientes potenciales	✅			
Mostrar número locales al llamar a clientes potenciales			✅	
Otros cambios en Lightning Dialer	✅			
Captura de actividad de Einstein				
Ofrecer el regalo de registro automático			✅	
Volverse más inteligente sobre email con Perspectivas de email en la cronología de actividad			✅	
Acceder a Historial de toda la actividad en Captura de actividad de Einstein	✅			
Gestionar políticas de datos			✅	
Actividades				
Conseguir mucho más con tareas desde la vista de lista	✅			
Crear copias de una tarea para colegas	✅			
Crear asuntos predefinidos para tareas y eventos			✅	
Obtener más opciones de filtro en la cronología de actividad	✅			
Mantener las actividades seguras			✅	
Experiencia de email				
Enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña	✅			
Filtrar por campaña para enviar mensajes de email de lista precisos	✅			
Mantener email de lista bajo llave			✅	
Omitir los clics: Arrastrar sus archivos adjuntos de email	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Nueva ubicación para los botones del redactor de email	✓			
Configurar relevos de email para cada dominio		✓		
Plantillas de email				
Restricción de la utilización de plantillas de email basadas en HTML de Salesforce Classic a los navegadores seguros (actualización clave)		✓		
Gestionar plantillas de email Lightning en una sola ubicación	✓			
Configuración de plantilla de email de Salesforce Classic tiene un nuevo nombre			✓	
Potenciar la eficacia de plantillas de email con HTML	✓			
Unificar campos de contacto, prospecto y combinación de usuario en plantillas de email con un nuevo lenguaje de combinación		✓		
Poner en marcha sus plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience	✓			
Kanban	✓			
Calendario				
Actualizar elementos de calendario arrastrándolos en Lightning Experience	✓			
Mejorar su vista de calendario en Lightning Experience	✓			
Sustituir el botón Nuevo evento en el calendario en Lightning Experience			✓	
Consola de ventas				
Inbox				
Predecir prioridades con Perspectivas de email de Einstein			✓	
Proporcionar a todos los usuarios de Inbox el acceso al tablero de actividades			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Hacer crecer su red con conexiones recomendadas			✓	
Calidad de datos				
Gestión de duplicados: Ejecutar trabajos duplicados en objetos personalizados			✓	
Lightning Data: Etiquetas más claras, Control de asignación de campos, Estado revisado, Conversión de divisa				
Cambiaron las etiquetas de integración de datos	✓			
Obtener más control sobre la asignación de campos para actualizaciones de Lightning Data			✓	
Confiar en el estado de registros que revisó	✓			
Obtener valores de divisa convertidos en registros de Lightning Data			✓	
Especificar coincidencias de regla de integración de datos utilizando el Id. único de un proveedor	✓			
Dar cobertura a decisiones clave probando el puntuaje de confianza de coincidencia mínimo en Lightning Data			✓	
Ver créditos de Lightning Data restantes antes de importar cuentas	✓			
Lightning for Gmail				
Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado	✓			
Registrar mensajes de email en los registros de su elección	✓			
Integración de Microsoft®				
Lightning for Outlook				
Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado	✓			
Registrar mensajes de email en los registros de su elección	✓			
Utilizar nuevos componentes para crear paneles de aplicación de email			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Salesforce for Outlook				
Salesforce for Outlook dejará de estar a la venta en Winter '19	✅			
Salesforce CPQ y Billing				
Salesforce CPQ				
Generar reportes de ingresos precisos con reservas	✅			
Optimizar flujos de trabajo de ingresos y facturas con menos pasos	✅			
Crear pedidos con mayor rapidez con menos programaciones de precios	✅			
Adiós, Campo de conversión de suscripción	✅			
Navegar rápidamente por el editor de partidas de presupuesto	✅			
Otros cambios en Salesforce CPQ	✅			
Salesforce Billing				
Utilizar acuerdos de ingresos para agrupar programaciones de ingresos	✅			
Pardot				
Eliminar clientes potenciales de forma permanente		✅		
Cambios en cómo trata Pardot clientes potenciales en la papelera	✅			
Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot for Lightning (Beta)			✅	
Utilizar formatos con capacidad de respuesta para páginas de inicio	✅			
Personalizar mensajes de email de Engage con Salesforce Files			✅	
Configurar nuevas opciones para Salesforce Engage		✅		
Hacer coincidir prospectos con cuentas sin un valor de sitio web	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ver menos falsos positivos para prospectos que coinciden con cuentas	✅			
Permitir a los clientes potenciales repetir programas de participación (Beta)			✅	
Realizar vista previa de mensajes de email como un cliente potencial específico	✅			
Divertirse con emojis en mensajes de email	✅			
Punteros de ofertas de Engagement Studio				
Twitter cambia la política de publicación	✅			
Utilizar Pardot en francés, alemán y español europeo (Beta)	✅			
Otros cambios en Sales Cloud				
Filtrar vistas de lista de cuenta por territorio en Lightning Experience	✅			
Los detalles de organizador y asistente ya no se exportan con eventos	✅			

Servicio

Alivie la carga de trabajo de su equipo construyendo bots de Einstein para desviar casos rutinarios como las solicitudes de cambio de contraseña. Utilice Implicación guiada de Lightning para guiar a sus agentes por acciones con pasos múltiples, como guiones para realizar llamadas, con una lista ordenada de flujos directamente dentro de la consola. Puede incluso utilizar Implicación guiada de Lightning con chats de Live Agent. Aproveche las sólidas funciones de servicio de campo como Gestión de citas de Snap-ins (beta), compatibilidad completa con comunidades Lightning y una herramienta de optimización para controlar las interrupciones de programaciones. Disfrute de más opciones para enrutar los elementos de trabajo a agentes con Enrutamiento basado en habilidades para OmniCanal y Enrutamiento externo para OmniCanal. Utilice funciones de gestión de traducciones en Lightning Knowledge, incluyendo comparaciones lado a lado, vínculos inteligentes para artículos traducidos y la Herramienta de migración de Lightning Knowledge. Finalmente, gestione casos de forma más eficiente con equipos de casos y borradores de email.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Bots de Einstein			✅	
Gestión de casos				

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Consola de servicio				
Resolver casos con mayor rapidez con flujos y equipos de casos en la Consola de servicio			✅	
Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)			✅	
Casos				
Crear equipos de casos en Lightning Experience			✅	
Salvar el día con borradores de emails privados para casos			✅	
Establecer valores de campo de email predeterminados con Apex en Lightning Experience			✅	
Utilización de las API del publicador de noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience			✅	
Realizar acciones rápidas masivas en más objetos			✅	
Ingreso de comentarios internos al cerrar un caso			✅	
Enviar notificaciones de email para cambios de casos			✅	
Responder a los emails más rápido en Noticias de caso	✅			
Adjuntar los archivos a emails con Arrastrar y soltar	✅			
Compartir vínculos a publicaciones de noticias en tiempo real de casos individuales	✅			
Buscar comentarios de casos con la búsqueda global	✅			
OmniCanal				
Llevar el trabajo correcto al agente correcto con Enrutamiento basado en habilidades (Disponible de forma general)			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Transferir elementos de trabajo a un conjunto de habilidades diferente	✅			
Ver trabajo enrutado por habilidades en Supervisor de OmniCanal			✅	
Enrutar elementos de trabajo externos con Enrutamiento externo (Disponible de forma general)			✅	
Ver "Nuevo" trabajo y "Mi trabajo" en la utilidad OmniCanal	✅			
Configurar OmniCanal en Lightning Experience	✅			
Macros y Texto rápido				
Crear macros para insertar texto en el cursor	✅			
Cambiar el propietario de texto rápido a una cola	✅			
Gestión de asignaciones				
Field Service				
Agregar artículos de Knowledge a tipos de trabajo			✅	
Guiar a su equipo con una ruta para Field Service			✅	
Automatizar la generación de órdenes de trabajo para planes de mantenimiento			✅	
Ver la lista relacionada Planes de mantenimiento en cuentas, contactos y ubicaciones			✅	
Cifrar datos inactivos con Shield para órdenes de trabajo y citas de servicio			✅	
Crear reglas de colaboración basadas en criterios para Field Service			✅	
Filtrar listas relacionadas en reportes de servicio (disponibilidad general)			✅	
Gestionar Field Service en comunidades Lightning			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Crear jerarquías de territorios de servicio de mayores dimensiones	✅			
Modificar el código de divisa en hojas de horas			✅	
Gestión de citas de Snap-Ins: Permitir a los clientes concertar, modificar y cancelar citas (Beta)			✅	
Paquete gestionado de Field Service: Optimización de la programación de recursos, actualizaciones en vivo de Gantt y filtros de lista personalizados				
Optimizar el día para cada recurso			✅	
Mejorar la experiencia de despachador con actualizaciones del gráfico de Gantt en tiempo real (Beta)			✅	
Personalizar vistas de lista de la consola del despachador con filtros personalizados			✅	
Factor en las horas de trabajo de un miembro de un territorio secundario			✅	
Experiencia de la consola del despachador mejorada			✅	
Simplificar las tareas de la consola del despachador			✅	
Compatibilidad con gestión de citas de comunidad (Beta)			✅	
Field Service para Mobile: Android 4.0				
Usar acciones de Lightning en la aplicación Field Service (Android e iOS)			✅	
Comunicarse claramente con las mejoras de Chatter sin conexión			✅	
Crear vistas de lista personalizadas para la pantalla de programación			✅	
Realizar la selección correcta con listas de selección dependientes			✅	
Ilustrar su objetivo con imágenes en artículos de Knowledge			✅	
Consumir productos de múltiples ubicaciones (Beta)			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Conectar flujos como acciones rápidas			✓	
Establecer un vínculo a la aplicación Salesforce con listas relacionadas			✓	
Maximizar el espacio en pantalla mediante la personalización de las ausencias de recursos			✓	
Ahorrar tiempo con el lector de códigos de barras			✓	
Captura de varias firmas en reportes de servicio			✓	
Canales				
Live Agent				
Resolver casos con el chat y Lightning Guided Engagement			✓	
Atraer la atención del agente con notificaciones de mensajes entrantes en Live Agent	✓			
Obtener una vista previa de los archivos adjuntos en Live Agent en Lightning Experience	✓			
Personalizar la página Visitante de Live Chat en Lightning Experience		✓		
Configurar Live Agent en Lightning Experience con un flujo de configuración guiado	✓			
Chat de Snap-Ins				
Recopilar casos cuando sus agentes de chat están fuera del horario			✓	
Personalizar el snap-in minimizado con componentes Lightning			✓	
Obtener configuración de Snap-Ins con Componentes Lightning			✓	
Establecer un orden de enrutamiento para ajustar cómo se asignan los chats a un agente			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mostrar el puesto de la cola a un cliente antes de iniciar una sesión de chat			✓	
Crear sus propios eventos personalizados para chats			✓	
Actualizar a la versión 5.0 del miniprograma de código para obtener las funciones más recientes		✓		
Obtener un inicio rápido para el Chat de Snap-Ins con el flujo de configuración de Live Agent		✓		
Vista previa de archivos enviados durante una sesión de chat	✓			
Snap-ins para aplicaciones móviles			✓	
CTI			✓	
Knowledge				
Enviar para traducir en Lightning Experience	✓			
Comparar traducciones y artículos principales lado a lado	✓			
Utilizar acciones de creación con traducciones	✓			
Insertar vínculos inteligentes en campos de texto enriquecido	✓			
Cambiar idiomas sobre la marcha con el componente Conmutador de traducción	✓			
Texto al pasar el ratón sobre artículos en resultados de búsqueda de Lightning Knowledge	✓			
Agregar Lightning Knowledge a Service Essentials		✓		
Moverse a Lightning Knowledge con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Beta)		✓		
Service Cloud Mobile	✓			
Otros cambios				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
La Configuración de servicio recibe un nuevo aspecto		✓		

Analytics

Desde la perspectiva de reportes y tableros, esta versión incorpora el generador de reportes de Lightning Experience, ahora disponible de forma general, los reportes unidos de Lightning Experience (beta), las suscripciones mejoradas y mucho más. En Einstein Analytics, las recomendaciones de Einstein Discovery en objetos de Salesforce están ahora disponibles de forma general, y ya está aquí el formato condicional en tableros, entre muchas otras nuevas funciones.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Reportes y tableros				
Reportes				
Rediseñar la creación de reportes con Generador de reportes Lightning (Disponible de forma general)			✓	
Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Beta)			✓	
Exportar reportes, Mantener el formato			✓	
Agrupar reportes por granularidad de fecha personalizada			✓	
Filtrar reportes de historial de campo por valores nuevos y antiguos	✓			
Obtener un desempeño mejorado con Página de ejecución mejorada (Beta)				
Otras mejoras en reportes en Lightning Experience			✓	
Tableros				
Vínculo desde componentes de tablero a sitios web o registros de Salesforce	✓			
Agregar un reporte a un tablero desde el reporte	✓			
Utilizar gráficos de reporte de origen en componentes de tablero	✓			
Agrupar y medir datos en Tablas Lightning	✓			

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mejoras de gráfico para tableros en Lightning Experience	✅			
Otras mejoras en tableros en Lightning Experience	✅			
Carpetas				
Mejorar su vista de reportes y tableros en Lightning Experience	✅			
Organización de sus carpetas de reportes y tableros en Lightning Experience	✅			
Suscripción				
Agregar suscripciones de tablero para otros en Lightning Experience	✅			
Einstein Analytics				
Incorporación, personalización y colaboración				
Los conjuntos de permisos preintegrados facilitan la tarea de configurar la plataforma Analytics			✅	
Obtenga más información con los menús de ayuda y la aplicación Analytics Adventure	✅			
Ir directamente de la notificación a la vista de tablero	✅			
Compartir vistas de tablero mediante anotaciones	✅			
Creación de aplicaciones				
Amplíe su vocabulario de exploración con mejoras en consultas de plática (beta)			✅	
Localice los gráficos de forma más sencilla	✅			
Personalización de alias de columnas de tabla de comparación	✅			
Resalte datos automáticamente con el formato condicional	✅			
Dividir los tableros monolíticos para mejorar el desempeño (disponible de forma general)	✅			
Acercar el zoom en mapas para centrarse en regiones			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Agregar filtros de fechas más rápido	✅			
Cambiar las etiquetas y los colores de valores de dimensión de conjunto de datos	✅			
Elegir los campos de conjunto de datos predeterminados que aparecen en una tabla	✅			
Mantenga sus activos ordenados con la Navegación de aplicación sincronizada	✅			
Actualizaciones en la API de REST		✅		
Probar archivos de reglas de plantillas de Analytics		✅		
Otras mejoras en tableros y gráficos de Analytics	✅			
Integración de datos				
Conectarse a más datos con nuevos conectores y límites revisados		✅		
Programación de replicación por conexiones		✅		
Cambios en quién puede crear conexiones remotas		✅		
Cargar más archivos de datos externos		✅		
Crear y ejecutar más flujos de datos, y realizar un seguimiento del uso con el indicador de flujos		✅		
¿Datos sin forma? Al anexado del flujos de datos no le importa		✅		
Anexar filas en recetas de conjuntos de datos		✅		
Utilización de campos de selección múltiple para unas fórmulas más rápidas en las recetas		✅		
Herede más configuración de colaboración de Salesforce en Einstein Analytics			✅	
Plantillas y aplicaciones pregeneradas				
Tome el camino rápido hacia la inteligencia de negocio con las nuevas plantillas	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Establecer tendencias rápidamente para cualquier dato en Salesforce con la aplicación Snapshot Analytics	✅			
Maximizar su inversión de análisis con perspectivas desde la aplicación Adoption Analytics	✅			
Organizaciones sin fines de lucro: Ahora existe una aplicación Analytics solo para usted y sus datos	✅			
Paquete de AppExchange de Analytics Adoption le permite ver cómo utilizan sus equipos Einstein Analytics	✅			
Identificar y realizar seguimiento de cuentas principales en B2B Marketing Analytics	✅			
Aplicaciones móviles				
Experimentar sus gráficos y tablas favoritos en Einstein Analytics para iOS y Android	✅			
Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS	✅			
Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android	✅			
Mostrar recomendaciones de Einstein Discovery en un objeto de Salesforce (disponible de forma general)			✅	

Comunidades

En Community Cloud habrá olas este verano con las fabulosas nuevas funciones. Es un placer presentarle los temas listos para su uso en el Generador de comunidad para que pueda cambiar el aspecto de su comunidad con unos cuantos clics. Puede agregar algunas funciones nuevas increíbles en las noticias en tiempo real, como el anclaje de publicaciones y el cierre de hilos. ¿Quién necesita unas vacaciones de verano cuando hay tanta diversión en su comunidad?

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Generador de comunidad				
Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Servicio al cliente (Napili) tiene ahora un nuevo nombre		✓		
Actualizar el aspecto de su comunidad rápidamente mediante el cambio de temas		✓		
Mejorar la experiencia de la comunidad del cliente con la representación progresiva			✓	
Crear y distribuir soluciones de negocio mediante soluciones Lightning Bolt (Lanzamiento demorado)			✓	
Eliminar audiencias		✓		
Guardar los cambios de los menús de navegación o mosaico como un borrador		✓		
Mostrar contenido de CMS en su comunidad mediante JSON de CMS Connect (disponibilidad general)		✓		
Configurar credenciales con nombre para JSON de CMS Connect (disponibilidad general)		✓		
Acceder a la mejor optimización de motores de búsqueda (SEO) para mejorar el descubrimiento de contenido		✓		
La actualización de la etiqueta <h1> equivale a la sustitución por <h3> en detalle de tema y títulos de artículos de resultados de búsqueda		✓		
Actualizar sus sustituciones de <ui:button> para algunos componentes de comunidad Lightning			✓	
Componentes del Generador de comunidad				
Acceder a datos de servicio de campo en comunidades Lightning			✓	
Acciones y ofertas recomendadas para miembros de la comunidad (Piloto)				✓

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Permitir a los usuarios ver y reanudar flujos en pausa		✓		
Usar la cronología de actividades en comunidades		✓		
Aumentar la flexibilidad con calendarios en comunidades	✓			
Cambio de nombre del selector de idioma y otras mejoras			✓	
Permitir a los usuarios de la comunidad crear casos con el botón de contacto con el servicio de asistencia		✓		
Seleccionar temas fácilmente, personalizar la etiqueta del botón Cargar archivo y mucho más en los componentes Desviación del caso y Formulario de contacto con el servicio de asistencia		✓		
Hacer un seguimiento de los problemas del cliente mediante el monitoreo de la línea de asunto de contacto con el servicio de asistencia		✓		
Permitir a los clientes concertar citas en su comunidad (Beta)			✓	
Conseguir mucho más con el componente Chat de Snap-ins		✓		
Ocultar la ficha Fuentes conectadas en Configuración de usuario		✓		
Lista de selección dependiente para actualizar en Winter '19			✓	
		Seguridad		
Optimizar funciones de cuenta para mejorar el desempeño y distribuir su organización (disponibilidad general)			✓	
Facilitar el inicio de sesión de los usuarios de su comunidad con métodos de verificación de identidad en lugar de contraseñas			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Caducidad de vínculos a la comunidad en emails de bienvenida		✓		
Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas (Lanzamiento demorado)		✓		
Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo		✓		
Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación		✓		
Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.		✓		
Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS		✓		
Configurar el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id. (Lanzamiento demorado)		✓		
Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)		✓		
Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad		✓		
Asegurarse de que su marca de encabezado es válida		✓		
Compromiso de la comunidad				
Celebrar los logros de los miembros de la comunidad con insignias de reconocimiento (Beta)			✓	
Usar trayectorias de marketing para recompensar la actividad de preguntas y respuestas de los miembros			✓	
Usar publicaciones a gran escala para dirigirse a múltiples miembros a la vez		✓		
Disfrutar del aspecto de las páginas de la cola Implicación actualizadas		✓		

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Chatter en comunidades Lightning				
Cerrar una plática en comunidades			✓	
Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)			✓	
Comprobar las transmisiones de la comunidad sin salir de Salesforce (disponibilidad general)			✓	
Ocultar los temas de un artículo		✓		
El botón Mensaje se muestra ahora en los perfiles de la aplicación móvil	✓			
Ver información de aplicaciones de publicador enriquecidas en emails	✓			
Recibir notificaciones de email de votos a favor	✓			
Comunidades de socios				
Potenciar la capacidad de los administradores delegados externos para gestionar sus equipos (Beta)		✓		
Permitir a los administradores delegados gestionar y compartir activos de marca (Beta)			✓	
Proporcionar más información con Presentación de campaña (disponibilidad general)		✓		
Conseguir mucho más con fondos de desarrollo de negocio			✓	
Dirigir audiencias en función de su programa o nivel de canal			✓	
Compartir datos con gestores de canal y socios de forma más segura	✓			
Archivos en Comunidades				
Gestionar bibliotecas			✓	
Gestionar la pertenencia a bibliotecas (disponibilidad general)			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Personalizar el aspecto de las bibliotecas en comunidades			✓	
Páginas de detalles de archivo para mejorar los archivos de la comunidad			✓	
Obtener una vista previa de documentos y hojas de Quip en comunidades			✓	
Cambios adicionales en comunidades				
Permitir a los miembros de la comunidad ser autores de artículos de Knowledge			✓	
Personalizar plantillas de email de bloqueo			✓	
Acceder al estado de ánimo de un cliente en las llamadas de asistencia con Community 360 (Piloto)		✓		
Ver la actividad en más objetos y agregar filtros de registros en Community 360		✓		
Se eliminó el tablero Desviación del caso de la comunidad del paquete de gestión de comunidad		✓		
El permiso Modificar usuarios de autoservicio pasa a ser Gestionar usuarios de cliente		✓		
Temas seguros para Portales y Sitios de Salesforce (Actualización crítica)			✓	

Chatter

Sus usuarios ahora pueden ver las insignias que obtuvieron en sus páginas de perfiles. Puede crear un vínculo a cualquier tipo de registro que esté disponible en su organización desde una publicación o comentario. Las publicaciones ancladas y las transmisiones entre comunidades están disponibles de manera general.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Noticias en tiempo real y perfiles de usuario				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mostrar sus insignias de Trailhead en su perfil	✅			
Vínculo a los registros más relevantes desde publicaciones o comentarios	✅			
Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)			✅	
Comprobación de transmisiones de la comunidad sin cambiar de contexto (disponible de forma general)	✅			
Otras modificaciones en Chatter				
Mensajes de estado vacío menos vacíos	✅			
Retirada de la pantalla de bienvenida de Chatter de Salesforce Classic	✅			
Retirada de Chatter Desktop en Summer '18	✅			

Archivos

El flujo de trabajo con los archivos se ha mejorado. Ahora podrá gestionar bibliotecas desde Lightning Experience y podrá actualizar la pertenencia a bibliotecas o eliminar bibliotecas vacías. Abra el componente Quip Lightning en los registros para permitir a sus usuarios acceder a Quip desde los registros. Complemente sus archivos con temas y busque archivos visualizados recientemente en un instante con el menú desplegable de archivos recientes.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Nuevas maneras de gestionar bibliotecas			✅	
Gestión de la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos (disponible de forma general)			✅	
Búsqueda rápida de archivos con el menú desplegable Archivos recientes	✅			
Gestión de temas de archivos desde la página de detalles de archivo			✅	
Utilización de vistas previas de archivos actualizadas en Salesforce Classic	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Resolver problemas con vistas previas de PDF escaneado				✅
Acceso a archivos de Quip	✅			
Vista previa de hojas y documentos de Quip			✅	
Otras modificaciones en Archivos				
Incorporación de vínculos de archivos en la exportación de datos semanal		✅		
Despedida de Flash	✅			
Retirada de Files Connect para SharePoint local	✅			
Retirada de la sincronización de archivos	✅			

Móvil

La aplicación móvil Salesforce ayuda a sus usuarios a mantener la productividad sobre la marcha. Agregamos mejoras de Chatter, notificaciones de email para casos y asuntos para tareas y eventos entre otras opciones.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Aplicación Salesforce				
Novedades en Salesforce para Android e iOS	✅			
Todas las novedades en la aplicación de Salesforce				
Compartir publicaciones, sondeos y preguntas en dispositivos móviles	✅			
Obtener texto enriquecido en dispositivos móviles (disponibilidad general)	✅			
Una mención es suficiente	✅			
Mantener a los usuarios al día mediante notificaciones distribuidas con contenido completo enriquecido (Lanzamiento demorado)	✅			
Servicio de notificaciones distribuidas de Apple actualizado para notificaciones de iOS	✅			

Financial Services Cloud

Vea perfiles de cliente personalizables consolidados con cuentas personales, cuyo uso se certifica ahora en la aplicación móvil Salesforce, Advisor Analytics y las comunidades de socios y clientes. Muestre las relaciones con clientes clave en las vistas de relaciones de grupos mejoradas. Las acumulaciones mejoradas permiten a los usuarios pasar a la acción rápidamente y conseguir oportunidades en la vista Grupo principal. Acelere las cargas de datos desactivando cálculos de acumulación por búsqueda. Potencie la productividad de los asesores y profesionales de la banca en Financial Services Cloud con Salesforce Inbox y Pardot. Y todavía hay mucho más, lo que incluye el conjunto de permisos Acceso de cajero y mejoras de la capacidad de uso y la accesibilidad.

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Simplificar la experiencia de usuario con cuentas personales			✅	
Personalizar vistas de relaciones de grupos			✅	
Acumulación de oportunidades para el grupo principal			✅	
Acelerar cargas de datos según sea necesario			✅	
Automatizar acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda utilizando Apex			✅	
Mejorar la productividad con Salesforce Inbox			✅	
Conseguir una automatización de marketing más inteligente con Salesforce Pardot			✅	
Ayudar a los cajeros a empezar a trabajar con el conjunto de permisos Acceso de cajero			✅	
Asociar una actividad con múltiples contactos			✅	
Accesibilidad mejorada	✅			
Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Financial Services Cloud			✅	

Health Cloud

Health Cloud es ahora compatible con Field Service Lightning y puede elegir entre una amplia variedad de soluciones inmediatas para enviar y recibir datos de historias clínicas electrónicas (HCE) mediante el estándar HL7 v2.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Trabajar con historias clínicas electrónicas en HL7 V2.x			✓	
Trabajar con Health Cloud en dispositivos móviles			✓	
La nueva API habla el idioma de los negocios			✓	
Vistas de información de paciente más flexibles			✓	
Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Health Cloud			✓	
Health Cloud es compatible con los idiomas ruso, italiano y danés				✓
Mejoras de la capacidad de uso	✓			
Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning			✓	
Metadatos de Health Cloud: Tipos nuevos		✓		

Personalización

Personalice su organización para hacerla más inteligente con la nueva función piloto Einstein Next Best Action. Varias funciones han pasado de piloto o beta a estar disponibles de manera general: Servicios externos, campos de hora personalizados, componentes Lightning como acciones de flujos y etapas de flujos. Si utiliza con frecuencia flujos, procesos o páginas de Lightning, ahora disfrutará de una gestión de errores mejorada.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)				✓
Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)				✓
Servicios externos				
Creación de un servicio externo (disponible de forma general)		✓		

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Interfaz de usuario de servicios externos mejorada		✓		
Modificación de un servicio externo		✓		
Mayor número de caracteres con el esquema de servicios externos		✓		
Gestión de más códigos de respuesta en los flujos de servicios externos		✓		
Privacidad y protección de datos				
Determinación de los registros de privacidad de datos que debe conservar al fusionar registros			✓	
El objeto Individual es compatible con funciones de objeto estándar	✓			
Hacer que los datos personales de los usuarios queden inutilizados por Salesforce cuando lo soliciten			✓	
Flujo de Lightning				
Diseño				
Creación de flujos en las versiones Essential Edition y Professional Edition		✓		
Realizar acciones locales en flujos utilizando componentes Lightning (Disponible de forma general)		✓		
Realizar seguimiento del progreso de un flujo mediante etapas (disponible de forma general)		✓		
Actualización de etapas activas y colecciones con nuevos operadores de asignación		✓		
Captura de valores de fecha/hora en pantallas de flujos		✓		
Ver solo opciones compatibles en el Selector de campos de Process Builder		✓		
Distribución de flujos				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Inicio de flujos como subfichas en aplicaciones de la consola Lightning (disponible de forma general)		✅		
Utilización de estrategias para recomendar flujos a los usuarios y a los miembros de la comunidad (piloto)				✅
Depuración				
Depuración de los flujos en el Diseñador de flujos de nube		✅		
Emails de error de procesos y flujos: Disponible de forma general en el control de destinatarios e id. de organización		✅		
Supervisión de la utilización de flujos y procesos con respecto a los límites del regulador por cada transacción		✅		
Asegurarse de que se admiten las operaciones masivas de procesos y flujos		✅		
Tiempo de ejecución				
Desmitificación de errores de procesos para los usuarios	✅			
Procesamiento por lotes más granular de acciones programadas y entrevistas de flujo para evitar errores de tiempo de ejecución		✅		
Activación de consultas de procesos y flujos para la ejecución en lotes (actualización clave)			✅	
Activar el almacenamiento parcial para las operaciones de creación y actualización en procesos (actualización clave)			✅	
Finalización de las entrevistas de flujo al finalizar las sesiones de usuario	✅			
Generador de aplicaciones Lightning				
Los componentes dañados ya no provocan error en las páginas de Lightning		✅		
Agregar regiones ancladas a las barras laterales de la consola			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mostrar las insignias de Trailhead que se ganaron con el componente Lightning de insignias		✓		
Nuevos componentes para los paneles de aplicación de emails			✓	
Recomendar acciones y ofertas a usuarios de Lightning (piloto)				✓
Ofrecer una página de Visualforce con protección CSRF con un componente Lightning		✓		
Campos				
Supervisión de las horas con el tipo de campo de hora (piloto)		✓		
Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)				✓
Salesforce Connect				
Más información de contexto disponible para los sistemas externos gracias a los encabezados HTTP personalizados		✓		
Utilización de desencadenadores para realizar un seguimiento de los cambios de datos en objetos externos con el adaptador OData 4.0 (beta)				✓
Actualizaciones relacionadas para desarrolladores		✓		
Configuración general				
Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt (Lanzamiento demorado)			✓	
Anular el remitente en las notificaciones de email de solicitud de aprobación		✓		
Utilizar una fórmula para establecer un valor predefinido para un Campo de lista de selección de una acción		✓		
Mostrar mensajes traducidos de operación correcta de acciones rápidas		✓		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
personalizadas con el sistema de traducción				
Ver los detalles de objetos de conjuntos de permisos estándar		✓		
Códigos de divisa actualizados		✓		
Actualización del formato de divisa de Perú		✓		
Recuperar vistas de lista de configuración personalizada mediante la API de metadatos		✓		
Los botones personalizados utilizados como acciones en formatos de página ya no se pueden eliminar		✓		
AppExchange				
Encontrar soluciones de AppExchange de forma más rápida con nuevos filtros	✓			
Gestionar sus preferencias y perfil de AppExchange	✓			

Seguridad e identidad

Ahora puede controlar el tiempo de validez de los tokens de Id y vínculos de verificación y permitir a sus clientes iniciar sesión utilizando códigos de verificación. Cifre más campos, filtre datos cifrados y tome más control sobre su material clave. Evalúe su puntuaje de Comprobación de estado de un vistazo con una calificación. Cambie el nombre de su subdominio sin hacer contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Autenticación e identidad				
Facilitar a sus usuarios internos iniciar sesión en su comunidad con el inicio de sesión sin contraseña			✓	
Implementar el inicio de sesión sin contraseña y métodos de verificación con Apex		✓		
Dar flexibilidad a los usuarios al ingresar números de teléfono		✓		

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación			✓	
Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)		✓		
Realizar un seguimiento de los inicios de sesión de los usuarios internos de la comunidad			✓	
Establecer el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id (Lanzamiento demorado)		✓		
Solicitud de asunto agregada a token de activo para flujo de token de activo de OAuth 2.0		✓		
Establecer cuándo caducan los vínculos en mensajes de email de bienvenida		✓		
Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo		✓		
Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas (Lanzamiento demorado)		✓		
Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.		✓		
Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS		✓		
Registrar direcciones URL de devolución de llamadas para OAuth 1.x		✓		
Desencadenar lógica de aplicación personalizada cuando los usuarios cierren sesión (Beta)				✓
Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Beta)		✓		
Potenciar la implicación de los clientes ampliando las sesiones de comunidad para usuarios de External Identity (Beta)			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad		✅		
Salesforce Shield				
Cifrado de plataforma Shield: Datos de actividades, Nombre de objeto personalizado, Cifrado que preserva los filtros y Más opciones de gestión de claves				
Cifrar sus emails de lista			✅	
Cifrar campos en órdenes de trabajo y citas de servicio			✅	
Cifrar campos para sus actividades (Disponible de forma general)			✅	
Cifrar nombres de objetos personalizados (Beta)			✅	
Cifrar su noticias en tiempo real de Email para registro de casos y Mensajes de email (Beta)			✅	
Cifrar datos en campos de área de texto enriquecido (Piloto)			✅	
Obtener coincidencias exactas distinguiendo entre mayúsculas y minúsculas con cifrado que preserva filtros de Shield (Disponible de forma general)			✅	
Activar el cifrado para los datos de Einstein Analytics (Disponible de forma general)			✅	
Hacer referencia a campos cifrados en reglas de coincidencia empleadas en Gestión de duplicados (Beta)			✅	
Requerir sesiones de Alta seguridad para tareas de gestión de claves (Disponible de forma general)			✅	
Anular la suscripción de derivación de clave con BYOK (Disponible de forma general)			✅	
Monitoreo de eventos: Registros de eventos cada hora, Tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) y Más datos en Tipos de evento Lightning				
Obtener registros de eventos cada hora para mejorar la visibilidad de actividad (Disponible de forma general)		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Medir desempeño de llamadas asíncronas en Archivos de registro de eventos		✅		
Realizar seguimiento de las llamadas de datos de objeto externas con archivos de registro de eventos (Disponible de forma general)		✅		
Realizar un seguimiento de las acciones de usuario en Lightning Experience de manera integral con nuevos campos		✅		
Campo Query retirado en tipo de evento de API		✅		
Se agregó campo de Id. único a tipo de evento Activos externos inseguros		✅		
Experiencia de tiempo de espera de inicios de sesión más dirigida a los usuarios		✅		
Opciones de recursos actualizadas para el tipo de evento Entidad de seguridad de transacciones		✅		
Nuevo nombre para configuración de aplicaciones de Event Monitoring Analytics		✅		
Comprobación de estado				
Evaluar su seguridad con calificaciones de comprobación de estado		✅		
Comprobación de estado tiene parámetros de seguridad nuevos y cambiados		✅		
Otros cambios				
Cambiar el nombre a Mi dominio cuando quiera				
Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización clave)				
Especificar valores de nombre de host externos en Salesforce		✅		

Salesforce IoT

Utilice Salesforce IoT Explorer Edition para procesar eventos desde dispositivos conectados en tiempo casi real y cree interacciones importantes con sus clientes. Esta versión incluye una nueva función de supervisor para ayudarle a solucionar problemas con las nuevas orquestaciones. Además, se incluye un registro de actividad para monitorear las orquestaciones en tiempo real y garantizar que todo funciona correctamente.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Solucionar problemas de orquestaciones con supervisores antes de la activación en producción			✅	
Monitorear orquestaciones para el desempeño continuo con el registro de actividad			✅	

Desarrollo

Más inteligencia, API y componentes nuevos y mejorados y fantásticas herramientas para el desarrollo. Si utiliza componentes Lightning, Visualforce, Apex o nuestras API con su lenguaje de programación favorito, estas mejoras le ayudarán a desarrollar increíbles aplicaciones, integraciones y paquetes.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Componentes Lightning				
Aplazamiento de la actualización clave "Utilizar without sharing para controladores de Apex de @AuraEnabled con colaboración implícita"			✅	
Activar el modo de depuración solo para los usuarios que lo necesitan			✅	
Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning		✅		
La Biblioteca de componentes Lightning tiene disponibilidad general	✅			
Nombres de clase CSS de componentes actualizados			✅	
Se eliminó el estilo slds-form_inline			✅	
Componentes de contenedor Lightning con nuevas mejoras de seguridad		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Cambios en Locker Service		✅		
La devolución de blobs del servidor ya no provoca errores genéricos		✅		
Componentes nuevos y modificados de Lightning		✅		
Eventos Lightning nuevos y modificados		✅		
Interfaces Lightning nuevas y modificadas		✅		
Métodos de API de JavaScript en desuso		✅		
Servicios de la plataforma Einstein				
Duplicación de las predicciones gratuitas		✅		
Restablecimiento de la clave privada de los servicios de la plataforma Einstein		✅		
Utilización de un token de actualización para generar un token de acceso		✅		
Einstein Vision: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de imágenes				
La eliminación de un conjunto de datos de imágenes devuelve una nueva respuesta y un nuevo código de estado		✅		
Eliminación explícita de un modelo de imagen para eliminarlo		✅		
Obtención del estado de eliminación de un conjunto de datos o modelo de imágenes		✅		
Einstein Language: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de textos				
La eliminación de un conjunto de datos de textos devuelve una nueva respuesta y un nuevo código de estado		✅		
Eliminación explícita de un modelo de texto para eliminarlo		✅		
Obtención del estado de eliminación de un conjunto de datos o modelo de textos		✅		
Visualforce				

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Aplicar hojas de estilo de Lightning Experience a páginas de Visualforce (disponibilidad general)		✅		
Las hojas de estilo de Lightning Experience están actualizadas		✅		
Las hojas de estilo de Lightning Experience admiten la tematización personalizada		✅		
Identificar rápidamente el tema de Salesforce que ven los usuarios en JavaScript		✅		
Activar la protección contra el secuestro de clics para páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic		✅		
Apex				
Simplificación del código con la declaración switch de Apex		✅		
Obtener el nombre de desarrollador para los tipos de registros de forma más sencilla		✅		
La función Count() de SOQL no cuenta (tanto) en los límites		✅		
Borrar mensajes en páginas de Visualforce durante pruebas		✅		
Compilación en implementación (disponible de forma general)		✅		
Anulación de la recopilación de información de cobertura del código durante ejecuciones de pruebas		✅		
Utilizar el nuevo modificador de acceso de Apex para el empaquetado		✅		
Aumento del límite del tamaño del código de Apex (Lanzamiento demorado)		✅		
Los destinatarios de email de excepción de Apex pueden recibir mensajes de email de procesos y errores de flujo			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Apex: Clases, enumeraciones e interfaces nuevas y modificadas				
Nuevas clases de Apex		✅		
Clases de Apex modificadas		✅		
Nuevas enumeraciones de Apex		✅		
Interfaz de Apex modificada		✅		
ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas				
Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas		✅		
Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas		✅		
Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas		✅		
Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas		✅		
Metadatos				
Determinar la cobertura de metadatos de un vistazo		✅		
Tipos de metadatos personalizados				
Actualización de varias reglas de validación con registros de tipos de metadatos personalizados (disponible de forma general)		✅		
Recuperación de vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos		✅		
Nuevos componentes de conjunto de cambios		✅		
Cuando los conjuntos de cambios dejan de estar disponibles		✅		
API de metadatos		✅		
API de herramientas				
Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para [illegible]	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Llamadas y recursos modificados de la API de herramientas		✅		
API				
Objetos nuevos y modificados				
Objetos nuevos		✅		
Objetos modificados		✅		
SOQL		✅		
SOSL		✅		
API de REST				
Recursos nuevos y modificados		✅		
API de SOAP				
Llamadas nuevas, cambiadas y desusadas		✅		
API de REST de Chatter				
Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter		✅		
Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter		✅		
Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter		✅		
API de REST de reportes y tableros				
Nuevo recurso: folders/<folderid>/children		✅		
Métodos nuevos: GET folders		✅		
Recursos modificados: /analytics/reports, /analytics/dashboards y folders		✅		
API de la interfaz de usuario				
Crear una interfaz de usuario para vistas de lista		✅		
Crear una interfaz de usuario para vistas de lista que se utilizaron más recientemente		✅		
Crear una interfaz de usuario para aplicaciones		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Otros cambios de la API de la interfaz de usuario		✅		
API masiva		✅		
API de Publicador y Acción rápida de JavaScript			✅	
API de la Consola de Salesforce		✅	✅	
Variable global $CustomMetadata		✅		
Depuración				
Desterrar fallos con un nuevo depurador en Visual Studio Code (Lanzamiento demorado)			✅	
Análisis de registros de depuración más eficiente gracias a las líneas de registros actualizadas		✅		
Almacenamiento de registros de depuración de mayor tamaño gracias a los cambios de límites de registros		✅		
Solución de problemas en flujos y procesos con nuevas líneas de registro		✅		
Extensiones de Salesforce para VS Code				
Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con el Depurador de reproducción de Apex (Beta) (Lanzamiento demorado)			✅	
Interrupción de la versión beta de Force.com IDE 2			✅	
Salesforce CLI (Lanzamiento demorado)		✅		
Organizaciones borrador		✅		
Mensajería de negocios				
Probar suscriptores de evento de flujo y proceso en Apex		✅		
Entregar eventos de prueba On Demand		✅		
Acceder a información del suscriptor en una prueba de Apex		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Recibir notificaciones cuando se suspende un desencadenador de Apex para demasiados intentos		✓		
Obtener el número de milisegundos en campos de Fecha y hora de evento de plataforma		✓		
Empaquetado				
Crear y gestionar paquetes con mayor facilidad (Beta) (Lanzamiento demorado)		✓		
La validación mejorada evita la eliminación de registros activos cuando se desinstalan paquetes		✓		
La versión piloto de Paquetes bloqueados está suspendida		✓		
ISVforce				
Iniciar rápidamente soluciones de negocio mediante Soluciones Lightning Bolt (Lanzamiento demorado)			✓	
Enviar recursos de marketing en la consola de publicación		✓		

Navegadores compatibles

Realizamos algunos cambios en la documentación de nuestros navegadores admitidos, lo que facilita encontrar lo que necesita. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience.

Dónde: Disponible en todas las ediciones

EN ESTA SECCIÓN:

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consulte los navegadores compatibles y limitaciones para Lightning Experience.

Compatibilidad ampliada para acceder a Lightning Experience empleando Microsoft Internet Explorer versión 11

Comunicamos previamente que la fecha de finalización de compatibilidad para la versión 11 de Internet Explorer (IE11) para Lightning Experience era el 16 de diciembre de 2017. Recibimos sus comentarios y como resultado, estamos ofreciendo una ampliación de la compatibilidad para IE11. Esta compatibilidad se amplía hasta el 31 de diciembre de 2020.

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con las versiones 9, 10 y 11 de Microsoft® Internet Explorer® y la versión 11.x de Apple® Safari® en macOS. También se admiten además las versiones estables más recientes de Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® y Google Chrome™. Existen algunas limitaciones.

Navegadores compatibles con Einstein Analytics

Los navegadores compatibles con Einstein Analytics son Microsoft® Edge, Microsoft Internet Explorer® 11 y las versiones estables más recientes de Mozilla® Firefox® y Google Chrome™. Analytics no es compatible con Apple® Safari®.

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consulte los navegadores compatibles y limitaciones para Lightning Experience.

Dónde: Lightning Experience está disponible en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Developer Edition y Unlimited Edition.

Nota:

- Salesforce no admite aplicaciones que no sean de navegador que incrusten controles WebView o similares para representar contenido para Salesforce Classic, Lightning Experience o la aplicación móvil Salesforce. Algunos ejemplos de enfoques que incrustan este tipo de control incluyen Salesforce Mobile SDK, WebBrowser Control de Microsoft, el navegador incrustado Chromium de Electron, UIWebView y WKWebView de iOS y WebView de Android.
- No puede acceder a Lightning Experience en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para consultar una lista de los navegadores móviles compatibles con Salesforce, consulte Requisitos para la aplicación Salesforce.

Importante: La compatibilidad con Internet Explorer 11 para acceder a Lightning Experience se retirará de Summer '16.

- Puede seguir usando IE11 para acceder a Lightning Experience hasta el 16 de diciembre de 2017.
- Si opta por una compatibilidad ampliada para IE11, puede continuar utilizando IE11 para acceder a Lightning Experience y a las comunidades hasta el 31 de diciembre de 2020.
- IE11 tiene graves problemas de desempeño en Lightning Experience.
- Recomendamos encarecidamente no utilizar Internet Explorer 11 con el Generador de comunidades.
- Este cambio no afecta a Salesforce Classic.

	Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
Lightning Experience	IE 11 (fin de vida útil el 31 de diciembre de 2020)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+
Aplicaciones de la consola Lightning	IE 11 (fin de vida útil el 31 de diciembre de 2020)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+
Comunidades Lightning	IE 11 (fin de vida útil el 31 de diciembre de 2020)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+

	Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
¿Consideraciones de configuración especiales?	No	No	No	No	No
¿Limitaciones?	Sí	Sí	No	Sí	Sí

Nota: El término "versión más reciente" se define por los proveedores de navegadores. Utilice el servicio de asistencia de sus navegadores con el fin de comprender qué significa "versión más reciente".

Compatibilidad ampliada para acceder a Lightning Experience empleando Microsoft Internet Explorer versión 11

Comunicamos previamente que la fecha de finalización de compatibilidad para la versión 11 de Internet Explorer (IE11) para Lightning Experience era el 16 de diciembre de 2017. Recibimos sus comentarios y como resultado, estamos ofreciendo una ampliación de la compatibilidad para IE11. Esta compatibilidad se amplía hasta el 31 de diciembre de 2020.

Dónde: Lightning Experience está disponible en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Developer Edition y Unlimited Edition.

Creemos que este periodo ampliado le dará el tiempo que necesita para migrar desde IE11 a navegadores más modernos y seguros, pudiendo al mismo tiempo aprovechar los beneficios de Lightning Experience ahora.

Para consultar los detalles completos de la compatibilidad ampliada para IE11, incluyendo lo que se abarca y lo que no, así como los pasos que necesita realizar, consulte Retirada de la compatibilidad para acceder a Lightning Experience utilizando Microsoft Internet Explorer versión 11.

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con las versiones 9, 10 y 11 de Microsoft® Internet Explorer® y la versión 11.x de Apple® Safari® en macOS. También se admiten además las versiones estables más recientes de Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® y Google Chrome™. Existen algunas limitaciones.

Dónde: Salesforce Classic está disponible en todas las ediciones.

Nota: No se admite el uso de Salesforce Classic en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para ver los navegadores móviles compatibles con Salesforce, consulte los Requisitos de la aplicación Salesforce.

	Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
Salesforce Classic	IE 9+	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+
Salesforce Console	IE 9+	Más reciente	Más reciente	Más reciente	No

	Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
¿Consideraciones de configuración especiales?	Sí	No	No	Sí	No
¿Limitaciones?	Sí	Sí	No	No	Sí

Nota:

- El término "versión más reciente" se define por los proveedores de navegadores. Utilice el servicio de asistencia de sus navegadores con el fin de comprender qué significa "versión más reciente".
- La compatibilidad de Salesforce Classic con Microsoft® Internet Explorer® versiones 7 y 8 se retiró con el lanzamiento de Summer '15.

Navegadores compatibles con Einstein Analytics

Los navegadores compatibles con Einstein Analytics son Microsoft® Edge, Microsoft Internet Explorer® 11 y las versiones estables más recientes de Mozilla® Firefox® y Google Chrome™. Analytics no es compatible con Apple® Safari®.

Salesforce en general: Productividad mejorada en Lightning Experience con más maneras de descubrir, adoptar y personalizar

Inste a los usuarios a descubrir y adoptar Lightning Experience con cambio automático y solicitudes de funciones. Realice un seguimiento del uso de Lightning Experience para comprender mejor y optimizar su adopción. Vea adónde se dirige antes de hacer clic con direcciones URL más cortas y fáciles de leer. Personalice la barra de navegación en Lightning Experience con menos clics. Haga que la búsqueda global sea más específica con búsqueda a nivel de objetos y utilice grupos de sinónimos sin tener que crearlos. Muestre aquello que es más importante para usted en vistas de lista con filtros más detallados. Organice los registros con temas basados en temas. Mejore su aplicación de consola con los flujos guiados, el uso compartido de vínculos mejorado y más API de JavaScript de la consola Lightning. Consulte las directrices para garantizar la seguridad y privacidad de los datos personales de usuarios individuales.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos

Trabaje a su manera para cumplir las leyes de protección y privacidad de los datos. Independientemente de las leyes y políticas que está cumpliendo, le proporcionamos directrices para ayudarle a evaluar la mejor forma de cumplir sus requisitos.

Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce

Se está preparando para la transición completa de su organización a Lightning Experience. ¿Cómo puede garantizar que los usuarios adopten la nueva interfaz de Salesforce? Si están reacios al cambio desde Salesforce Classic, anímelos a permanecer en Lightning Experience mediante el cambio automático semanal. Los usuarios de Salesforce Classic pueden ver todo lo que se están perdiendo de Lightning Experience con los nuevos mensajes de aprendizaje. Como siempre, ejecute la Comprobación de preparación de Lightning Experience para saber cómo los cambios de Summer '18 afectan a su implementación de Salesforce. También, cuando realice el traslado a Lightning Experience, realice un seguimiento del uso para comprender mejor y optimizar su adopción.

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce

¡Ya es oficial! Demos la bienvenida a un nuevo formato de URL. Al configurar punteros para áreas de su organización, puede aprovechar las ventajas de nuestras direcciones URL más cortas y fáciles de comprender.

Evaluar su implementación con Salesforce Optimizer

Optimizer elimina las conjeturas sobre cómo mantener mejor las funciones para ayudar a sus usuarios a terminar el trabajo de manera más eficiente. Salesforce aumenta el reporte de forma continua para incluir más funciones. La versión 2.3 del reporte Optimizer está ahora disponible. Siga consultando si existen más actualizaciones del reporte Salesforce Optimizer a lo largo de la versión.

Convertir botones de JavaScript a alternativas que se adaptan a Lightning con el Convertidor de configuración Lightning Experience (Disponible de forma general)

¿Se están inmiscuyendo los botones JavaScript en su paso a Lightning Experience? El Conversor de configuración de Lightning Experience puede ayudar. Con solo unos clics, busca en su organización botones JavaScript simples, los convierte en alternativas de apuntar y hacer clic, y luego implementa todo directamente en su organización.

Buscar: Búsqueda a nivel de objetos para obtener resultados mejor centrados, Grupos de sinónimos estándar y Más filtros

Centre la búsqueda global fácilmente en cualquier objeto que se pueda buscar, utilice sinónimos estándar son necesidad de crearlos, filtre resultados de búsqueda para oportunidades, prospectos, contactos y otros objetos, además de otras mejoras.

Personalizar la barra de navegación en menos tiempo

Facilitamos a los usuarios la personalización de su navegación en aplicaciones Lightning. Sus usuarios pueden volver al trabajo de inmediato con una interfaz de usuario mejorada. O bien, los usuarios solo tienen que arrastrar elementos en la barra de navegación donde quieran para ajustar rápidamente el orden.

Personalizar su tema con el recorte de la imagen y la sustitución del color

Obtenga justo el aspecto que desea para su tema sin malgastar tiempo con un programa de software de modificación de fotografías. Use la herramienta de recorte y cambio de tamaño para seleccionar la parte de la imagen que desea usar. Después de cargar una imagen, arrástrela para recortarla. O bien, ajuste el zoom en la imagen para cambiar el tamaño del aspecto final. Mientras hace esto, también puede cambiar el color de la marca.

Simplificar las vistas de lista con filtros detallados

Ya no es necesario que cambie a Salesforce Classic para usar criterios de filtro de vista de lista detallados. Puede buscar datos importantes en sus vistas de lista con filtros más detallados en Lightning Experience y dinamizar su flujo de trabajo.

Realizar modificaciones en línea al utilizar lógica de filtros

La edición en línea y la lógica de filtrado se reúnen para hacer que sus vistas de lista sean más potentes. ¡No se necesita configuración! En Lightning Experience, puede empezar a realizar modificaciones en línea a sus vistas de lista que utilizan lógica de filtros directamente. Algunas excepciones: La modificación en línea no funciona para vistas de lista con registros múltiples o cuando el campo no es modificable. Salesforce Classic no admite la modificación en línea con lógica de filtros.

Ver dependencias de campo durante la modificación de una página de detalles de registro.

Ahora es sencillo ver y actualizar todos los campos dependientes y de control al modificar una lista de selección o casilla en una página Detalles de registro.

Organizar registros con temas

Los temas proporcionan un método para organizar los registros por tema. Ahora, puede usar temas en registros de Lightning Experience mediante la adición del componente Temas a páginas de registro. Los temas se activan automáticamente para todos los objetos estándar disponibles. Si usaba temas en registros de Salesforce Classic, después de agregar el componente Tema, sus usuarios ven los temas que se agregaron anteriormente en los mismos registros de Lightning Experience.

Aplicaciones de la consola Lightning: Flujos guiados, más API y colaboración con vínculos al espacio de trabajo

Mejore su aplicación de consola con el componente de participación guiada de Lightning y guíe a los usuarios de su consola a través de sus procesos de negocio. También puede personalizar su aplicación de consola con más API JavaScript de la consola de Lightning. La colaboración mediante vínculos está disponible en la consola y permite a sus usuarios compartir con otros usuarios vínculos a sus espacios de trabajo, incluidas las subfichas.

Encuestas de Salesforce: Más opciones para la recopilación de datos mejorados

La función Encuestas de Salesforce le permite tener un mayor control para crear encuestas increíbles y recopilar exactamente los datos que necesita.

Asignación de permisos de Cisco Spark y WebEx

Al activar Cisco Spark o WebEx para Salesforce, todos los usuarios tendrán acceso a estas funciones de manera predeterminada. Puede desactivar estos permisos y proporcionar acceso solo a un subconjunto de usuarios.

Enviar comentarios privados sin necesidad de suscribirse

Cuando envía comentarios sobre Lightning Experience mediante el vínculo del menú Ayuda, no necesita elegir de forma explícita el envío de su información de contacto. Se garantiza en todo momento la privacidad y seguridad de su información, la cual se elimina un año después de su envío del formulario de comentarios.

Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos

Trabaje a su manera para cumplir las leyes de protección y privacidad de los datos. Independientemente de las leyes y políticas que está cumpliendo, le proporcionamos directrices para ayudarle a evaluar la mejor forma de cumplir sus requisitos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones.

Por qué: Las leyes de protección y privacidad de los datos pueden requerirle a usted y a su compañía mantener datos personales de usuarios seguros y privados. A continuación se indican algunas de las leyes importantes para varias compañías que recopilan y procesan los datos de sus clientes.

- Reglamento general de protección de datos (GDPR), Unión Europea
- Ley de protección de datos personales (PIPA), Japón
- Ley de Responsabilidad y Movilidad del Seguro de Salud (HIPAA), Estados Unidos
- Ley de privacidad, Australia
- Ley de protección de la información personal y documentos electrónicos (PIPEDA), Canadá

Cómo: Proporcionamos directrices acerca de algunos de los principios de privacidad comunes en Privacidad y protección de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Privacidad y protección de datos: Mejoras en el objeto individual

Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce

Se está preparando para la transición completa de su organización a Lightning Experience. ¿Cómo puede garantizar que los usuarios adopten la nueva interfaz de Salesforce? Si están reacios al cambio desde Salesforce Classic, anímelos a permanecer en Lightning Experience mediante el cambio automático semanal. Los usuarios de Salesforce Classic pueden ver todo lo que se están perdiendo de Lightning Experience con los nuevos mensajes de aprendizaje. Como siempre, ejecute la Comprobación de preparación de Lightning Experience para saber cómo los cambios de Summer '18 afectan a su implementación de Salesforce. También, cuando realice el traslado a Lightning Experience, realice un seguimiento del uso para comprender mejor y optimizar su adopción.

EN ESTA SECCIÓN:

Animar a los usuarios a adoptar Lightning Experience
Dispone de un nuevo método para promover la adopción sin ninguna configuración adicional. Los usuarios que tienen acceso a Lightning Experience se cambian automáticamente de Salesforce Classic a Lightning Experience semanalmente. Para garantizar la mejor experiencia de incorporación para los usuarios, verán una serie de recursos para empezar a trabajar cuando se realice el cambio.

Descubrir por qué el funcionamiento es mejor en Lightning Experience
En abril de 2018, Salesforce empezó a implementar mensajes emergentes de funciones para explicar cómo Lightning Experience le ayuda a usted y sus usuarios a trabajar más rápido y de una forma más inteligente. Los usuarios ven los mensajes solo cuando usan una función específica (por ejemplo, las tareas, el calendario o los tableros) en Salesforce Classic. Además, dado que el aprendizaje de una función ofrece mejores resultados en su contexto, se muestra a los usuarios cómo usar la misma función en Lightning Experience. Durante 2018, Salesforce implementará más mensajes para facilitar el aprendizaje y la incorporación.

Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience
Ejecute la Comprobación de preparación para acceder a las últimas noticias de Lightning Experience sobre las funciones que evaluamos. Los aspectos destacados de Summer '18 incluyen consejos relacionados con los botones de JavaScript que puede sustituir por nuestros nuevos componentes Lightning de ejemplo. Asimismo, puede obtener asistencia prescriptiva paso a paso para la configuración de actividades. Además, si no comprobó su preparación durante un tiempo, es una excelente idea que vuelva a hacerlo. De este modo, puede ver otras actualizaciones recientes, lo que incluye nuevos consejos para el uso de filtros de búsqueda y Salesforce Knowledge además de la sección de resumen del reporte con un nuevo diseño llamada "¿Qué funciones están listas?". Los clientes con los planes Plus, Premier y Signature Success pueden ver además contenido personalizado exclusivamente para estos programas.

Obtener una perspectiva de las actividades del usuario con la Aplicación de uso de Lightning
Haga un seguimiento de la adopción y el uso de Lightning Experience. La Aplicación de uso de Lightning incluye gráficos para usuarios activos por día y mes, el número de usuarios que cambian a Salesforce Classic y mucho más. Estas mediciones cuantificables le ayudan a comprender la experiencia de sus usuarios y optimizar sus recursos para la capacitación y otras formas de asistencia.

Se han desactivado mensajes de email de Adoption Manager
Mensajes de email de Salesforce Adoption Manager, que animan a adoptar la aplicación Salesforce y Lightning Experience, ya no se enviarán a usuarios a partir del 30 de junio de 2018 aproximadamente. La página de configuración para la activación de Adoption Manager se eliminará también. Salesforce está proporcionando a los administradores otras formas de animar los usuarios a cambiar a Lightning Experience y controlar la mensajería en la aplicación para incorporación y asistencia.

Los usuarios obtienen Lightning Experience solo en algunas organizaciones nuevas
A partir de junio de 2018, todas las organizaciones nuevas para ciertas ediciones estarán configuradas de modo que los usuarios finales trabajen exclusivamente en Lightning Experience. Los usuarios administradores de estas organizaciones tendrán acceso a Salesforce Classic, pero no podrán desactivar Lightning Experience u otorgar acceso a los usuarios a Salesforce Classic.

Animar a los usuarios a adoptar Lightning Experience

Dispone de un nuevo método para promover la adopción sin ninguna configuración adicional. Los usuarios que tienen acceso a Lightning Experience se cambian automáticamente de Salesforce Classic a Lightning Experience semanalmente. Para garantizar la mejor experiencia de incorporación para los usuarios, verán una serie de recursos para empezar a trabajar cuando se realice el cambio.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Developer Edition y Unlimited Edition.

Cuándo: El cambio automático está disponible desde el 11 de mayo de 2018.

Quién: Solo se realiza el cambio para los usuarios con acceso a Lightning Experience.

Por qué: En el caso de los usuarios a los que es necesario recordar las excelentes funciones y el aumento de la productividad que ofrece Lightning Experience, el cambio es un incentivo para que empiecen a explorar.

Cómo: Usted selecciona si el cambio se produce diaria o semanalmente. El valor predeterminado es semanalmente. El restablecimiento aproximado es a la 1:00 AM diariamente y el domingo a la 1:00 AM semanalmente. Las horas son las locales para el centro de datos que dé cobertura a su instancia. El cambio se produce la próxima vez que el usuario inicie sesión.

Al iniciar sesión después del cambio, los usuarios ven una pantalla de bienvenida con videos, módulos de Trailhead y recursos de la Ayuda. Los usuarios pueden volver a Salesforce Classic, pero el cambio a Lightning Experience se realizará al iniciar sesión.

Se recomienda desactivar el cambio solo para un grupo de usuarios específico mediante el uso de un conjunto de permisos en lugar de desactivarlo para toda la organización.

En Lightning Experience, vaya a Configuración, ingrese `Lightning` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Lightning Experience**. Vaya a la ficha Configurar usuarios en el Asistente de migración de Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda: Animar a los usuarios a permanecer en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Descubrir por qué el funcionamiento es mejor en Lightning Experience

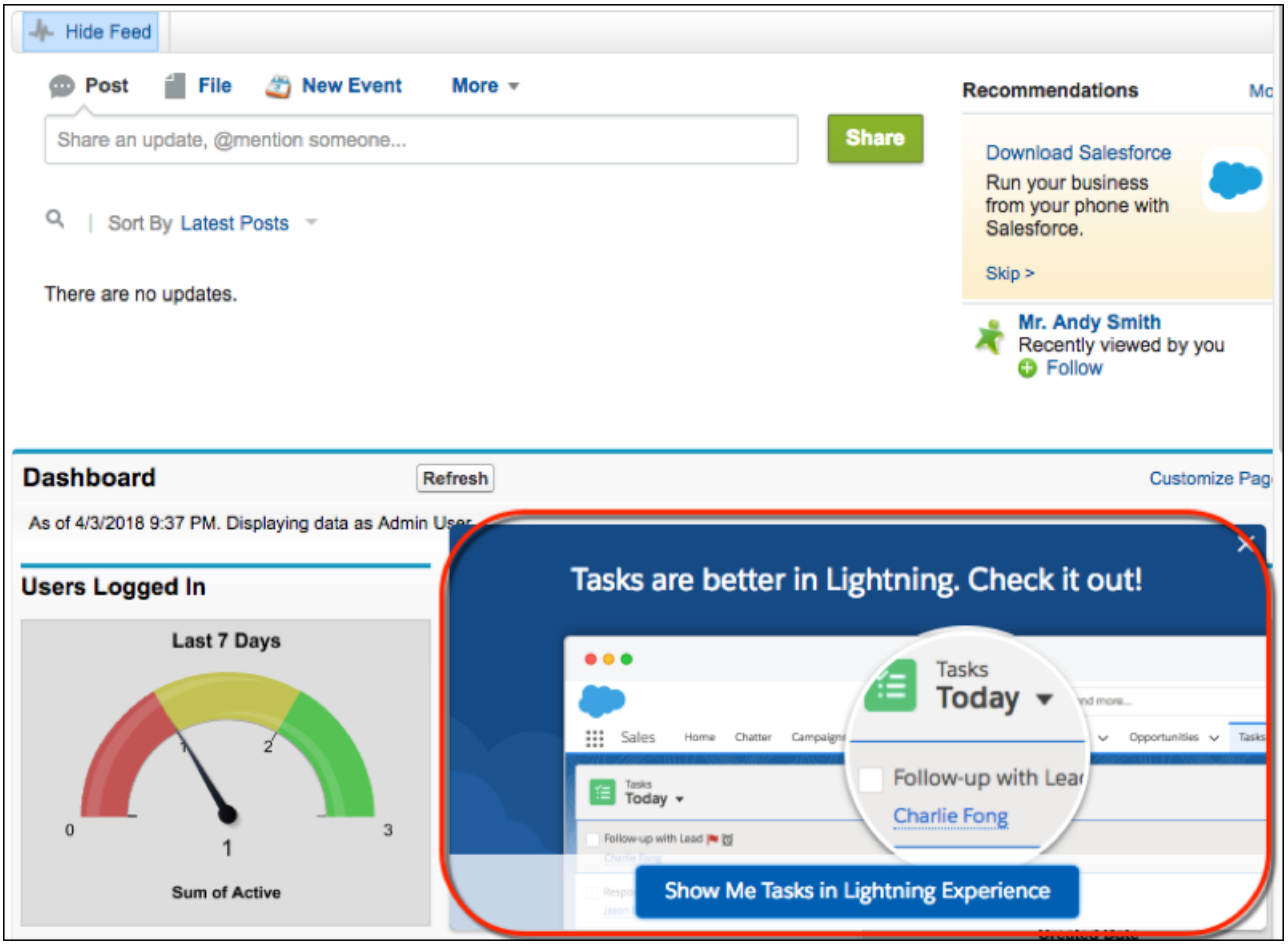
En abril de 2018, Salesforce empezó a implementar mensajes emergentes de funciones para explicar cómo Lightning Experience le ayuda a usted y sus usuarios a trabajar más rápido y de una forma más inteligente. Los usuarios ven los mensajes solo cuando usan una función específica (por ejemplo, las tareas, el calendario o los tableros) en Salesforce Classic. Además, dado que el aprendizaje de una función ofrece mejores resultados en su contexto, se muestra a los usuarios cómo usar la misma función en Lightning Experience. Durante 2018, Salesforce implementará más mensajes para facilitar el aprendizaje y la incorporación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Developer Edition y Unlimited Edition.

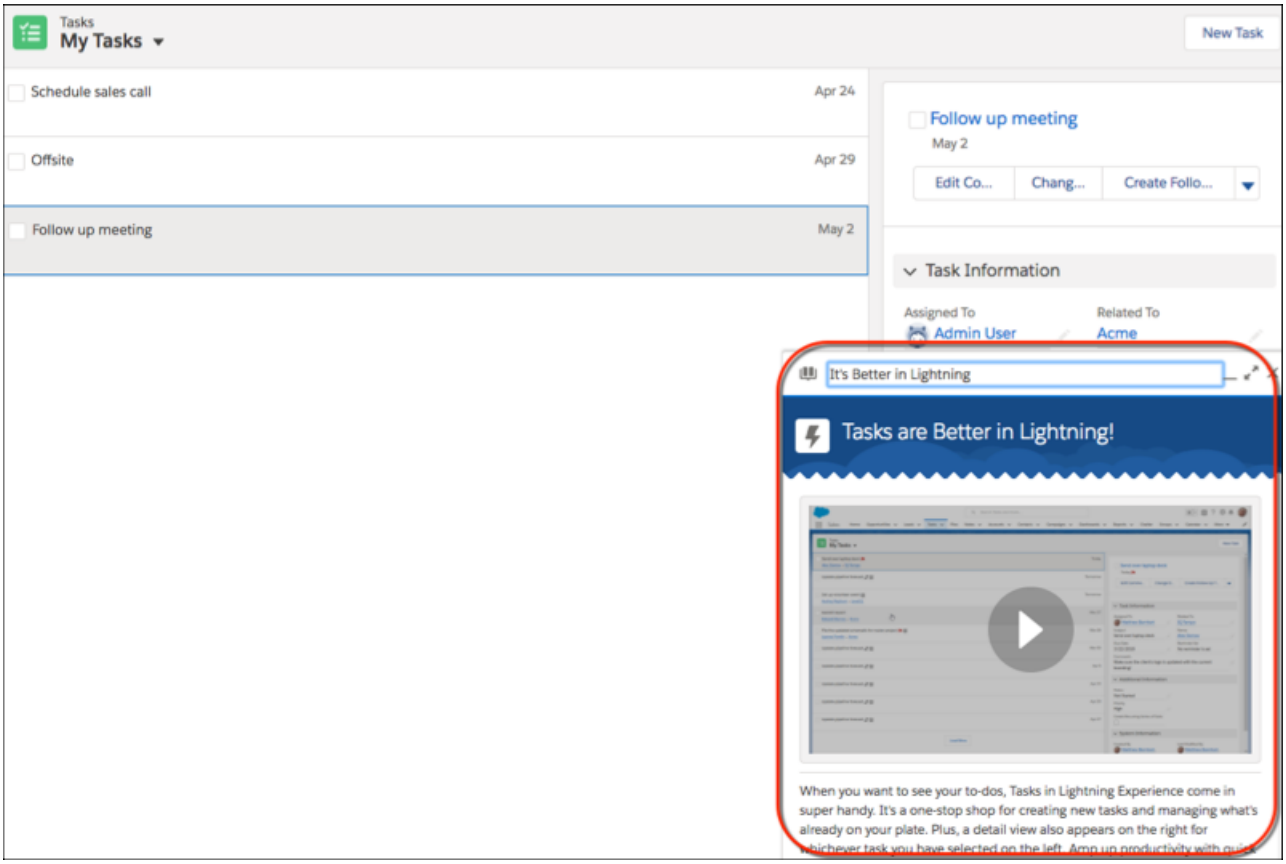
Quién: Solo los usuarios con acceso a Lightning Experience pueden ver los mensajes de funciones.

Cuándo: Estos mensajes se muestran a los usuarios desde abril de 2018. Se implementarán nuevos mensajes de funciones durante todo el periodo de la versión.

Por qué: Los mensajes de funciones se muestran para los usuarios solo cuando completan una acción específica, como la visualización de una tarea.



Si los usuarios optan por explorar una función en la nueva interfaz, se les dará la bienvenida con sugerencias útiles y un breve video en el que se explica cómo pueden trabajar más rápido y de una forma más inteligente en Lightning Experience.



Cómo: Puede controlar qué mensajes se muestran y seleccionar los que funcionen mejor para el proceso de implementación de Lightning Experience en su organización. En Configuración de Lightning Experience, ingrese `Incorporación y asistencia` en el cuadro Búsqueda rápida.

Puede controlar también la solicitud Probar Lightning Experience ahora desde la página de configuración Incorporación y Asistencia. Esta solicitud recuerda a los usuarios que pueden trabajar de forma más rápida e inteligente en Lightning Experience. La solicitud está disponible en todos los idiomas que admite Lightning Experience, no solo en inglés.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda: Animar a los usuarios a trabajar en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience

Ejecute la Comprobación de preparación para acceder a las últimas noticias de Lightning Experience sobre las funciones que evaluamos. Los aspectos destacados de Summer '18 incluyen consejos relacionados con los botones de JavaScript que puede sustituir por nuestros nuevos componentes Lightning de ejemplo. Asimismo, puede obtener asistencia prescriptiva paso a paso para la configuración de actividades. Además, si no comprobó su preparación durante un tiempo, es una excelente idea que vuelva a hacerlo. De este modo, puede ver otras actualizaciones recientes, lo que incluye nuevos consejos para el uso de filtros de búsqueda y Salesforce Knowledge además de la sección de resumen del reporte con un nuevo diseño llamada "¿Qué funciones están listas?". Los clientes con los planes Plus, Premier y Signature Success pueden ver además contenido personalizado exclusivamente para estos programas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y SalesforceA en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

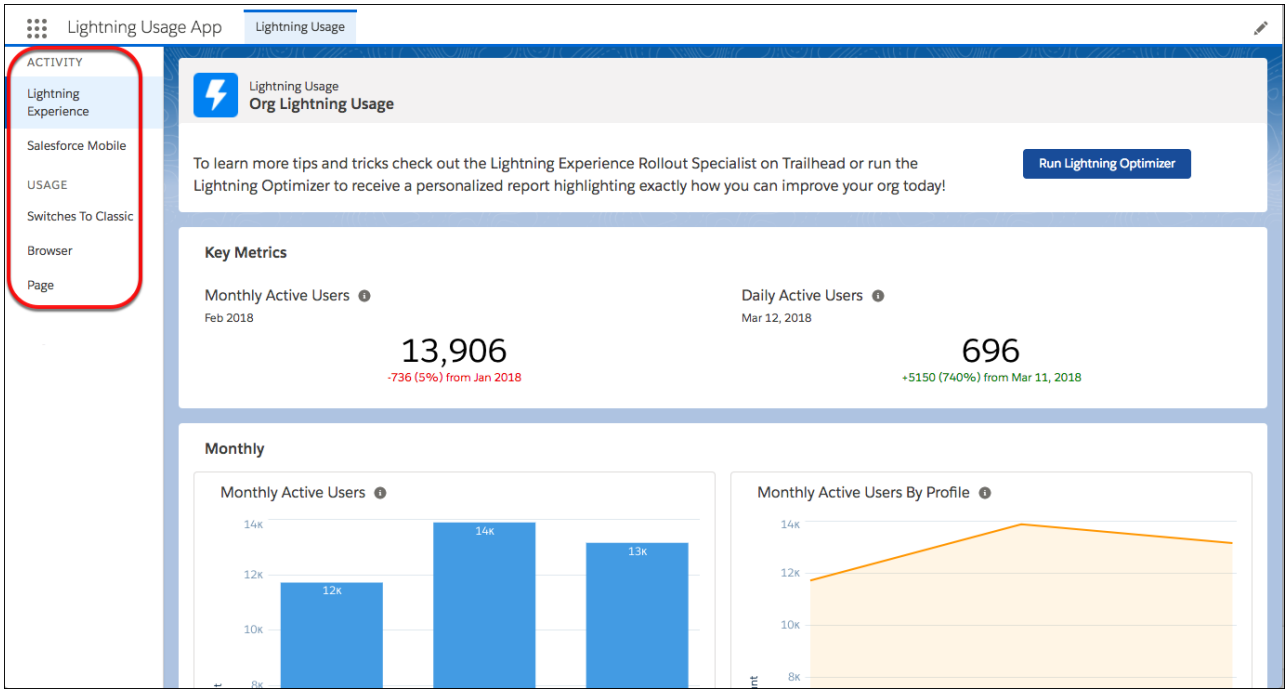
Cómo: Ejecute la Comprobación de preparación en Configuración. Haga clic en **Primeros pasos** en el mosaico Asistente de migración. En la ficha Comprobación de preparación, haga clic en **Comprobación de preparación**.

Obtener una perspectiva de las actividades del usuario con la Aplicación de uso de Lightning

Haga un seguimiento de la adopción y el uso de Lightning Experience. La Aplicación de uso de Lightning incluye gráficos para usuarios activos por día y mes, el número de usuarios que cambian a Salesforce Classic y mucho más. Estas mediciones cuantificables le ayudan a comprender la experiencia de sus usuarios y optimizar sus recursos para la capacitación y otras formas de asistencia.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. La Aplicación de uso de Lightning no está disponible para organizaciones de sandbox.

Cómo: Para acceder a la Aplicación de uso de Lightning, haga clic en , ingrese `Uso de Lightning` y haga clic en **Uso de Lightning**. Haga clic en una ficha debajo de **ACTIVIDAD** o **USO** en el lado izquierdo de la página para ver los datos asociados.



La API de la Aplicación de uso de Lightning incluye objetos que representan mediciones de uso de Lightning. Consulte los objetos `LightningToggleMetrics`, `LightningUsageByAppTypeMetrics`, `LightningUsageByBrowserMetrics`, `LightningUsageByFlexiPageMetrics` y `LightningUsageByPageMetrics` en Nuevos objetos.

Se han desactivado mensajes de email de Adoption Manager

Mensajes de email de Salesforce Adoption Manager, que animan a adoptar la aplicación Salesforce y Lightning Experience, ya no se enviarán a usuarios a partir del 30 de junio de 2018 aproximadamente. La página de configuración para la activación de Adoption Manager se eliminará también. Salesforce está proporcionando a los administradores otras formas de animar los usuarios a cambiar a Lightning Experience y controlar la mensajería en la aplicación para incorporación y asistencia.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones. Los mensajes de email se entregaron únicamente a los usuarios con licencias completas de Salesforce. Los usuarios de Comunidad, Socio y Chatter no están incluidos.

CONSULTE TAMBIÉN

Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce

Los usuarios obtienen Lightning Experience solo en algunas organizaciones nuevas

A partir de junio de 2018, todas las organizaciones nuevas para ciertas ediciones estarán configuradas de modo que los usuarios finales trabajen exclusivamente en Lightning Experience. Los usuarios administradores de estas organizaciones tendrán acceso a Salesforce Classic, pero no podrán desactivar Lightning Experience u otorgar acceso a los usuarios a Salesforce Classic.

Dónde: Este cambio se aplica a las pruebas y a las suscripciones de pago de Lightning Experience en las ediciones Sales Cloud Professional y Service Cloud Essentials. La edición Sales Cloud Essentials ya funciona de esta manera en estos momentos.

Por qué: Los clientes que utilizan Lightning Experience son un 41% más productivos que aquellos que trabajan en Salesforce Classic. Para garantizar que los nuevos clientes se benefician de estos incrementos de productividad, estamos realizando algunos cambios de configuración para las organizaciones de Salesforce nuevas.

Cómo: Si su nueva organización incluye este cambio pero cree que sus usuarios necesitan acceso a Salesforce Classic, registre un caso con el Servicio de asistencia técnica de Salesforce para solicitar una excepción.

Para solicitar una excepción:

1. Vaya al Localizador de ayuda del Portal de ayuda y capacitación de Salesforce e inicie sesión con sus credenciales de Salesforce.
2. Haga clic en el tema **Activación de funciones** y luego en la categoría **Otras**.
3. Haga clic en **Registrar un nuevo caso**.
4. Ingrese `Activar Classic` en el campo **Asunto**.
5. Ingrese los detalles del motivo por que el está solicitando acceso de usuario final a Salesforce Classic en el campo **Descripción**.
6. Compruebe que el OrgId es preciso y luego envíe el caso.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Ediciones solo para Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce

¡Ya es oficial! Demos la bienvenida a un nuevo formato de URL. Al configurar punteros para áreas de su organización, puede aprovechar las ventajas de nuestras direcciones URL más cortas y fáciles de comprender.

Dónde: Este cambio se aplica a direcciones URL de aplicaciones estándar de Lightning Experience, aplicaciones de consola de Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones. Esto no afectará a las comunidades.

Por qué: El nuevo formato de URL es más legible y soluciona el problema de ser dirigido a una ubicación inesperada al acceder a las URL de Lightning Experience antes de la autenticación.

Estos son algunos ejemplos del nuevo formato.

- Página de inicio de objeto

  - Formato anterior: `https://<lightning.domain.com>/one/one.app/#/sObject/Account/home`
  - Nuevo formato: `https://<lightning.domain.com>/lightning/o/Account/home`
- Página de registro
  - Formato anterior:
    `https://<lightning.domain.com>/one/one.app#/sObject/006R000000245p1IAA/view`
  - Nuevo formato:
    `https://<lightning.domain.com>/lightning/r/Opportunity/006R000000245p1IAA/view`

¿Ve cómo `/lightning` sustituyó a `/one/one.app`? Las URL existentes que usan `/one/one.app`, como las que guardó o tiene en sus mensajes de email, siguen funcionando. Cuando se ejecutan, se convierten al nuevo formato.

En las aplicaciones de consola, puede usar incluso el nuevo formato de URL para compartir su espacio de trabajo y la subficha activa con copiando la URL directamente desde la barra de direcciones de su navegador. Además, puede usar las nuevas URL con la API de JavaScript de la consola Lightning. ¡Excelente!

Cómo: Los componentes Lightning personalizados o instalados que analizan una URL podrían dejar de funcionar o tener un comportamiento diferente después de este cambio, sobre todo en el caso de los componentes con un lógica que se basa en `window.location` o el evento `aura:locationChange`.

Si tiene parámetros de cadena de consulta anexados a `/one/one.app`, como `/one/one.app?myparam1=xyz&myparam2=abc`, se reescriben como `/lightning?0.myparam1=xyz&0.myparam2=abc`.

Nota: Las direcciones URL de páginas de Visualforce con `/apex/pageName` en la ruta de archivo no se traducen al nuevo formato de URL. Cuando se ejecutan, esas direcciones URL siguen utilizando el formato de URL `/one/one.app`.

Para obtener información detallada, consulte la sección de preguntas frecuentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Copiar y compartir su espacio de trabajo y la subficha activa desde la barra de direcciones

Evaluar su implementación con Salesforce Optimizer

Optimizer elimina las conjeturas sobre cómo mantener mejor las funciones para ayudar a sus usuarios a terminar el trabajo de manera más eficiente. Salesforce aumenta el reporte de forma continua para incluir más funciones. La versión 2.3 del reporte Optimizer está ahora disponible. Siga consultando si existen más actualizaciones del reporte Salesforce Optimizer a lo largo de la versión.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: A fecha de febrero de 2018, Optimizer evalúa únicamente las siguientes licencias de usuario.

- Chatter Only (Chatter Plus)
- Company Community User
- Lightning Platform App Subscription
- Lightning Platform - One App
- Knowledge Only User
- Salesforce
- Salesforce Platform

A fecha de febrero de 2018, Optimizer evalúa si activó Mi dominio en su organización.

Con el lanzamiento de la versión 2.3 en abril de 2018, la adopción de Chatter en las aplicaciones móviles Salesforce ya no se evalúa.

Cómo: Ejecute Salesforce Optimizer desde Configuración. Ingrese `Optimizador` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Optimizador**. Seleccione **Ejecutar reporte**.

¿Necesita más ayuda para empezar a trabajar? Eche un vistazo al nuevo video.

Mejorar su organización con Salesforce Optimizer (solo en inglés)

También puede inscribirse en el seminario web Limpiar y potenciar al máximo su organización con Salesforce Optimizer. También puede inscribirse en Optimizer Rescue y tener expertos de Salesforce que le ayuden.

Convertir botones de JavaScript a alternativas que se adaptan a Lightning con el Convertidor de configuración Lightning Experience (Disponible de forma general)

¿Se están inmiscuyendo los botones JavaScript en su paso a Lightning Experience? El Conversor de configuración de Lightning Experience puede ayudar. Con solo unos clics, busca en su organización botones JavaScript simples, los convierte en alternativas de apuntar y hacer clic, y luego implementa todo directamente en su organización.

Dónde: Esta función está disponible para Lightning Experience en todas las ediciones.

Cuándo: El Conversor de configuración de Lightning Experience tiene disponibilidad general desde el 1 de junio de 2018.

Quién: Para utilizar esta herramienta debe tener el permiso de usuario Personalizar aplicación, y tener Mi dominio implementado en su organización.

Por qué: El Conversor de configuración de Lightning Experience mira lo que los botones JavaScript de su organización están haciendo y los vuelve a crear como componentes Lightning, acciones rápidas u otras soluciones declarativas, sin tocar los botones originales. Antes de implementar cualquier cambio, puede realizar una vista previa del código del nuevo componente o los pasos declarativos y verificar que las alternativas funcionan como se espera.

Cómo: El Conversor de configuración de Lightning Experience es una herramienta autónoma que se encuentra fuera de Salesforce y no funciona en organizaciones de producción. Ejecútela en un entorno sandbox o una organización de Developer primero, luego migre sus cambios a su organización de producción.

Para empezar, visite https://lightning-configuration.salesforce.com/ e inicie sesión con sus credenciales de organización de sandbox o Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Consideraciones sobre el Conversor de configuración de Lightning Experience

Buscar: Búsqueda a nivel de objetos para obtener resultados mejor centrados, Grupos de sinónimos estándar y Más filtros

Centre la búsqueda global fácilmente en cualquier objeto que se pueda buscar, utilice sinónimos estándar son necesidad de crearlos, filtre resultados de búsqueda para oportunidades, prospectos, contactos y otros objetos, además de otras mejoras.

EN ESTA SECCIÓN:

Buscar el objeto que desea desde cualquier lugar
Cuando desee buscar un objeto, reduzca el desorden y vea resultados solo para lo que está buscando, desde cualquier parte en la aplicación. Seleccione cualquier objeto que se pueda buscar en la lista desplegable junto al cuadro de búsqueda global. Ingrese su término de búsqueda, y tanto los resultados instantáneos como los resultados de búsqueda completos están limitados a ese objetos.

Ahorrar tiempo con grupos de sinónimos estándar
Los grupos de sinónimos ahorran tiempo a los usuarios eliminando las conjeturas al ingresar el término de búsqueda correcto. (¿Es un *casco de protección*, *casco* o *cubo cerebral*?) Ahora, Salesforce *le* ahorra tiempo con grupos de sinónimos estándar que contienen términos mayormente asociados, como archivo y documento, o contraseña y credenciales. Los sinónimos estándar están disponibles para objetos de Salesforce Knowledge en todas las organizaciones.

Filtrar resultados de búsqueda para más objetos
Muchas oportunidades (o prospectos o contactos) con nombres similares y tan poco tiempo para encontrar la que está buscando. Ahora, además de cuentas y archivos, ahora puede filtrar resultados de búsqueda para oportunidades, prospectos, contactos, casos, tareas, notas, tableros y personas.

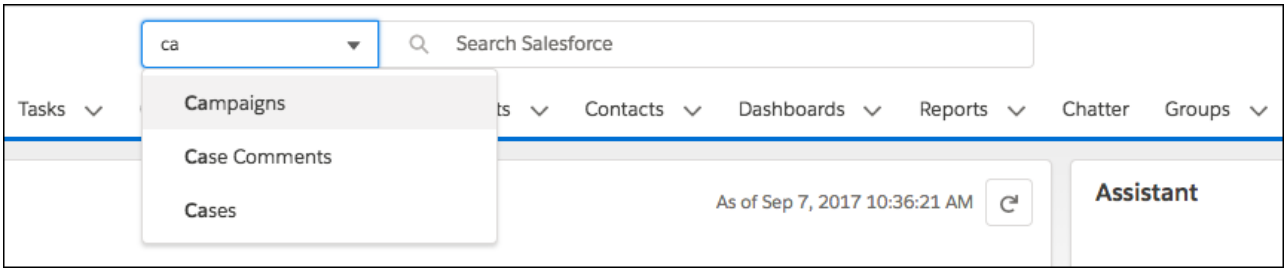
Compatibilidad mejorada para la búsqueda
Hemos mejorado la experiencia global de las búsquedas.

Buscar el objeto que desea desde cualquier lugar

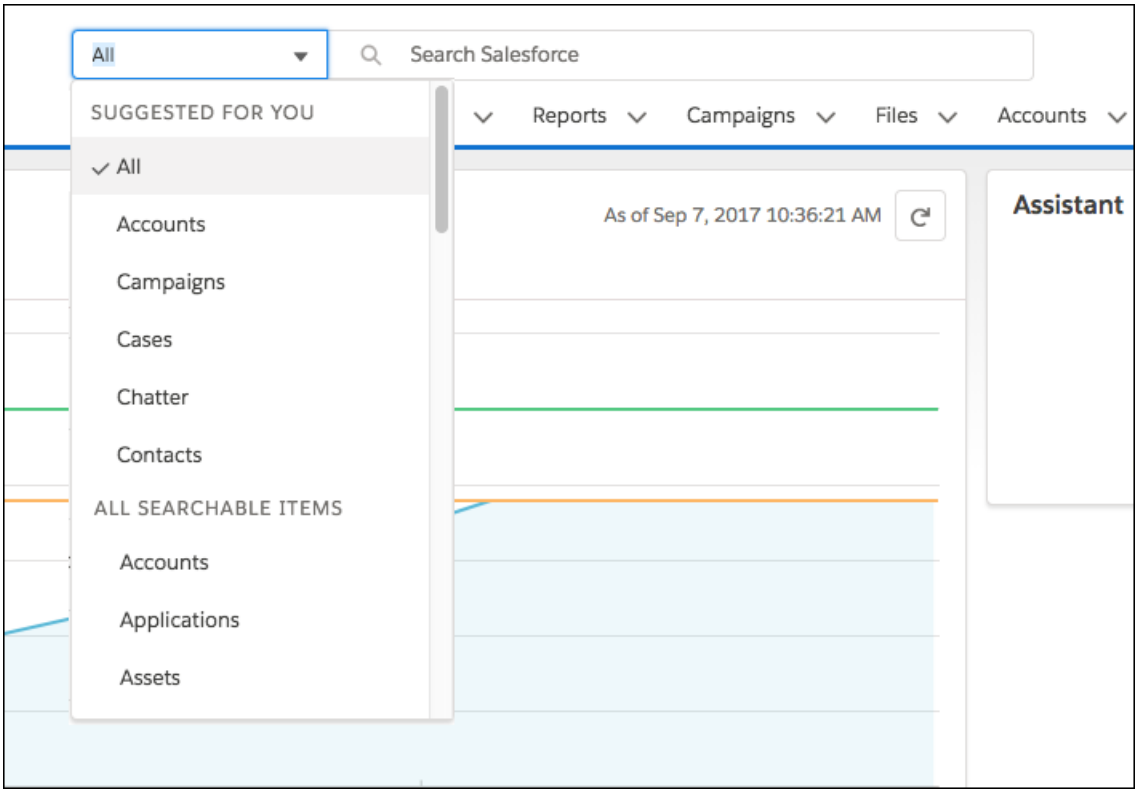
Cuando desee buscar un objeto, reduzca el desorden y vea resultados solo para lo que está buscando, desde cualquier parte en la aplicación. Seleccione cualquier objeto que se pueda buscar en la lista desplegable junto al cuadro de búsqueda global. Ingrese su término de búsqueda, y tanto los resultados instantáneos como los resultados de búsqueda completos están limitados a ese objetos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

Por qué: La búsqueda por tipo de objeto no es nueva, pero la hicimos más sencilla y rápida. Ya no tiene que escribir un nombre de objeto y seleccionar **Limitar búsqueda a** desde el menú desplegable. Ahora puede centrar su búsqueda en cualquier objeto que se pueda buscar simplemente seleccionando o escribiendo el nombre del objeto en el menú desplegable.



Los objetos que utilice con mayor frecuencia están en la parte superior, seguidos por la lista completa de objetos que se pueden buscar en orden alfabético.



Cuando no selecciona un objeto, la búsqueda funciona de modo habitual, devolviendo coincidencias de diferentes objetos cuando escribe. La página Resultados principales le muestra entonces las coincidencias más relevantes de sus objetos utilizados con mayor frecuencia.

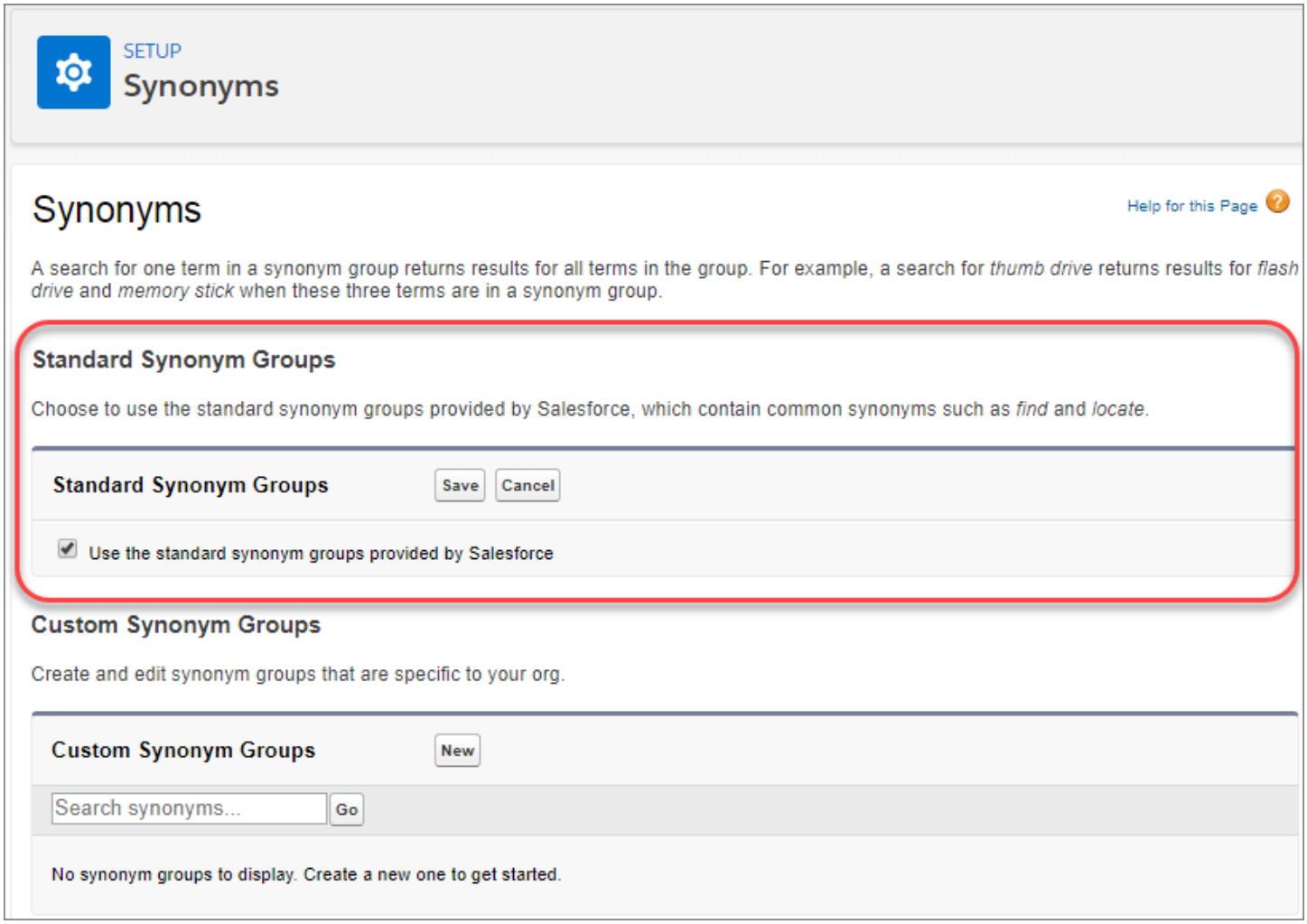
Ahorrar tiempo con grupos de sinónimos estándar

Los grupos de sinónimos ahorran tiempo a los usuarios eliminando las conjeturas al ingresar el término de búsqueda correcto. (¿Es un *casco de protección*, *casco* o *cubo cerebral*?) Ahora, Salesforce *le* ahorra tiempo con grupos de sinónimos estándar que contienen términos mayormente asociados, como archivo y documento, o contraseña y credenciales. Los sinónimos estándar están disponibles para objetos de Salesforce Knowledge en todas las organizaciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience, así como las aplicaciones Salesforce (iOS, Android, navegadores móviles) en todas las ediciones.

Por qué: Obtenga los beneficios de los grupos de sinónimos sin necesidad de emplear tiempo en su creación. Los grupos de sinónimos estándar incluyen sinónimos en Inglés comunes como:

- archivo, documento
- configuración, config
- bd, base de datos
- credenciales, contraseña
- imágenes, fotos
- hey, hola
- Pedido de compra, pedido



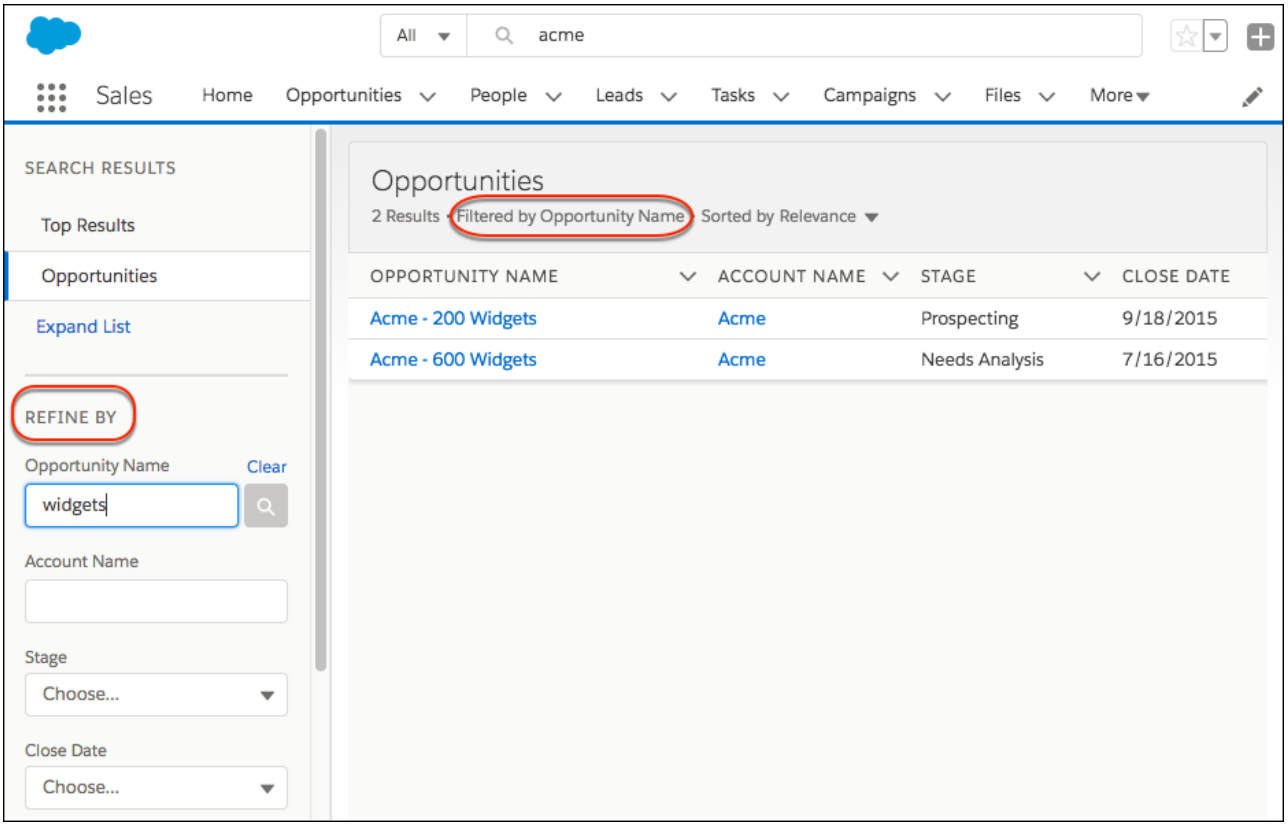
Cómo: Sinónimos estándar están activados de forma predeterminada. Puede modificar o ver los grupos de sinónimos, pero puede desactivar todos los grupos de sinónimos estándar. Aún puede crear grupos de sinónimos para palabras relacionadas específicas de su organización o industria. El proceso para agregar grupos de sinónimos personalizados permanece igual.

Filtrar resultados de búsqueda para más objetos

Muchas oportunidades (o prospectos o contactos) con nombres similares y tan poco tiempo para encontrar la que está buscando. Ahora, además de cuentas y archivos, ahora puede filtrar resultados de búsqueda para oportunidades, prospectos, contactos, casos, tareas, notas, tableros y personas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

Por qué: En ocasiones, una búsqueda de palabra clave no lo es todo. Limite los resultados más seleccionando un objeto compatible en el lado izquierdo de la página de resultados de búsqueda y luego aplicando filtros.



Cómo: Desde Configuración, en el Gestor de objetos, vaya a Formatos de búsqueda para cada objeto. Agregue los campos que los usuarios desean filtrar al formato Resultados de búsqueda. Los tipos de campo compatibles son casilla de selección, número de teléfono, lista de selección, texto y URL. No es posible filtrar por los campos cifrados.

Compatibilidad mejorada para la búsqueda

Hemos mejorado la experiencia global de las búsquedas.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener resultados de búsqueda para más objetos
El objeto Email de lista, anteriormente denominado Email masivo, ahora tiene capacidad de búsqueda. Comentarios de casos también tienen capacidad de búsqueda.

La lematización de búsqueda admite Hebreo
Obtenga mejores resultados de búsqueda en Hebreo con la compatibilidad de lematización. La lematización es una forma de agrupar variantes de una palabra. Por ejemplo, cuando busca rápido, obtiene coincidencias que contienen más rápido o ayuno.

Búsqueda federada disponible en Performance Edition
La búsqueda federada facilita la tarea de agregar motores de búsqueda externos a su organización, y ahora es compatible con Performance Edition.

Obtener resultados de búsqueda para más objetos

El objeto Email de lista, anteriormente denominado Email masivo, ahora tiene capacidad de búsqueda. Comentarios de casos también tienen capacidad de búsqueda.

Dónde: Email de lista está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones. Comentarios de casos tienen capacidad de búsqueda en Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

La lematización de búsqueda admite Hebreo

Obtenga mejores resultados de búsqueda en Hebreo con la compatibilidad de lematización. La lematización es una forma de agrupar variantes de una palabra. Por ejemplo, cuando busca rápido, obtiene coincidencias que contienen más rápido o ayuno.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience, así como las aplicaciones Salesforce (iOS, Android, navegadores móviles) en todas las ediciones excepto Database.com.

Búsqueda federada disponible en Performance Edition

La búsqueda federada facilita la tarea de agregar motores de búsqueda externos a su organización, y ahora es compatible con Performance Edition.

Dónde: Estos cambios se aplican a Salesforce Classic y Lightning Experience, así como las aplicaciones Salesforce (iOS, Android, navegadores móviles) en todas las ediciones excepto Database.com.

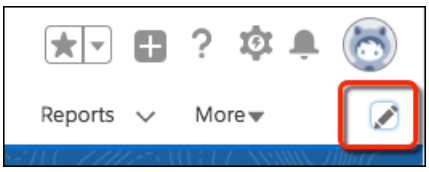
Personalizar la barra de navegación en menos tiempo

Facilitamos a los usuarios la personalización de su navegación en aplicaciones Lightning. Sus usuarios pueden volver al trabajo de inmediato con una interfaz de usuario mejorada. O bien, los usuarios solo tienen que arrastrar elementos en la barra de navegación donde quieran para ajustar rápidamente el orden.

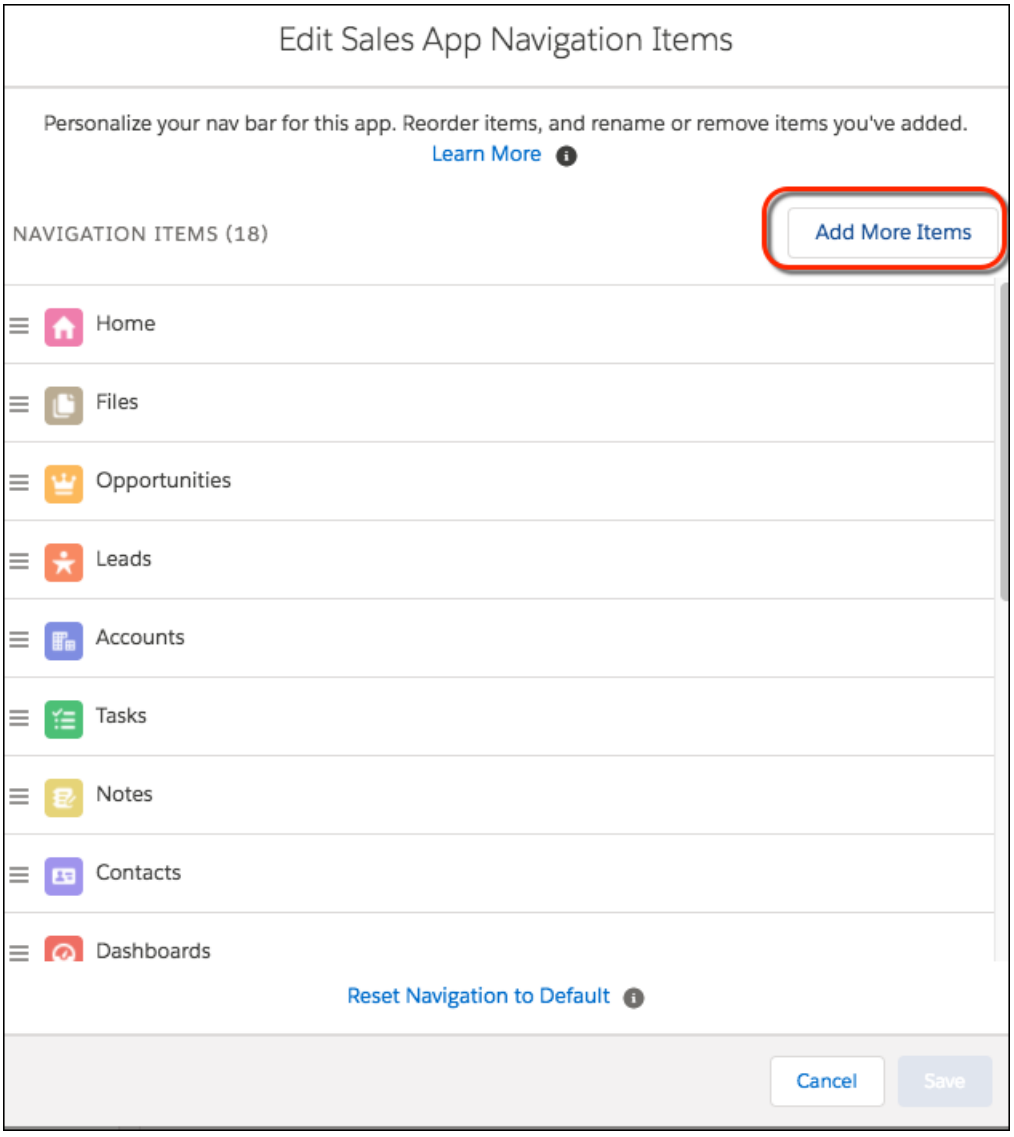
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: En el editor de la barra de navegación mejorado es más sencillo buscar favoritos o todos los elementos disponibles para seleccionar lo que hay que agregar. El nuevo editor reduce al mínimo la necesidad de que los usuarios utilicen fichas temporales.

Cómo: Arrastre elementos por la barra de navegación para reordenarlos. ¿Desea realizar más cambios? Haga clic en el icono de lápiz en la barra de navegación para empezar.



Haga clic en **Agregar más elementos**.



Si no desea que sus usuarios personalicen la barra de navegación para una aplicación específica, puede desactivar la personalización. Desde Configuración en Lightning Experience, vaya al **Gestor de aplicaciones**. Modifique la aplicación que desee. En la página **Opciones de aplicación**, seleccione **Desactivar la personalización del usuario final de los elementos de navegación en esta aplicación**. Los usuarios no pueden cambiar la barra de navegación si desactiva la personalización o si se usa una aplicación de Salesforce Classic.

Si no desea que se creen fichas temporales cuando los usuarios accedan a elementos fuera de la aplicación, puede desactivar el comportamiento desde la misma página.

CONSULTE TAMBIÉN

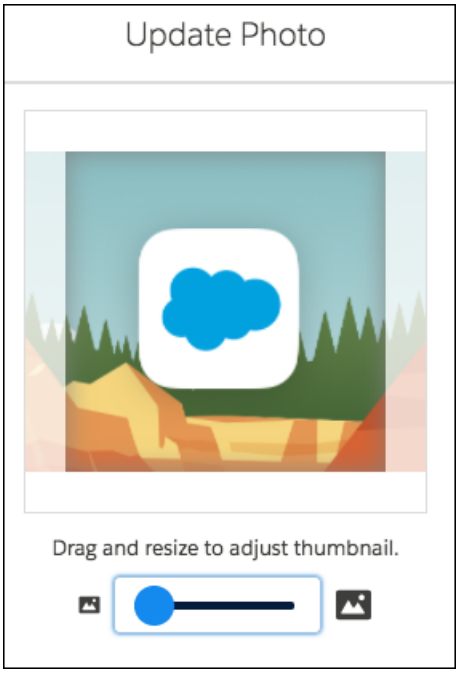
Ayuda: Personalizar la barra de navegación en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Personalizar su tema con el recorte de la imagen y la sustitución del color

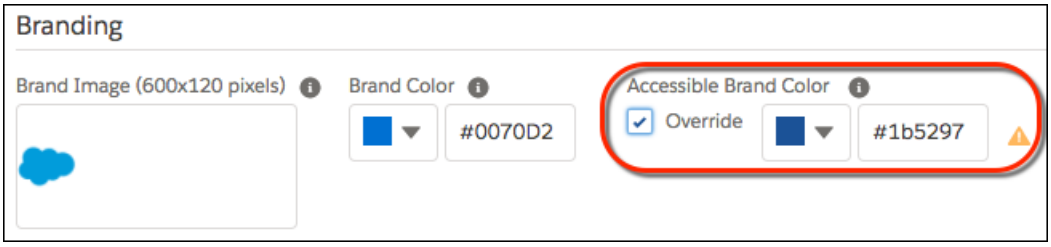
Obtenga justo el aspecto que desea para su tema sin malgastar tiempo con un programa de software de modificación de fotografías. Use la herramienta de recorte y cambio de tamaño para seleccionar la parte de la imagen que desea usar. Después de cargar una imagen, arrástrela para recortarla. O bien, ajuste el zoom en la imagen para cambiar el tamaño del aspecto final. Mientras hace esto, también puede cambiar el color de la marca.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

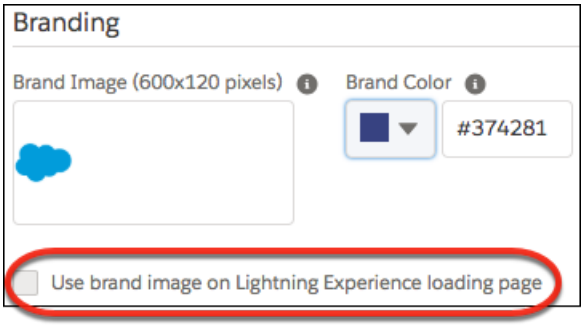
Por qué: Cargue una imagen. Recorte y cambie el tamaño rápidamente.



Los temas personalizados modifican el color de marca que especifica para que sea compatible con WCAG 2.0. Dedicamos tiempo a averiguar cómo ajustar su color de marca de modo que la página sea accesible y fácil de leer. No obstante, si desea mostrar su color de marca exacto, puede sustituir el color de marca accesible.



También puede utilizar la imagen de marca de un tema en la página de carga de Lightning Experience.



Cómo: En Configuración, ingrese `Temas y marca` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Temas y marca**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda: Aplicar marca a su organización en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Simplificar las vistas de lista con filtros detallados

Ya no es necesario que cambie a Salesforce Classic para usar criterios de filtro de vista de lista detallados. Puede buscar datos importantes en sus vistas de lista con filtros más detallados en Lightning Experience y dinamizar su flujo de trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience para Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: ¿Desea ver todos los prospectos abiertos en su cola de ventas desde su última campaña de email? ¿Qué hay de sus oportunidades en Asia con una alta probabilidad de cierre? Manténgase al tanto de sus cuentas, contactos, prospectos, oportunidades y objetos personalizados mediante la identificación de la información más relevante en el momento justo. Estos filtros nuevos le permiten filtrar lo siguiente:

- Cuentas por territorio
- Cuentas, casos y oportunidades por equipos
- Contactos por campaña
- Prospectos por cola y campaña
- Oportunidades por territorio
- Objetos personalizados por cola

Nota: El filtrado de oportunidades por territorio solo está disponible para la función Gestión de territorios original. No está disponible para Gestión de territorios de compañía.

Dado que estos filtros funcionan con los filtros de campos existentes, puede crear y compartir vistas de lista detalladas con su equipo.

Cómo: El uso de estos filtros es sencillo. Seleccione un objeto y haga clic en para acceder al panel Filtros. Desde ahí, seleccione los filtros que desee agregar. Las nuevas opciones de filtro se muestran justo donde se encuentran sus demás opciones de filtro.

Realizar modificaciones en línea al utilizar lógica de filtros

La edición en línea y la lógica de filtrado se reúnen para hacer que sus vistas de lista sean más potentes. ¡No se necesita configuración! En Lightning Experience, puede empezar a realizar modificaciones en línea a sus vistas de lista que utilizan lógica de filtros directamente. Algunas excepciones: La modificación en línea no funciona para vistas de lista con registros múltiples o cuando el campo no es modificable. Salesforce Classic no admite la modificación en línea con lógica de filtros.

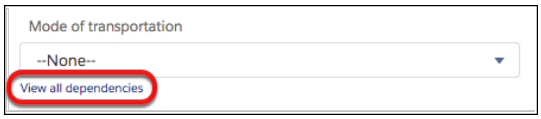
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience para Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Ver dependencias de campo durante la modificación de una página de detalles de registro.

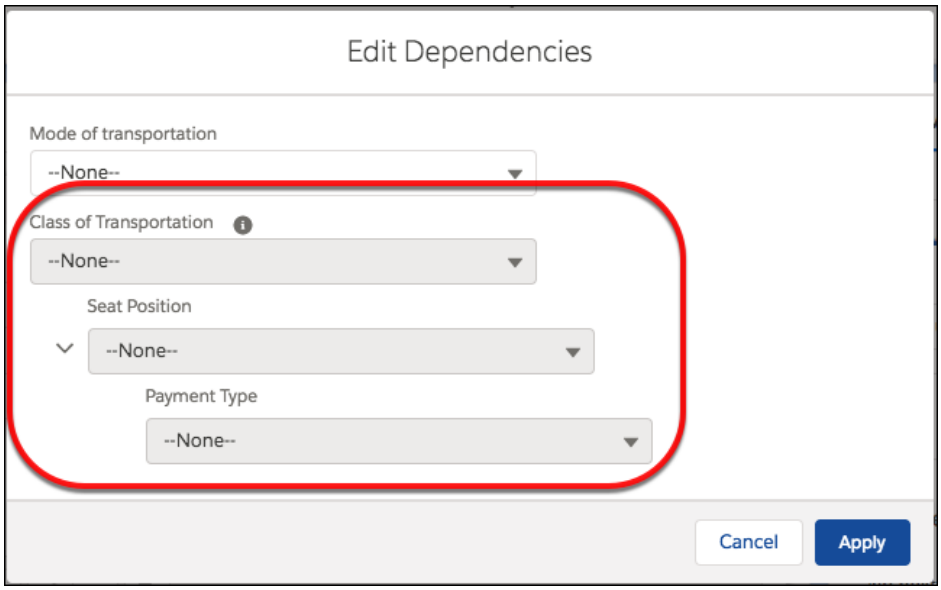
Ahora es sencillo ver y actualizar todos los campos dependientes y de control al modificar una lista de selección o casilla en una página Detalles de registro.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Esta opción está disponible con modificación en línea de Detalles de registro y con opciones Nuevo, Modificar y Duplicar para registros. No está disponible con Crear o Actualizar para Acciones rápidas o con modificación en línea de Listview o modificación en línea de Etapa de ruta de ventas.



Utilice el vínculo debajo de una lista de selección o casilla de verificación para mostrar campos relacionados. Actualice campos según sea necesario, luego haga clic en **Aplicar** y haga clic en **Guardar**.

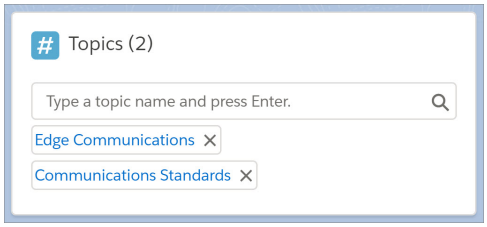


Organizar registros con temas

Los temas proporcionan un método para organizar los registros por tema. Ahora, puede usar temas en registros de Lightning Experience mediante la adición del componente Temas a páginas de registro. Los temas se activan automáticamente para todos los objetos estándar disponibles. Si usaba temas en registros de Salesforce Classic, después de agregar el componente Tema, sus usuarios ven los temas que se agregaron anteriormente en los mismos registros de Lightning Experience.

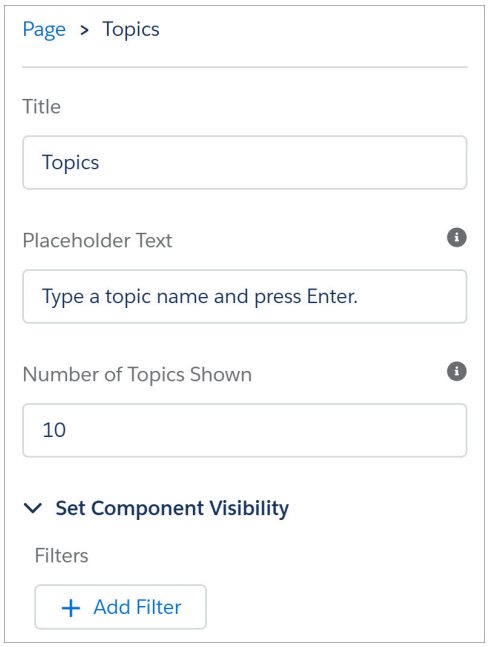
Dónde: Esta función es nueva para Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Sus usuarios pueden usar temas para proporcionar información sobre lo que ven el campo y de sus clientes. Por ejemplo, si los agentes de asistencia están interesados en los estándares de comunicación, pueden agregar el tema Estándares de comunicación a cualquier archivo que incluya información sobre la comunicación. Pueden agregar el mismo tema a casos, contactos o cualquier otro registro en el que deseen incluir el tema sobre los estándares de comunicación. Después de agregar el componente Temas a páginas de registro, los usuarios pueden ver, agregar y eliminar temas de los registros fácilmente.



Los temas de los registros se convierten en vínculos en las páginas de detalles de tema. Si Chatter está activado, la página de detalles de tema muestra publicaciones y comentarios con el mismo tema.

Cómo: Cree una página de registro para Lightning Experience y agregue el componente Temas. Además, puede agregar el componente Temas a páginas de registro existentes. Puede configurar el título, el texto de marcador de posición que se muestra en el editor de temas y el número de temas mostrados antes de que aparezca el vínculo Mostrar más.



Para tener una perspectiva más amplia de cómo su organización usa los temas en registros, cree un tipo de reporte personalizado con Asignaciones de temas como el objeto principal.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de Chatter: Consideraciones para Lightning Experience

IdeaExchange: Incluir temas en Lightning

Aplicaciones de la consola Lightning: Flujos guiados, más API y colaboración con vínculos al espacio de trabajo

Mejore su aplicación de consola con el componente de participación guiada de Lightning y guíe a los usuarios de su consola a través de sus procesos de negocio. También puede personalizar su aplicación de consola con más API JavaScript de la consola de Lightning. La colaboración mediante vínculos está disponible en la consola y permite a sus usuarios compartir con otros usuarios vínculos a sus espacios de trabajo, incluidas las subfichas.

Nota: Las aplicaciones de la consola Lightning no disponen aún de paridad completa con aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Por ejemplo, algunas funciones en aplicaciones de la consola de Salesforce Classic, como las notificaciones distribuidas y la admisión de varios monitores no están disponibles en las aplicaciones de la consola Lightning. Más información.

No puede actualizar o migrar aplicaciones de consola de Salesforce Classic a Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Utilización de flujos para guiar a los usuarios de la consola

El componente de participación guiada de Lightning unifica su aplicación de consola con sus procesos de negocio. Asocie flujos a registros utilizando las herramientas de automatización de Salesforce y guíe a los usuarios de la consola a través de los procesos de múltiples pasos. Cuando el usuario abra un registro con un flujo asociado, este se iniciará como subficha. Los flujos también se pueden configurar para canales específicos, como, por ejemplo, el teléfono y el chat, y es posible especificar los flujos que desea que los usuarios completen en primer y último lugar.

Automatizar actualización de fichas, Cambiar elementos de navegación y prestar atención a clics de elemento de utilidad con las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning

Estuvimos trabajando intensamente agregando métodos a la API de JavaScript de la Consola Lightning. Algunas cosas que podía hacer con las API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce están ahora disponibles en Lightning Experience. Estos métodos son nuevos en la API de JavaScript de la consola Lightning: `focusNavigationItem()`, `getNavigtationItems()`, `getSelectedNavigationItem()`, `refreshNavigationItem()`, `refreshTab()` y `onUtilityClick()`.

Copiar y compartir su espacio de trabajo y la subficha activa desde la barra de direcciones

Los agentes, los representantes de ventas y otros usuarios de la consola pueden compartir rápidamente su subficha activa y de espacio de trabajo copiando la dirección URL desde su barra de direcciones.

Abrir componentes Lightning personalizados en fichas y subfichas del espacio de trabajo

No más preocupación por la caducidad de las direcciones URL. Utilice `openTab()` y `openSubtab()` con el nuevo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir directamente componentes Lightning personalizados en su espacio de trabajo.

Anclar barras laterales izquierda y derecha en su aplicación de consola

Una región anclada permanece en la visualización a medida que navega entre subfichas en una aplicación de consola Lightning. En la última versión, le proporcionamos plantillas de página Lightning de región ancladas. Esta versión incorpora otra plantilla. Personalice su aplicación de consola Lightning con la Consola: Plantilla Barras laterales izquierda y derecha ancladas de modo que sus usuarios puedan ver y trabajar con información de registro en ambas barras laterales.

CONSULTE TAMBIÉN

API de la Consola de Salesforce

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce

Ayuda de Salesforce: Limitaciones de la consola de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilización de flujos para guiar a los usuarios de la consola

El componente de participación guiada de Lightning unifica su aplicación de consola con sus procesos de negocio. Asocie flujos a registros utilizando las herramientas de automatización de Salesforce y guíe a los usuarios de la consola a través de los procesos de múltiples pasos. Cuando el usuario abra un registro con un flujo asociado, este se iniciará como subficha. Los flujos también se pueden configurar para canales específicos, como, por ejemplo, el teléfono y el chat, y es posible especificar los flujos que desea que los usuarios completen en primer y último lugar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios con licencias de usuario de la plataforma de Salesforce para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

- Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)

Automatizar actualización de fichas, Cambiar elementos de navegación y prestar atención a clics de elemento de utilidad con las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning

Estuvimos trabajando intensamente agregando métodos a la API de JavaScript de la Consola Lightning. Algunas cosas que podía hacer con las API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce están ahora disponibles en Lightning Experience. Estos métodos son nuevos en la API de JavaScript de la consola Lightning: `focusNavigationItem()`, `getNavigtationItems()`, `getSelectedNavigationItem()`, `refreshNavigationItem()`, `refreshTab()` y `onUtilityClick()`.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios con licencias de usuario de la plataforma de Salesforce para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Nota: Los métodos correspondientes del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce invocados desde fichas web o páginas de Visualforce también funcionan en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

- API de la Consola de Salesforce
- Guía del desarrollador de Salesforce Console: focusNavigationItem (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- Guía del desarrollador de Salesforce Console: getNavigationItems (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- Guía del desarrollador de Salesforce Console: getSelectedNavigationItem (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- Guía del desarrollador de Salesforce Console: refreshNavigationItem (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- Guía del desarrollador de Salesforce Console: refreshTab (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- Guía del desarrollador de Salesforce Console: onUtilityClick (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Copiar y compartir su espacio de trabajo y la subficha activa desde la barra de direcciones

Los agentes, los representantes de ventas y otros usuarios de la consola pueden compartir rápidamente su subficha activa y de espacio de trabajo copiando la dirección URL desde su barra de direcciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios con licencias de usuario de la plataforma de Salesforce para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: A continuación se muestra un ejemplo de URL que contiene información de subficha y del espacio de trabajo:

```
https://<lightning.domain.com>/lightning/r/<subtab recordId>?ws=/lightning/r/<workspace recordId>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce

Abrir componentes Lightning personalizados en fichas y subfichas del espacio de trabajo

No más preocupación por la caducidad de las direcciones URL. Utilice `openTab()` y `openSubtab()` con el nuevo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir directamente componentes Lightning personalizados en su espacio de trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios con licencias de usuario de la plataforma de Salesforce para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Por qué: `lightning:isUrlAddressable` ofrece los siguientes beneficios con respecto a `force:navigateToComponent` para aplicaciones de la consola:

- Protege a sus aplicaciones de los cambios de formatos de URL.
- Genera una URL fácil de utilizar para sus fichas.
- Abre un componente Lightning como ficha o subficha de espacio de trabajo, incluso cuando se llama desde una utilidad, al desplazar el ratón sobre el componente o desde otra página.
- Permite controlar si un componente se puede abrir mediante programación como ficha o subficha de espacio de trabajo.
- Permite a un mecanismo abrir de manera condicional un componente determinado más de una vez, o bien redirigirlo a una ficha o subficha de espacio de trabajo abiertos mediante el parámetro `uid`.

Cómo: Implemente `lightning:isUrlAddressible` en sus componentes para generar una `pageReference` que podrá utilizar para abrir componentes en una ficha o subficha de espacio de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning

Utilización de referencias de página para abrir fichas y subfichas en Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Anclar barras laterales izquierda y derecha en su aplicación de consola

Una región anclada permanece en la visualización a medida que navega entre subfichas en una aplicación de consola Lightning. En la última versión, le proporcionamos plantillas de página Lightning de región ancladas. Esta versión incorpora otra plantilla. Personalice su aplicación de consola Lightning con la Consola: Plantilla Barras lateras izquierda y derecha ancladas de modo que sus usuarios puedan ver y trabajar con información de registro en ambas barras laterales.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios con licencias de usuario de la plataforma de Salesforce para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar regiones ancladas a las barras laterales de la consola

Encuestas de Salesforce: Más opciones para la recopilación de datos mejorados

La función Encuestas de Salesforce le permite tener un mayor control para crear encuestas increíbles y recopilar exactamente los datos que necesita.

EN ESTA SECCIÓN:

Adaptar las preguntas de una encuesta en función de las respuestas de los participantes

Ya no es necesario que los participantes hagan clic en cada pregunta de una encuesta. En lugar de esto, puede usar reglas de lógica para mostrar a un participante una pregunta de seguimiento concreta basada en la respuesta a una pregunta anterior. Al agregar reglas de lógica, los participantes no necesitan responder a preguntas irrelevantes y puede recopilar datos más precisos.

Copiar una encuesta

¿Por qué empezar de nuevo si puede copiar una encuesta para replicar sus preguntas y lógica? Cuando copia una encuesta, no se asocia con la encuesta original en la base de datos. A la encuesta copiada se le asigna un nuevo registro de encuesta.

Ver las invitaciones para encuestas de un contacto

Al examinar un registro de contacto, ahora puede ver las invitaciones que recibió el contacto para la participación en encuestas. Anteriormente, no podía determinar si un contacto tenía alguna invitación para participar en una encuesta. Por lo tanto, algunos contactos recibían invitaciones para participar en encuestas varias veces.

Obtener información detallada mediante la escala de preguntas de valoración ampliada

Obtenga respuestas con más matices mediante una escala de valoración más amplia. Puede crear preguntas con una escala del 1 al 10. Anteriormente, se aplicaba una escala del 1 al 5 a las preguntas de valoración.

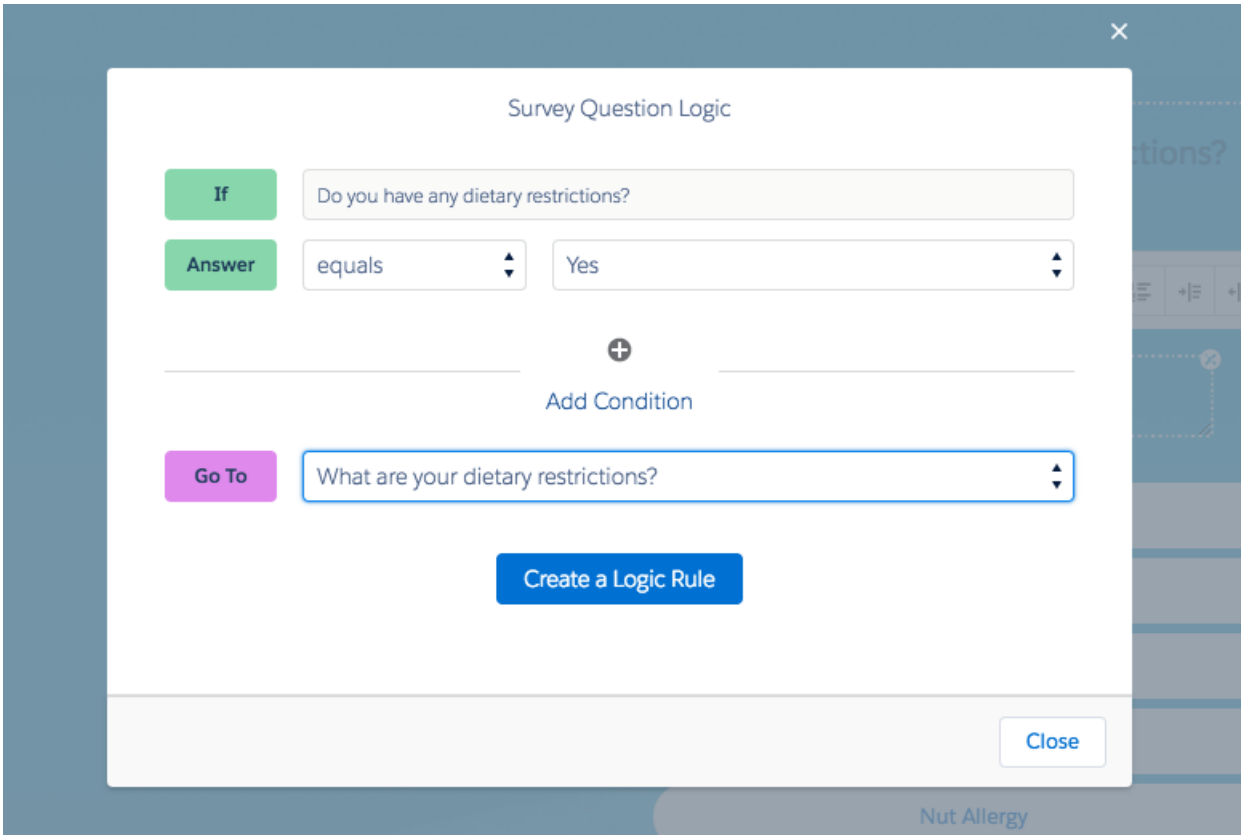
Adaptar las preguntas de una encuesta en función de las respuestas de los participantes

Ya no es necesario que los participantes hagan clic en cada pregunta de una encuesta. En lugar de esto, puede usar reglas de lógica para mostrar a un participante una pregunta de seguimiento concreta basada en la respuesta a una pregunta anterior. Al agregar reglas de lógica, los participantes no necesitan responder a preguntas irrelevantes y puede recopilar datos más precisos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition si la función Encuestas de Salesforce está activada.

Quién: Los usuarios deben tener acceso a Health Cloud o se les debe asignar la licencia Creador de encuestas para poder crear encuestas.

Por qué: Por ejemplo, desea enviar una encuesta a los asistentes de una reunión importante. Necesita saber si los asistentes tienen alguna restricción en su dieta. Si un asistente responde "sí", puede preguntar por las alergias alimentarias para hacer un seguimiento. Si un asistente responde "no", puede omitir la pregunta sobre las alergias alimentarias.



Copiar una encuesta

¿Por qué empezar de nuevo si puede copiar una encuesta para replicar sus preguntas y lógica? Cuando copia una encuesta, no se asocia con la encuesta original en la base de datos. A la encuesta copiada se le asigna un nuevo registro de encuesta.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition si la función Encuestas de Salesforce está activada.

Cómo: En el Generador de encuestas, haga clic en **...** y, a continuación, seleccione **Hacer una copia**.

Ver las invitaciones para encuestas de un contacto

Al examinar un registro de contacto, ahora puede ver las invitaciones que recibió el contacto para la participación en encuestas. Anteriormente, no podía determinar si un contacto tenía alguna invitación para participar en una encuesta. Por lo tanto, algunos contactos recibían invitaciones para participar en encuestas varias veces.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition si la función Encuestas de Salesforce está activada.

Cómo: Primero, agregue la lista relacionada Invitaciones de encuestas al formato de página de registro de contacto.

Para determinar si se invitó a alguien a participar en una encuesta, navegue al registro del contacto. La lista relacionada Invitaciones de encuestas se muestra en la parte inferior del registro de contacto si se invitó al contacto a participar en una encuesta como mínimo.

Obtener información detallada mediante la escala de preguntas de valoración ampliada

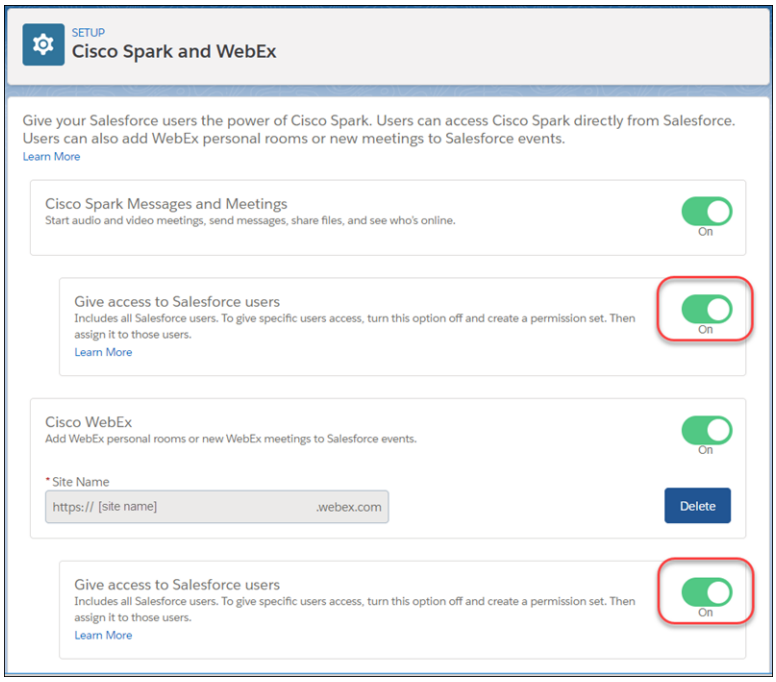
Obtenga respuestas con más matices mediante una escala de valoración más amplia. Puede crear preguntas con una escala del 1 al 10. Anteriormente, se aplicaba una escala del 1 al 5 a las preguntas de valoración.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las encuestas en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition si la función Encuestas de Salesforce está activada.

Asignación de permisos de Cisco Spark y WebEx

Al activar Cisco Spark o WebEx para Salesforce, todos los usuarios tendrán acceso a estas funciones de manera predeterminada. Puede desactivar estos permisos y proporcionar acceso solo a un subconjunto de usuarios.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.



Cómo: Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Cisco Spark y WebEx` y, a continuación, seleccione **Cisco Spark y WebEx**. En la página Configuración de Cisco Spark y WebEx, utilice el botón de alternancia para proporcionar acceso a sus usuarios.

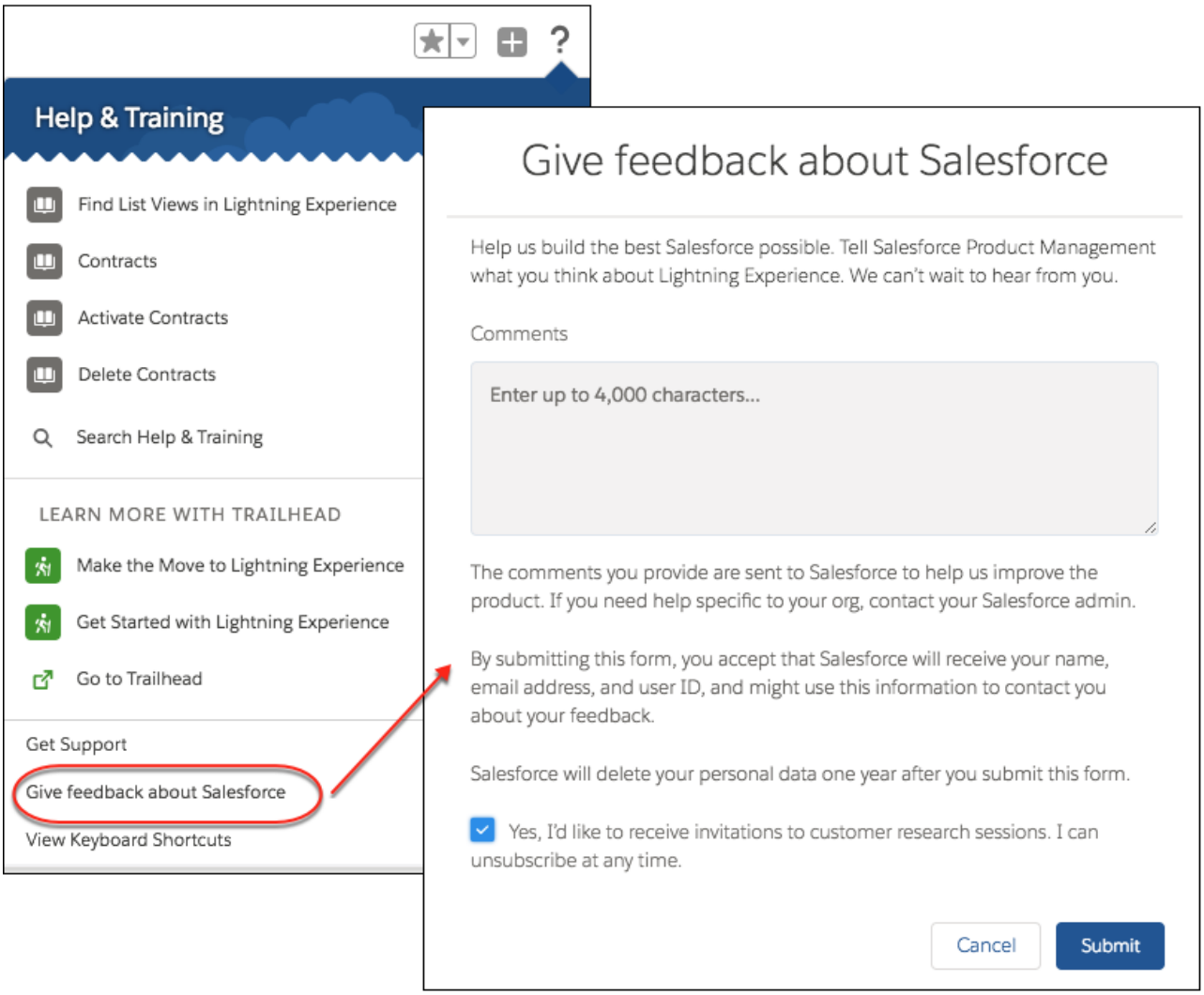
Enviar comentarios privados sin necesidad de suscribirse

Cuando envía comentarios sobre Lightning Experience mediante el vínculo del menú Ayuda, no necesita elegir de forma explícita el envío de su información de contacto. Se garantiza en todo momento la privacidad y seguridad de su información, la cual se elimina un año después de su envío del formulario de comentarios.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

Por qué: Anteriormente, cuando enviaba comentarios, podía indicar que deseaba que Salesforce también recibiera su nombre, dirección de email e Id. de usuario. Ahora, su información de contacto básica se envía de forma segura con sus comentarios y se elimina después de un año.

Sus comentarios y sugerencias nos ayudan a mejorar el producto. Además, si desea recibir una invitación para participar en sesiones de estudios de clientes, puede usar el formulario para indicarlo.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Encontrar ayuda en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre nuestra plataforma de interfaz de usuario, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades. Consulte las nuevas funciones y consideraciones en esta versión.

EDICIONES

Disponible en: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**

EN ESTA SECCIÓN:

Funciones de Lightning Experience en esta versión
Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre nuestra plataforma de interfaz de usuario, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades. Consulte las nuevas funciones y consideraciones en esta versión.

Funciones de Lightning Experience diferentes o no disponibles en Summer '18
Para nuevas funciones y mejoras de Lightning Experience, revise estos temas para ver si alguna función que sea vital para su negocio está limitada o no disponible en esta versión.

Funciones de Lightning Experience en esta versión

Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre nuestra plataforma de interfaz de usuario, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades. Consulte las nuevas funciones y consideraciones en esta versión.

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

Salesforce en general

Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce

Evaluar su implementación con Salesforce Optimizer

Convertir botones de JavaScript a alternativas que se adaptan a Lightning con el Convertidor de configuración Lightning Experience (Disponible de forma general)

Personalizar la barra de navegación en menos tiempo

Personalizar su tema con el recorte de la imagen y la sustitución del color

Simplificar las vistas de lista con filtros detallados

Realizar modificaciones en línea al utilizar lógica de filtros

Ver dependencias de campo durante la modificación de una página de detalles de registro.

Organizar registros con temas

Aplicaciones de la consola Lightning: Flujos guiados, más API y colaboración con vínculos al espacio de trabajo

Asignación de permisos de Cisco Spark y WebEx

Enviar comentarios privados sin necesidad de suscribirse

Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce

Animar a los usuarios a adoptar Lightning Experience

Descubrir por qué el funcionamiento es mejor en Lightning Experience

Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience

Obtener una perspectiva de las actividades del usuario con la Aplicación de uso de Lightning

Se han desactivado mensajes de email de Adoption Manager

Los usuarios obtienen Lightning Experience solo en algunas organizaciones nuevas

Buscar

Buscar el objeto que desea desde cualquier lugar

Ahorrar tiempo con grupos de sinónimos estándar

Filtrar resultados de búsqueda para más objetos

Compatibilidad mejorada para la búsqueda

Encuestas de Salesforce: Más opciones para la recopilación de datos mejorados

Adaptar las preguntas de una encuesta en función de las respuestas de los participantes

Copiar una encuesta

Ver las invitaciones para encuestas de un contacto

Obtener información detallada mediante la escala de preguntas de valoración ampliada

Lightning Essentials

Sales Essentials

Personalizar Salesforce con una nueva aplicación de configuración

Dar la bienvenida a colegas en Salesforce con Invitar colegas

Utilizar etapas de ventas personalizadas para una productividad aumentada

Eliminar registros duplicados

Service Essentials

Construir flujos y procesos en Service Essentials

Conocer Service Cloud Mobile con una nueva presentación

Ventas

Sales Cloud Einstein: Disponibilidad general de pronósticos, Más reportes y Mejoras en perspectivas

Funciones fundamentales de ventas

Campañas: Colaboración de miembros de campaña, Marketing basado en cuenta y Otras mejoras

Pronósticos de colaboración: Pronósticos más detallados y Opciones de pronóstico

Prospectos: Conversión con Contactos en múltiples cuentas y Control seguro de combinación de prospectos

Productos: Trabajar con programaciones en Lightning Experience

Cuentas: Configuración de cuenta personal, Acciones rápidas personalizadas y Validación de nuevo paquete disponibles en Lightning Experience

Ruta: Ruta para contactos, Compatibilidad de lista de selección dependiente

Funciones de productividad

Lightning Dialer: Monitoreo de llamadas, Múltiples correos de voz y Presencia local

Captura de actividad de Einstein: Disponibilidad más amplia, Perspectivas de email y Cronología de actividad mejorada

Actividades: Vista de lista de tareas, Creación de tareas masiva, Asuntos predefinidos y mucho más

Experiencia de email: Email de lista para campañas, Filtro de campaña para contactos y prospectos y Gestión de archivos adjuntos de email

Plantillas de email: Gestión de plantilla de email simplificada, Nuevo lenguaje de campo de combinación y Plantillas de email HTML personalizadas

Kanban: Actualizar listas de selección dependientes

Calendario: Mejoras de uso en Lightning Experience

Consola de ventas: Barras laterales ancladas, API de consola Lightning y mucho más

Inbox: Perspectivas de email y Más acceso a Tablero de actividades

Calidad de datos

Gestión de duplicados: Ejecutar trabajos duplicados en objetos personalizados

Lightning Data: Etiquetas más claras, Control de asignación de campos, Estado revisado, Conversión de divisa

Lightning for Gmail

Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado

Registrar mensajes de email en los registros de su elección

Integración de Microsoft®

Lightning for Outlook: Diseño centrado y Mejoras de registro de email

Salesforce for Outlook: Actualizar a lo último y lo mejor

Salesforce CPQ y Billing

Salesforce CPQ: Reportes de reserva, Creación de pedidos más rápida y Navegación del editor de partidas de presupuesto mejorada

Salesforce Billing: Nuevos acuerdos de ingresos

Pardot

Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot for Lightning (Beta)

Personalizar mensajes de email de Engage con Salesforce Files

Hacer coincidir prospectos con cuentas sin un valor de sitio web

Ver menos falsos positivos para prospectos que coinciden con cuentas

Otros cambios en Sales Cloud

Filtrar vistas de lista de cuenta por territorio en Lightning Experience

Servicio

Bots de Einstein al rescate: Potencie la productividad del equipo de servicio con bots (con disponibilidad general)

Gestión de casos

Consola de servicio: Implicación guiada de Lightning, Equipos de casos y Mejoras de email

Casos: Equipos de casos, borradores de email, campos de email de Apex y mucho más

OmniCanal: Más opciones para el enrutamiento de elementos de trabajo en Lightning Experience

Herramientas de productividad: Ligeras mejoras para macros y texto rápido

Gestión de asignaciones: Evite que sus agentes marquen eventos clave como completos de manera accidental

Field Service

Agregar artículos de Knowledge a tipos de trabajo

Guiar a su equipo con una ruta para Field Service

Automatizar la generación de órdenes de trabajo para planes de mantenimiento

Ver la lista relacionada Planes de mantenimiento en cuentas, contactos y ubicaciones

Cifrar datos inactivos con Shield para órdenes de trabajo y citas de servicio

Crear reglas de colaboración basadas en criterios para Field Service

Filtrar listas relacionadas en reportes de servicio (disponibilidad general)

Gestionar Field Service en comunidades Lightning

Crear jerarquías de territorios de servicio de mayores dimensiones

Modificar el código de divisa en hojas de horas

Gestión de citas de Snap-Ins: Permitir a los clientes concertar, modificar y cancelar citas (Beta)

Paquete gestionado de Field Service: Optimización de la programación de recursos, actualizaciones en vivo de Gantt y filtros de lista personalizados

Field Service para Mobile: Android 4.0

Canales

Live Agent: Mejoras del chat en Lightning Experience

Chat de Snap-Ins: Mejoras de chat y el miniprograma de código de la versión 5.0

Snap-ins para aplicaciones móviles: Crear aplicaciones mejores, más rápidas y atractivas

CTI: Guíe a sus agentes de centros de llamadas con flujos

Knowledge

Enviar para traducir en Lightning Experience

Comparar traducciones y artículos principales lado a lado

Utilizar acciones de creación con traducciones

Insertar vínculos inteligentes en campos de texto enriquecido

Cambiar idiomas sobre la marcha con el componente Conmutador de traducción

Texto al pasar el ratón sobre artículos en resultados de búsqueda de Lightning Knowledge

Agregar Lightning Knowledge a Service Essentials

Moverse a Lightning Knowledge con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Beta)

Otros cambios

La Configuración de servicio recibe un nuevo aspecto

Analytics

Reportes y tableros

Reportes: Generador de reportes Lightning (Disponible de forma general), Página de ejecución mejorada (Beta), Reportes unidos Lightning (Beta)

Tableros: Las tablas Lightning Tables mejoran, Utilizar configuración de gráfico desde reportes, Agregar reportes a tableros

Carpetas: Organizarse con subcarpetas, Personalizar los repostes y listas de tableros

Suscripciones: Ampliar suscripciones de tablero

Einstein Analytics

Incorporación, configuración, personalización y colaboración de Analytics: Más recursos de aprendizaje, notificaciones y anotaciones mejoradas

Creación de aplicaciones Analytics: Formato condicional, personalización de asignaciones, páginas de tableros

Integración de datos de Analytics: Nuevos conectores, programación de replicación por conexiones, anexado de filas en recetas

Aplicaciones pregeneradas de Analytics: Plantillas nuevas de Analytics, marketing basado en cuentas para B2B Marketing Analytics

Mostrar recomendaciones de Einstein Discovery en un objeto de Salesforce (disponible de forma general)

Comunidades

Generador de comunidad

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Servicio al cliente (Napili) tiene ahora un nuevo nombre

Actualizar el aspecto de su comunidad rápidamente mediante el cambio de temas

Mejorar la experiencia de la comunidad del cliente con la representación progresiva

Crear y distribuir soluciones de negocio mediante soluciones Lightning Bolt

Eliminar audiencias

Guardar los cambios de los menús de navegación o mosaico como un borrador

Mostrar contenido de CMS en su comunidad mediante JSON de CMS Connect (disponibilidad general)

Configurar credenciales con nombre para JSON de CMS Connect (disponibilidad general)

Acceder a la mejor optimización de motores de búsqueda (SEO) para mejorar el descubrimiento de contenido

La actualización de la etiqueta <h1> equivale a la sustitución por <h3> en detalle de tema y títulos de artículos de resultados de búsqueda

Actualizar sus sustituciones de <ui:button> para algunos componentes de comunidad Lightning

Componentes del Generador de comunidad

Acceder a datos de servicio de campo en comunidades Lightning

Acciones y ofertas recomendadas para miembros de la comunidad (Piloto)

Permitir a los usuarios ver y reanudar flujos en pausa

Usar la cronología de actividades en comunidades

Aumentar la flexibilidad con calendarios en comunidades

Cambio de nombre del selector de idioma y otras mejoras

Permitir a los usuarios de la comunidad crear casos con el botón de contacto con el servicio de asistencia

Seleccionar temas fácilmente, personalizar la etiqueta del botón Cargar archivo y mucho más en los componentes Desviación del caso y Formulario de contacto con el servicio de asistencia

Hacer un seguimiento de los problemas del cliente mediante el monitoreo de la línea de asunto de contacto con el servicio de asistencia
Permitir a los clientes concertar citas en su comunidad (Beta)
Conseguir mucho más con el componente Chat de Snap-ins
Ocultar la ficha Fuentes conectadas en Configuración de usuario
Lista de selección dependiente para actualizar en Winter '19

Seguridad

Optimizar funciones de cuenta para mejorar el desempeño y distribuir su organización (disponibilidad general)
Facilitar el inicio de sesión de los usuarios de su comunidad con métodos de verificación de identidad en lugar de contraseñas
Caducidad de vínculos a la comunidad en emails de bienvenida
Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas
Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo
Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación
Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.
Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS
Configurar el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id.
Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)
Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad
Asegurarse de que su marca de encabezado es válida

Compromiso de la comunidad

Celebrar los logros de los miembros de la comunidad con insignias de reconocimiento (Beta)
Usar trayectorias de marketing para recompensar la actividad de preguntas y respuestas de los miembros
Usar publicaciones a gran escala para dirigirse a múltiples miembros a la vez
Disfrutar del aspecto de las páginas de la cola Implicación actualizadas

Chatter en comunidades Lightning

Cerrar una plática en comunidades
Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)
Comprobar las transmisiones de la comunidad sin salir de Salesforce (disponibilidad general)
Ocultar los temas de un artículo
El botón Mensaje se muestra ahora en los perfiles de la aplicación móvil
Ver información de aplicaciones de publicador enriquecidas en emails
Recibir notificaciones de email de votos a favor

Comunidades de socios

Potenciar la capacidad de los administradores delegados externos para gestionar sus equipos (Beta)
Permitir a los administradores delegados gestionar y compartir activos de marca (Beta)
Proporcionar más información con Presentación de campaña (disponibilidad general)
Conseguir mucho más con fondos de desarrollo de negocio
Dirigir audiencias en función de su programa o nivel de canal

Compartir datos con gestores de canal y socios de forma más segura

Archivos en Comunidades

Gestionar bibliotecas

Gestionar la pertenencia a bibliotecas (disponibilidad general)

Personalizar el aspecto de las bibliotecas en comunidades

Páginas de detalles de archivo para mejorar los archivos de la comunidad

Obtener una vista previa de documentos y hojas de Quip en comunidades

Cambios adicionales en comunidades

Permitir a los miembros de la comunidad ser autores de artículos de Knowledge

Personalizar plantillas de email de bloqueo

Acceder al estado de ánimo de un cliente en las llamadas de asistencia con Community 360 (Piloto)

Ver la actividad en más objetos y agregar filtros de registros en Community 360

Se eliminó el tablero Desviación del caso de la comunidad del paquete de gestión de comunidad

El permiso Modificar usuarios de autoservicio pasa a ser Gestionar usuarios de cliente

Temas seguros para Portales y Sitios de Salesforce (Actualización crítica)

Chatter

Noticias en tiempo real y perfiles de usuario

Mostrar sus insignias de Trailhead en su perfil

Vínculo a los registros más relevantes desde publicaciones o comentarios

Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)

Comprobación de transmisiones de la comunidad sin cambiar de contexto (disponible de forma general)

Otras modificaciones en Chatter

Mensajes de estado vacío menos vacíos

Archivos

Nuevas maneras de gestionar bibliotecas

Gestión de la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos (disponible de forma general)

Búsqueda rápida de archivos con el menú desplegable Archivos recientes

Gestión de temas de archivos desde la página de detalles de archivo

Resolver problemas con vistas previas de PDF escaneado

Acceso a archivos de Quip

Vista previa de hojas y documentos de Quip

Otras modificaciones en Archivos

Incorporación de vínculos de archivos en la exportación de datos semanal

Retirada de Files Connect para SharePoint local

Financial Services Cloud

Simplificar la experiencia de usuario con cuentas personales

Personalizar vistas de relaciones de grupos

Acumulación de oportunidades para el grupo principal

Acelerar cargas de datos según sea necesario

Automatizar acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda utilizando Apex

Mejorar la productividad con Salesforce Inbox

Conseguir una automatización de marketing más inteligente con Salesforce Pardot

Ayudar a los cajeros a empezar a trabajar con el conjunto de permisos Acceso de cajero

Asociar una actividad con múltiples contactos

Accesibilidad mejorada

Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Financial Services Cloud

Personalización

Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

Servicios externos

Creación de un servicio externo (disponible de forma general)

Interfaz de usuario de servicios externos mejorada

Modificación de un servicio externo

Mayor número de caracteres con el esquema de servicios externos

Gestión de más códigos de respuesta en los flujos de servicios externos

Privacidad y protección de datos

Determinación de los registros de privacidad de datos que debe conservar al fusionar registros

El objeto Individual es compatible con funciones de objeto estándar

Hacer que los datos personales de los usuarios queden inutilizados por Salesforce cuando lo soliciten

Flujo de Lightning

Diseño de flujos y procesos: Más maneras de utilizar componentes Lightning, etapas disponibles de forma general, más operadores de asignación de colecciones

Distribución de flujos: Inicio de flujos como subfichas, visualización de flujos recomendados

Depuración de flujos y procesos: Depuración de detalles en el tiempo de ejecución, emails de errores mejorados y más líneas de registro disponibles

Tiempo de ejecución de flujo y proceso: Errores más intuitivos para los usuarios, más maneras de evitar los errores y reversiones

Generador de aplicaciones Lightning

Los componentes dañados ya no provocan error en las páginas de Lightning

Agregar regiones ancladas a las barras laterales de la consola

Mostrar las insignias de Trailhead que se ganaron con el componente Lightning de insignias

Nuevos componentes para los paneles de aplicación de emails

Recomendar acciones y ofertas a usuarios de Lightning (piloto)

Ofrecer una página de Visualforce con protección CSRF con un componente Lightning

Campos

Supervisión de las horas con el tipo de campo de hora (piloto)

Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)

Salesforce Connect

Más información de contexto disponible para los sistemas externos gracias a los encabezados HTTP personalizados

Utilización de desencadenadores para realizar un seguimiento de los cambios de datos en objetos externos con el adaptador OData 4.0 (beta)

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Configuración general

Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt

Anular el remitente en las notificaciones de email de solicitud de aprobación

Utilizar una fórmula para establecer un valor predefinido para un Campo de lista de selección de una acción

Mostrar mensajes traducidos de operación correcta de acciones rápidas personalizadas con el sistema de traducción

Ver los detalles de objetos de conjuntos de permisos estándar

Códigos de divisa actualizados

Actualización del formato de divisa de Perú

Recuperar vistas de lista de configuración personalizada mediante la API de metadatos

Los botones personalizados utilizados como acciones en formatos de página ya no se pueden eliminar

AppExchange

Encontrar soluciones de AppExchange de forma más rápida con nuevos filtros

Gestionar sus preferencias y perfil de AppExchange

Seguridad e identidad

Autenticación e identidad

Facilitar a sus usuarios internos iniciar sesión en su comunidad con el inicio de sesión sin contraseña

Implementar el inicio de sesión sin contraseña y métodos de verificación con Apex

Dar flexibilidad a los usuarios al ingresar números de teléfono

Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación

Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)

Realizar un seguimiento de los inicios de sesión de los usuarios internos de la comunidad

Establecer el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id

Solicitud de asunto agregada a token de activo para flujo de token de activo de OAuth 2.0

Establecer cuándo caducan los vínculos en mensajes de email de bienvenida

Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas

Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.

Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS

Registrar direcciones URL de devolución de llamadas para OAuth 1.x

Desencadenar lógica de aplicación personalizada cuando los usuarios cierren sesión (Beta)

Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Beta)

Potenciar la implicación de los clientes ampliando las sesiones de comunidad para usuarios de External Identity (Beta)

Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad

Salesforce Shield

Cifrado de plataforma Shield: Datos de actividades, Nombre de objeto personalizado, Cifrado que preserva los filtros y Más opciones de gestión de claves

Monitoreo de eventos: Registros de eventos cada hora, Tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) y Más datos en Tipos de evento Lightning

Comprobación de estado

Evaluar su seguridad con calificaciones de comprobación de estado

Comprobación de estado tiene parámetros de seguridad nuevos y cambiados

Otros cambios

Cambiar el nombre a Mi dominio cuando quiera

Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización clave)

Especificar valores de nombre de host externos en Salesforce

Salesforce IoT

Solucionar problemas de orquestaciones con supervisores antes de la activación en producción

Monitorear orquestaciones para el desempeño continuo con el registro de actividad

Desarrollo

Componentes Lightning: El modo de depuración de nivel de usuario, las nuevas API de navegación y la Biblioteca de componentes tienen disponibilidad general

Visualforce: Estilos de Lightning Experience y seguridad mejorada

Apex

API

Extensiones de Salesforce para VS Code: Nuevo depurador

Salesforce CLI: Compatibilidad de desarrollo de complementos, Comandos de empaquetado simplificados y Registro de depuración mejorado

Organizaciones borrador: Nuevas funciones disponibles

Servicios de la plataforma Einstein

Duplicación de las predicciones gratuitas

Restablecimiento de la clave privada de los servicios de la plataforma Einstein

Utilización de un token de actualización para generar un token de acceso

Einstein Vision: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de imágenes

Einstein Language: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de textos

Metadatos

Determinar la cobertura de metadatos de un vistazo

Tipos de metadatos personalizados: Actualización de varias reglas de validación de una sola vez, recuperación de vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos

Nuevos componentes de conjunto de cambios

Cuando los conjuntos de cambios dejan de estar disponibles

API de metadatos

Depuración

Desterrar fallos con un nuevo depurador en Visual Studio Code

Análisis de registros de depuración más eficiente gracias a las líneas de registros actualizadas

Almacenamiento de registros de depuración de mayor tamaño gracias a los cambios de límites de registros

Solución de problemas en flujos y procesos con nuevas líneas de registro

Mensajería de negocios

Probar suscriptores de evento de flujo y proceso en Apex

Entregar eventos de prueba On Demand

Acceder a información del suscriptor en una prueba de Apex

Recibir notificaciones cuando se suspende un desencadenador de Apex para demasiados intentos

Obtener el número de milisegundos en campos de Fecha y hora de evento de plataforma

Empaquetado

Crear y gestionar paquetes con mayor facilidad (Beta)

La validación mejorada evita la eliminación de registros activos cuando se desinstalan paquetes

La versión piloto de Paquetes bloqueados está suspendida

ISVforce

Iniciar rápidamente soluciones de negocio mediante Soluciones Lightning Bolt

Enviar recursos de marketing en la consola de publicación

Contenido de documento

Ver videos (solo en inglés)

Funciones de Lightning Experience diferentes o no disponibles en Summer '18

Para nuevas funciones y mejoras de Lightning Experience, revise estos temas para ver si alguna función que sea vital para su negocio está limitada o no disponible en esta versión.

Nota: Para ver la lista completa de limitaciones y brechas en Lightning Experience para la versión anterior, consulte "Cuáles son las brechas entre Lightning Experience y Salesforce Classic" en la Ayuda de Salesforce. Actualizaremos la lista completa de brechas y limitaciones de funciones en la Ayuda de Salesforce pronto.

EN ESTA SECCIÓN:

Funciones de ventas: Consideraciones para Lightning Experience

Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

Funciones de Chatter: Consideraciones para Lightning Experience

Funciones de ventas: Consideraciones para Lightning Experience

Obtenga información sobre el problema que su equipo de ventas puede detectar en Lightning Experience.

Acceso de solo lectura para determinados miembros del equipo de la cuenta

Los usuarios en un nivel superior al del propietario de la cuenta en la jerarquía de funciones pueden agregar miembros del equipo a la cuenta, pero únicamente con el acceso de solo lectura. Esta limitación se aplica a los usuarios que también tienen en propiedad contactos secundarios para la misma cuenta.

Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

Consulte los problemas que se pueden presentar cuando se utilicen herramientas de productividad de Salesforce en Lightning Experience. Algunas funciones de Salesforce no están disponibles en la nueva interfaz de usuario. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

Actividades: Solo eventos y calendarios

Arrastrar para modificar eventos

Los usuarios pueden arrastrar eventos y otros registros que agregaron a los calendarios para modificarlos en el calendario de Lightning Experience. Sin embargo, los usuarios no pueden arrastrar un contacto o un prospecto a un calendario para programar una reunión con esta persona. Además, los usuarios no pueden arrastrar un evento que dura todo el día a una división de tiempo para agregar las horas de inicio y finalización, y viceversa. Aunque los usuarios pueden ver eventos recurrentes creados en Salesforce Classic en el calendario de Lightning Experience, no pueden arrastrar estos eventos para modificarlos. No se requiere la configuración por parte del administrador para activar la función de arrastre en el calendario en Lightning Experience.

Nueva sustitución del botón Nuevo evento

Puede sustituir el botón Nuevo evento en el calendario por una acción personalizada creando un componente Lightning personalizado. El componente Lightning solo puede incluir campos de Evento estándar, y no está disponible para sustituir el botón Nuevo evento en la aplicación Salesforce. Cuando los usuarios hacen clic en un puesto de tiempo en el calendario, los usuarios aún ven la acción de evento estándar.

Funciones de Chatter: Consideraciones para Lightning Experience

Obtenga información acerca de los problemas que se pueden presentar cuando sus usuarios colaboren en Lightning Experience utilizando Chatter o Comunidades de Salesforce. Algunas funciones de colaboración no son compatibles. También algunas funciones no disponen de paridad completa con lo que está disponible en Salesforce Classic.

Temas

- Puede asignar temas a registros, pero no se incluye una ficha Registros en la página de detalles de tema. No puede usar temas para filtrar sus vistas de lista.

- Lightning Experience no incluye una página Configuración para temas en objetos.

Essentials: Ventas y servicios para pequeños negocios

¿Está preparado para llevar a su pequeño negocio a un nuevo nivel? Con Salesforce Lightning Essentials, podrá gestionar fácilmente las necesidades de ventas y servicios de su negocio desde un único lugar. Agilice el crecimiento de Lightning y ayude a sus clientes a lograr el éxito con Sales y Service Lightning Essentials.

EN ESTA SECCIÓN:

Service Cloud Essentials: Configuración mejorada, Más usuarios y Etapas personalizadas
Con la aplicación de configuración de ventas básica e invitar colegas, es aún más fácil empezar a trabajar con Sales Cloud Lightning Essentials. Y cuando sus representantes de ventas estén listos para empezar a vender, ayúdeles a vender más rápido eligiendo entre una variedad de etapas de ventas específicas de la industria que se ajustan a sus necesidades de negocio.

Service Essentials: Compatibilidad con procesos y flujos, nueva presentación
Utilice flujos y procesos con Service Essentials. Además, realice una visita guiada por la nueva aplicación Service Cloud Mobile y aprenda cómo su equipo de asistencia puede procesar sus casos dondequiera que vayan.

Service Cloud Essentials: Configuración mejorada, Más usuarios y Etapas personalizadas

Con la aplicación de configuración de ventas básica e invitar colegas, es aún más fácil empezar a trabajar con Sales Cloud Lightning Essentials. Y cuando sus representantes de ventas estén listos para empezar a vender, ayúdeles a vender más rápido eligiendo entre una variedad de etapas de ventas específicas de la industria que se ajustan a sus necesidades de negocio.

EN ESTA SECCIÓN:

Personalizar Salesforce con una nueva aplicación de configuración
Con una barra de progreso fácil de seguir, la personalización y la configuración de Salesforce es más sencilla y rápida que nunca.

Dar la bienvenida a colegas en Salesforce con Invitar colegas
Agregar colegas fácilmente a Sales Cloud Lightning Essentials con la función Invitar colegas. A continuación, toda su compañía puede ponerse en marcha en nada de tiempo.

Utilizar etapas de ventas personalizadas para una productividad aumentada
Con etapas personalizadas, sus representantes de ventas obtienen la información que necesitan para cerrar acuerdos, proteger inversiones y finalizar proyectos con mayor rapidez.

Eliminar registros duplicados
Ayude a sus representantes a seguir vendiendo mientras Salesforce hace el mantenimiento de los registros. Ahora que la gestión de duplicados está disponible en Sales Cloud Lightning Essentials, puede mantener sus datos limpios automáticamente. Al eliminar los registros duplicados, sus equipos pueden tener la confianza de que los datos de ventas están actualizados y que su compañía puede tener la seguridad de que su base de datos de clientes es precisa.

Personalizar Salesforce con una nueva aplicación de configuración

Con una barra de progreso fácil de seguir, la personalización y la configuración de Salesforce es más sencilla y rápida que nunca.

Dónde: Este cambio se aplica a Sales Cloud Lightning Essentials.

Cómo: Acceda a la aplicación Configuración desde la página de inicio de Lightning Essentials. Haga clic en y seleccione **Configuración de ventas básica**.

Dar la bienvenida a colegas en Salesforce con Invitar colegas

Agregar colegas fácilmente a Sales Cloud Lightning Essentials con la función Invitar colegas. A continuación, toda su compañía puede ponerse en marcha en nada de tiempo.

Dónde: Este cambio se aplica a Sales Cloud Lightning Essentials.

Cómo: Desde la página de inicio de Lightning Essentials, haga clic en y luego seleccione **Configuración de ventas básica**. Luego haga clic en **Colaborar con colegas** en Configuración recomendada. Agregue información de sus representantes y ¡listo!

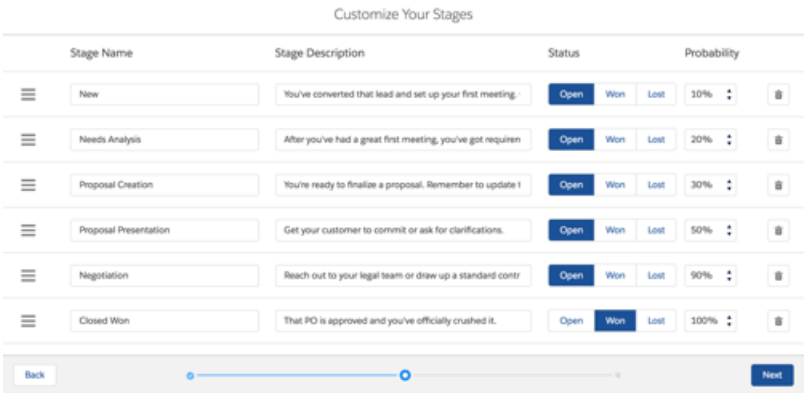
Utilizar etapas de ventas personalizadas para una productividad aumentada

Con etapas personalizadas, sus representantes de ventas obtienen la información que necesitan para cerrar acuerdos, proteger inversiones y finalizar proyectos con mayor rapidez.

Dónde: Este cambio se aplica a Sales Cloud Lightning Essentials.

Cómo: Haga clic en y seleccione **Configuración de venta básica**. Haga clic en **Trazar su ruta de ventas** en Configuración recomendada.

Por qué: Las etapas personalizadas les dan a sus representantes directrices justo a tiempo para cerrar contratos rápidamente o llevar su próximo proyecto a una finalización satisfactoria. Seleccione una plantilla o cree la suya propia para dar a sus clientes una experiencia de ventas coherente y garantizar que los representantes tienen lo que necesitan para tener éxito.



Eliminar registros duplicados

Ayude a sus representantes a seguir vendiendo mientras Salesforce hace el mantenimiento de los registros. Ahora que la gestión de duplicados está disponible en Sales Cloud Lightning Essentials, puede mantener sus datos limpios automáticamente. Al eliminar los registros duplicados, sus equipos pueden tener la confianza de que los datos de ventas están actualizados y que su compañía puede tener la seguridad de que su base de datos de clientes es precisa.

Dónde: Este cambio se aplica a Sales Cloud Lightning Essentials.

Por qué: La gestión de duplicados combina automáticamente contactos, cuentas y prospectos duplicados en un único registro.

Cómo: Gestión de duplicados está disponible para todos los representantes de ventas en Sales Cloud Lightning Essentials con un conjunto estándar de reglas de coincidencia. A continuación, se alerta a los representantes cuando crean o modifican un registro duplicado. Si lo desea, puede personalizar sus reglas para que coincidan con sus necesidades de negocio.

CONSULTE TAMBIÉN

https://help.salesforce.com/articleView?id=managing_duplicates_overview.htm&type=5

Service Essentials: Compatibilidad con procesos y flujos, nueva presentación

Utilice flujos y procesos con Service Essentials. Además, realice una visita guiada por la nueva aplicación Service Cloud Mobile y aprenda cómo su equipo de asistencia puede procesar sus casos dondequiera que vayan.

EN ESTA SECCIÓN:

Construir flujos y procesos en Service Essentials

Automatice sus procesos de servicio con hasta cinco flujos activos y cinco procesos activos. Tenga en cuenta que los flujos pueden integrarse con otras funciones, como, por ejemplo, Apex y Comunidades, que no se admiten en Essentials.

Conocer Service Cloud Mobile con una nueva presentación

Realice una visita guiada por lo que Service Cloud Mobile tiene que ofrecer en una presentación. Su equipo puede llevarse sus casos con ellos en sus dispositivos móviles iOS y Android.

Construir flujos y procesos en Service Essentials

Automatice sus procesos de servicio con hasta cinco flujos activos y cinco procesos activos. Tenga en cuenta que los flujos pueden integrarse con otras funciones, como, por ejemplo, Apex y Comunidades, que no se admiten en Essentials.

Conocer Service Cloud Mobile con una nueva presentación

Realice una visita guiada por lo que Service Cloud Mobile tiene que ofrecer en una presentación. Su equipo puede llevarse sus casos con ellos en sus dispositivos móviles iOS y Android.

CONSULTE TAMBIÉN

Service Cloud Mobile: Obtener gestión de casos en los desplazamientos (Beta)

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Ahora dispone de un mayor número de funciones de IA personalizadas y de uso inmediato que le ayudarán a sacar el máximo partido a las soluciones de CRM más inteligentes. A continuación se describe cómo Einstein ayudarle a predecir futuros acontecimientos en su negocio y a saber qué pasos debe dar.

Ventas

Pronósticos de Einstein: Mejorar predicciones de ventas (Disponible de forma general)

¡Pronósticos de Einstein está listo para el gran día! Mejore la precisión de sus pronósticos con predicciones acerca de las oportunidades de su equipo de ventas basándose en datos pasados. En Lightning Experience, consulte indicadores de desempeño clave (KPIs), gráficos de pronósticos útiles y mediciones actualizadas que se actualizan varias veces al día. En Salesforce Classic, permanezca al tanto de las predicciones de pronósticos de su equipo con reportes.

Puntuaje de oportunidades de Einstein: Crear reportes basándose en puntuajes de oportunidad

El campo Puntuaje está ahora disponibles al crear tipos de reporte personalizado para oportunidades. Por ejemplo, cree tipos de reporte que depositan oportunidades por puntuaje, examinar importes de oportunidades y mostrar cómo afectan los pedidos la posibilidad de que se cierre una oportunidad.

Contactos automatizados de Einstein: Revisar todas las sugerencias en el mismo sitio

Los representantes de ventas pueden echar un vistazo a todos los contactos y las funciones de contactos de oportunidades que Einstein sugiere que agreguen a Salesforce. Nuevas vistas de lista muestran lo que averiguó Einstein y si se aceptaron, se rechazaron o se ignoraron las sugerencias. Los representantes pueden incluso realizar acciones directamente desde las vistas de lista.

Captura de actividad de Einstein: Obtener perspectivas acerca de mensajes de email

Los mensajes de email asociados con registros de Salesforce por Captura de actividad de Einstein incluyen ahora perspectivas, si están disponibles. Perspectivas de email, que aparece en la cronología de actividades y los detalles de email, proporcionan a los representantes de ventas una ventaja al comunicarse con clientes por email. También mejoramos la cronología de actividades para usuarios de Captura de actividad de Einstein y le proporcionamos un mayor control sobre cómo se recopilan y se procesan datos.

Perspectivas de Einstein: Perspectivas sin email conectado

Los representantes de ventas pueden ver ahora más perspectivas de cuentas y oportunidades sin conectar una cuenta de email a Salesforce a través de Captura de actividad de Einstein. Es más fácil que nunca que los representantes permanezcan al tanto de sus negociaciones con perspectivas clave, como si se mencionó un competidor o si un contacto clave está abandonando.

Optimizar su modelo de puntuaje de prospectos ignorando campos irrelevantes

Si su negocio utiliza campos de prospectos que no afectan a la calidad del prospecto, haga que su modelo de puntuaje sea más sencillo, más rápido y más inteligente indicando a Einstein ignorar esos campos. Algunos negocios utilizan campos que no afectan a la probabilidad de conversión de un prospecto. Por ejemplo, es posible que tenga un campo que indica la razón por la que no se convirtió un prospecto. Cuando indica a Einstein ignorar esos campos, obtiene puntuajes de prospecto más precisos.

Obtener más directrices al configurar Puntuaje de prospectos de Einstein

Ahora es más fácil comprender qué parámetros son correctos para su negocio. Cada opción de configuración proporciona información detallada acerca de las decisiones que se le solicita tomar.

Ver y modificar aplicaciones de Analytics con Sales Cloud Einstein

La licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud Einstein incluye ahora el permiso Modificar flujos de datos de Analytics. Con este permiso, los usuarios pueden ver el flujo de datos en aplicaciones de Einstein Analytics, crear y modificar aplicaciones o solucionar problemas en aplicaciones existentes.

Ver perspectivas en Sandbox

Las perspectivas de cuenta y oportunidad están disponibles en entornos de sandbox, por lo que puede ver lo fácil que es configurar perspectivas y cómo se muestran las perspectivas a sus equipos de ventas.

Servicio

Bots de Einstein al rescate: Potencie la productividad del equipo de servicio con bots (con disponibilidad general)

Haga que el trabajo de sus agentes de servicio sea más sencillo con los Bots de Einstein. Los bots pueden procesar solicitudes rutinarias y repetitivas, liberando a sus agentes para que empleen su tiempo en problemas más completos que se ajustan mejor a los humanos.

¿Necesita su cliente simplemente un estado de su pedido? ¿Un restablecimiento de contraseña? ¿Las horas de apertura y la ubicación del comercio? No hay problema: ¡Los Bots de Einstein pueden hacerlo con los ojos cerrados!

Analytics

Mostrar recomendaciones de Einstein Discovery en un objeto de Salesforce (disponible de forma general)

Utilice la capacidad predictiva de Einstein Discovery para mejorar sus decisiones de negocio diarias. Con un poco de configuración, Einstein Discovery puede predecir un resultado o recomendar una acción para un objeto de Salesforce que elija.

Amplíe su vocabulario de exploración con mejoras en consultas de plática (beta)

Con solo una o dos palabras comunes, puede iniciar una consulta de datos y ver las respuestas en gráficos configurados automáticamente. La exploración de pláticas está aún en versión beta, pero podrá ver las importantes mejoras que la hacen más fácil de utilizar, como el análisis de frases complejas y la ausencia de límite en el número de mediciones y grupos.

Personalización

Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)

Haga que su negocio sea más inteligente y más predictivo con predicciones personalizadas en casi cualquier objeto estándar o personalizado en Salesforce. Cuando las soluciones estándar de Einstein no se ajustan a lo que está intentando predecir, Einstein Prediction Builder le permite crear su propio modelo predictivo. Lo mejor de todo, puede crearlo en solo unos clics, sin códigos.

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (tanto dentro como fuera de Salesforce) para hacer la oferta adecuada, en el momento adecuado y a la persona correcta. Quizás tenga acciones y ofertas que solo son relevantes en determinadas condiciones, como, por ejemplo, actualizaciones que solo deben ofrecerse a determinados clientes. O bien, es posible que tenga varias acciones disponibles para los agentes de servicio para ayudar a los clientes y desea guiar a los agentes para que utilicen la acción más adecuada. Eche un vistazo a Einstein Next Best Action.

Seguridad e identidad

Nuevo nombre para configuración de aplicaciones de Event Monitoring Analytics

Otras aplicaciones de Einstein Analytics planifican una integración con Event Monitoring en el futuro, por lo que cambiamos el texto de opción en Configuración para reflejar eso.

Desarrollo

Duplicación de las predicciones gratuitas

El nivel de servicios gratuitos ahora incluye 2.000 predicciones gratuitas para cada mes (incremento de 1.000 predicciones gratuitas). Las predicciones pueden utilizarse indistintamente en Einstein Vision y Language.

Restablecimiento de la clave privada de los servicios de la plataforma Einstein

Al registrase para obtener una cuenta de Einstein, obtendrá una clave privada como archivo .pem. Utilice esta clave para generar un token de acceso que, a su vez, le permite realizar llamadas de API. Sin embargo, a veces se producen problemas. Si pierde la clave privada, ahora podrá solicitar una nueva.

Utilización de un token de actualización para generar un token de acceso

Ahora puede utilizar un token de actualización en lugar de su clave privada para generar un token de acceso. Un token de actualización es un token JWT que no caduca nunca. El token de actualización no se puede utilizar para realizar una llamada de API autenticada.

Einstein Vision: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de imágenes

Einstein Vision le permite aprovechar el poder de IA y capacitar modelos de aprendizaje profundo para reconocer y clasificar imágenes a escala. Puede utilizar clasificadores preaprendidos o capacitar sus propios clasificadores personalizados para resolver casos de uso únicos.

Einstein Language: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de textos

Use las API de Einstein Language para integrar capacidades de procesamiento del lenguaje natural en sus aplicaciones y obtener valiosas perspectivas del texto. Entre las API de lenguaje se incluyen la API de Einstein Intent y la API de Einstein Sentiment.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de versión de Einstein para Marketing Cloud, abril de 2018: Puntuaje de implicación de Einstein presenta Divisiones de Einstein

Ventas: Pronósticos inteligentes, Gestión de campaña mejorada y Mejoras de Lightning Dialer

Vuélvase más inteligentes con Pronósticos de Einstein, ahora disponible de forma general. Controle el acceso a miembros de campaña y agréguelos por cuenta. Mejore el desempeño de sus representantes con funciones de Lightning Dialer y otras herramientas.

EN ESTA SECCIÓN:

Sales Cloud Einstein: Disponibilidad general de pronósticos, Más reportes y Mejoras en perspectivas

Mejore la precisión de sus pronósticos con Pronósticos de Einstein. Cree reportes basándose en puntuajes de oportunidad y obtenga mayor control sobre cómo se puntúan los prospectos. Además, los representantes de ventas ya no tienen que conectar su cuenta de email a través de Captura de actividad de Einstein para obtener Perspectivas de oportunidades. Además existen más razones para utilizar Captura de actividad de Einstein ahora que agregamos Perspectivas de email.

Funciones fundamentales de ventas: Gestión de campaña mejorada, Más tipos de pronósticos y Mejoras para la conversión de prospectos y programaciones de productos

Controle el acceso a miembros de campaña y agréguelos por cuenta. Pronosticar ventas por producto y fechas de programación. Obtenga compatibilidad mejorada para Contactos en múltiples cuentas y permita a los representantes de ventas agregar oportunidades con mayor rapidez durante la conversión de prospectos. Además, de la bienvenida a programaciones de productos en Lightning Experience.

Funciones de productividad: Mejoras de Lightning Dialer, Perspectivas de email y Más funciones de email de lista

Estamos incluyendo infinidad de nuevas funciones para Lightning Dialer, incluyendo el monitoreo de llamadas y múltiples mensajes de correo de voz. Sus representantes pueden también ver ahora contexto de ventas importantes junto con mensajes de email relevantes y enviar mensajes de email de lista a campañas.

Calidad de los datos: Gestión de duplicados, Lightning Data

Identifique registros duplicados ejecutando trabajos duplicados en objetos personalizados. Además, con Lightning Data, beneficiase de mejoras de uso, índices de coincidencia más altos, estados más precisos y conversión de divisa.

Lightning for Gmail: Diseño centrado y Mejoras de registro de email

Haga que sus representantes trabajen con mayor rapidez con sus registros de Salesforce en Gmail™ y Google Calendar™. Las funciones de aplicación y los datos de Salesforce están organizados para maximizar el espacio y proporcionar un acceso más sencillo. La experiencia de email de registro mejorado facilita la tarea de registrar mensajes de email en registros de Salesforce.

Integración de Microsoft®: Diseño centrado, Mejoras de registro de email y Actualizaciones de Salesforce for Outlook

Haga que sus representantes trabajen en sus negociaciones de Salesforce directamente desde Microsoft® Outlook®. Lightning for Outlook proporciona a los representantes un diseño de producto actualizado y mejoras al registrar mensajes de email. Si aún está utilizando Salesforce for Outlook, consulte las últimas soluciones de fallos.

Salesforce CPQ y Billing

Entregue presupuestos, proposiciones y contratos con rapidez y precisión. Automatice procesos de facturación y pago con herramientas y condiciones flexibles. Salesforce CPQ y Billing ofrecen una solución integral para crear presupuestos, cerrar contratos, liquidar facturas y reportar ingresos.

Pardot: Eliminación permanente de clientes potenciales, formatos con capacidad de respuesta, Vista previa como, programas de implicación que pueden repetirse y más extras

Elimine clientes potenciales de la papelera de reciclaje de forma permanente, inserte archivos de Salesforce en mensajes de email de Engage, utilice nuevos formatos pregenerados para crear páginas de inicio con capacidad de respuesta y obtenga mejores índices de coincidencia cuando utilice el componente Prospectos coincidentes. Además, realice una vista previa de emails como clientes potenciales específicos y permita que los clientes potenciales fluyan por los programas de implicación más de una vez.

Otros cambios en Sales Cloud

Filtre vistas de lista de cuenta por territorio en Lightning Experience. Y los campos de organizador, asistente y estado de asistente ya no se exportan con eventos.

Sales Cloud Einstein: Disponibilidad general de pronósticos, Más reportes y Mejoras en perspectivas

Mejore la precisión de sus pronósticos con Pronósticos de Einstein. Cree reportes basándose en puntuajes de oportunidad y obtenga mayor control sobre cómo se puntúan los prospectos. Además, los representantes de ventas ya no tienen que conectar su cuenta de email a través de Captura de actividad de Einstein para obtener Perspectivas de oportunidades. Además existen más razones para utilizar Captura de actividad de Einstein ahora que agregamos Perspectivas de email.

Nota: Algunos servicios y suscripciones incluyen Sales Cloud Einstein por un costo adicional. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Pronósticos de Einstein: Mejorar predicciones de ventas (Disponible de forma general)

¡Pronósticos de Einstein está listo para el gran día! Mejore la precisión de sus pronósticos con predicciones acerca de las oportunidades de su equipo de ventas basándose en datos pasados. En Lightning Experience, consulte indicadores de desempeño clave (KPIs), gráficos de pronósticos útiles y mediciones actualizadas que se actualizan varias veces al día. En Salesforce Classic, permanezca al tanto de las predicciones de pronósticos de su equipo con reportes.

Puntuaje de oportunidades de Einstein: Crear reportes basándose en puntuajes de oportunidad

El campo Puntuaje está ahora disponibles al crear tipos de reporte personalizado para oportunidades. Por ejemplo, cree tipos de reporte que depositan oportunidades por puntuaje, examinar importes de oportunidades y mostrar cómo afectan los pedidos la posibilidad de que se cierre una oportunidad.

Puntuaje de prospectos de Einstein: Campos irrelevantes ignorados durante el análisis y Configuración más clara

Indique a Einstein ignorar campos no útiles durante el análisis de puntuaje de prospectos y obtenga una guía clara en configuración.

Contactos automatizados de Einstein: Revisar todas las sugerencias en el mismo sitio

Los representantes de ventas pueden echar un vistazo a todos los contactos y las funciones de contactos de oportunidades que Einstein sugiere que agreguen a Salesforce. Nuevas vistas de lista muestran lo que averiguó Einstein y si se aceptaron, se rechazaron o se ignoraron las sugerencias. Los representantes pueden incluso realizar acciones directamente desde las vistas de lista.

Captura de actividad de Einstein: Obtener perspectivas acerca de mensajes de email

Los mensajes de email asociados con registros de Salesforce por Captura de actividad de Einstein incluyen ahora perspectivas, si están disponibles. Perspectivas de email, que aparece en la cronología de actividades y los detalles de email, proporcionan a los representantes de ventas una ventaja al comunicarse con clientes por email. También mejoramos la cronología de actividades para usuarios de Captura de actividad de Einstein y le proporcionamos un mayor control sobre cómo se recopilan y se procesan datos.

Perspectivas de Einstein: Perspectivas sin email conectado

Los representantes de ventas pueden ver ahora más perspectivas de cuentas y oportunidades sin conectar una cuenta de email a Salesforce a través de Captura de actividad de Einstein. Es más fácil que nunca que los representantes permanezcan al tanto de sus negociaciones con perspectivas clave, como si se mencionó un competidor o si un contacto clave está abandonando.

Otros cambios en Sales Cloud Einstein

Conozca detalles sobre otros cambios que realizamos para mejorar la capacidad de uso.

Pronósticos de Einstein: Mejorar predicciones de ventas (Disponible de forma general)

¡Pronósticos de Einstein está listo para el gran día! Mejore la precisión de sus pronósticos con predicciones acerca de las oportunidades de su equipo de ventas basándose en datos pasados. En Lightning Experience, consulte indicadores de desempeño clave (KPIs), gráficos de pronósticos útiles y mediciones actualizadas que se actualizan varias veces al día. En Salesforce Classic, permanezca al tanto de las predicciones de pronósticos de su equipo con reportes.

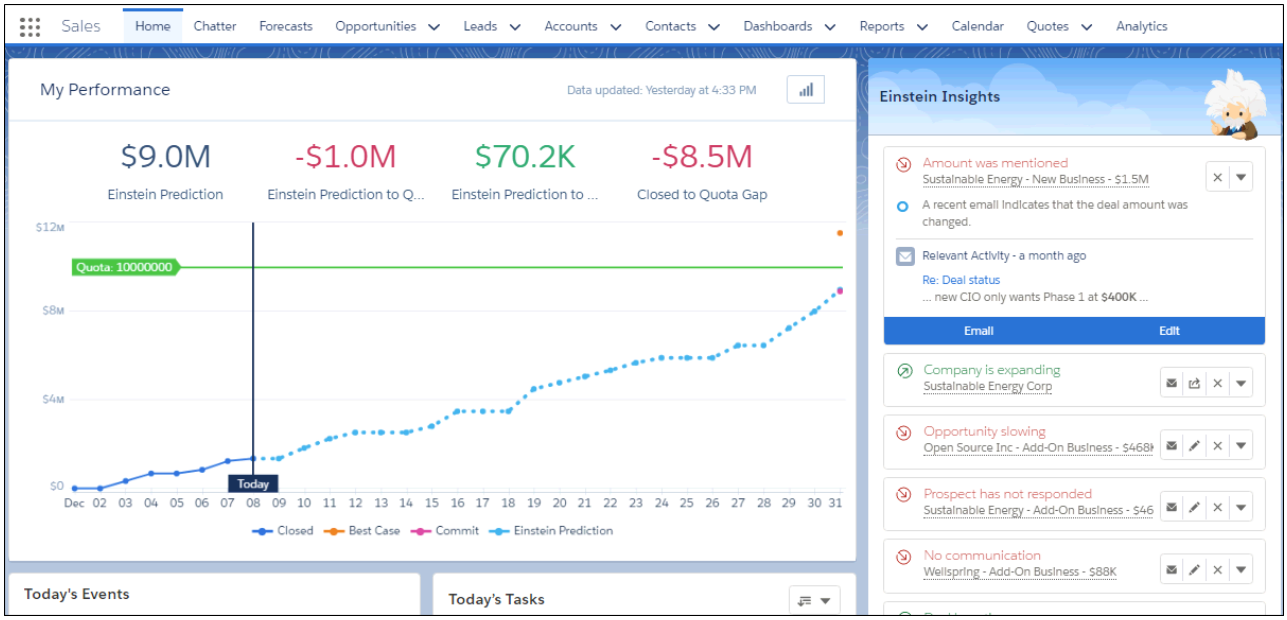
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Pronósticos de Einstein está disponible únicamente para gestores y está actualmente limitado a organizaciones que realizan pronósticos mensuales. Las divisiones de oportunidad no son compatibles.

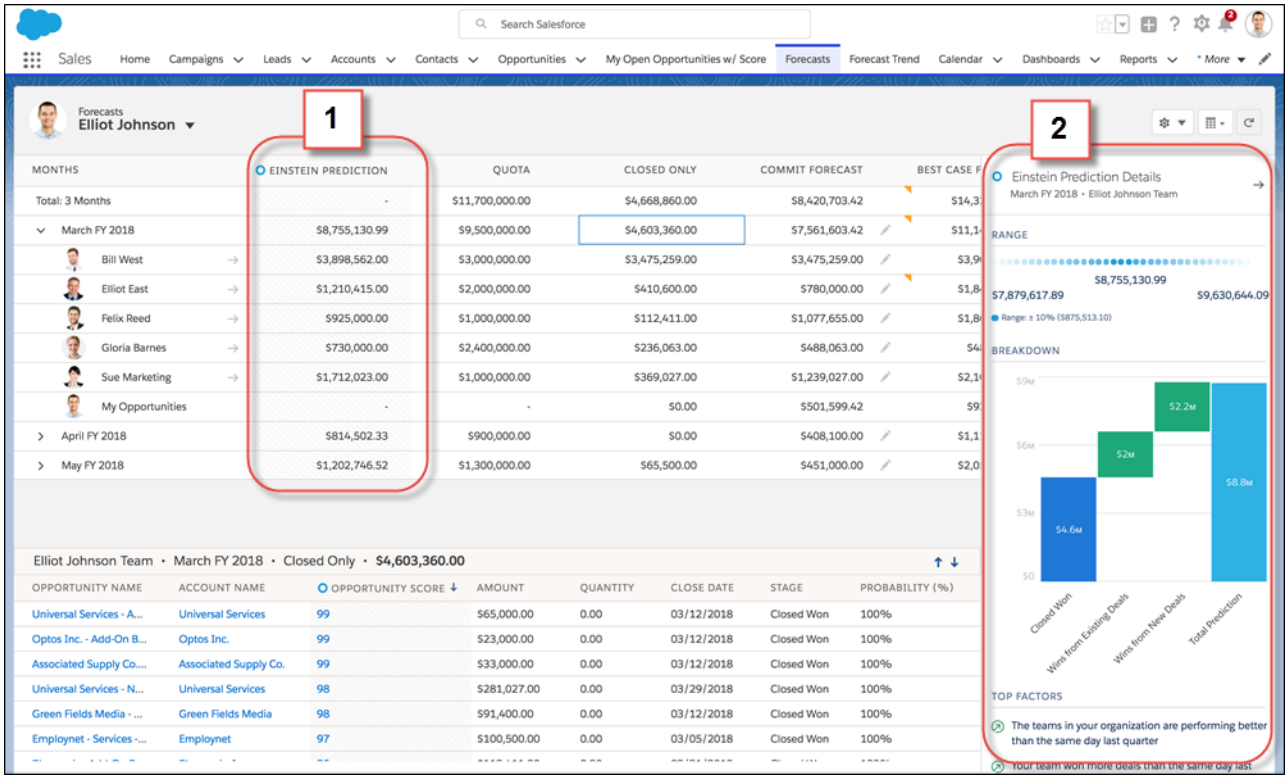
Para utilizar Pronósticos de Einstein, su organización debe tener:

- Pronósticos de colaboración activados y jerarquía de pronósticos configurada
- Dos años de historial de oportunidades utilizando el objeto Oportunidad estándar y los campos Importe y Fecha de cierre
- Pronósticos establecidos por mes, no por trimestre, utilizando el tipo de pronóstico Oportunidades (Ingresos)
- Año fiscal estándar activado, no año fiscal personalizado

Por qué: Pronósticos de Einstein utiliza ciencias de datos y aprendizaje automático acerca de oportunidades de su equipo de ventas para mejorar la precisión de sus pronósticos.



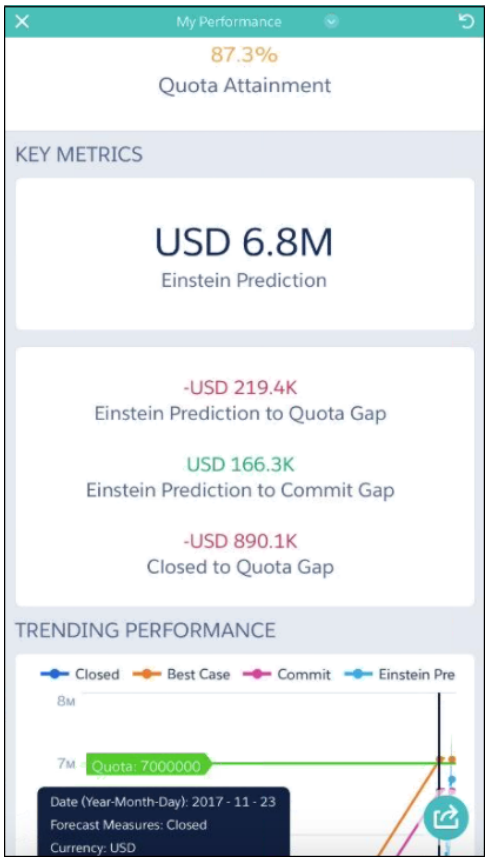
Consulte un gráfico de predicción que muestra las oportunidades pasadas de su equipo y predicciones acerca del desempeño futuro. El gráfico incluye la predicción de Einstein comparada con su destino de ventas y comparaciones basándose en sus oportunidades cerradas y pronósticos de mejor caso. También puede ver los KPI sobre el gráfico.



En la página de pronósticos, el campo Predicción de Einstein (1) muestra el importe predicho medio para cada equipo y miembro del equipo. Las predicciones se basan en todas las oportunidades abiertas con fechas de cierre a finales del mes. En ocasiones, no se muestra

una predicción, como cuando los datos históricos suficientes no están disponibles o el intervalo de predicción es demasiado largo para ser útil. También puede ver más detalles acerca de cada predicción (2), como el intervalo del valor de predicción y factores contribuyentes.

Las predicciones son siempre en dólares americanos, a menos que esté utilizando múltiples divisas. En ese caso, los importes se convierten a la divisa seleccionada por el usuario, utilizando el tipo de conversión estática que estableció.



También puede acceder a Pronósticos de Einstein desde su dispositivo móvil utilizando la aplicación Analytics. Consulte mediciones de desempeño clave y un gráfico de predicción durante sus desplazamientos.

Cómo: Para comenzar, active la función desde la página Pronósticos de Einstein en Configuración. Si personalizó la página Inicio de su organización, agregue el gráfico de desempeño a la página Inicio manualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Puntuaje de oportunidades de Einstein: Crear reportes basándose en puntuajes de oportunidad

El campo Puntuaje está ahora disponibles al crear tipos de reporte personalizado para oportunidades. Por ejemplo, cree tipos de reporte que depositan oportunidades por puntuaje, examinar importes de oportunidades y mostrar cómo afectan los pedidos la posibilidad de que se cierre una oportunidad.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para comenzar, cree un tipo de reporte personalizado con oportunidades como el objeto principal y puntuaje de oportunidad como el objeto secundario. A continuación agregue criterios adicionales para centrarse en los datos que necesite.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear tipos de reporte personalizados para Puntuaje de oportunidades de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Puntuaje de prospectos de Einstein: Campos irrelevantes ignorados durante el análisis y Configuración más clara

Indique a Einstein ignorar campos no útiles durante el análisis de puntuaje de prospectos y obtenga una guía clara en configuración.

EN ESTA SECCIÓN:

Optimizar su modelo de puntuaje de prospectos ignorando campos irrelevantes

Si su negocio utiliza campos de prospectos que no afectan a la calidad del prospecto, haga que su modelo de puntuaje sea más sencillo, más rápido y más inteligente indicando a Einstein ignorar esos campos. Algunos negocios utilizan campos que no afectan a la probabilidad de conversión de un prospecto. Por ejemplo, es posible que tenga un campo que indica la razón por la que no se convirtió un prospecto. Cuando indica a Einstein ignorar esos campos, obtiene puntuajes de prospecto más precisos.

Obtener más directrices al configurar Puntuaje de prospectos de Einstein

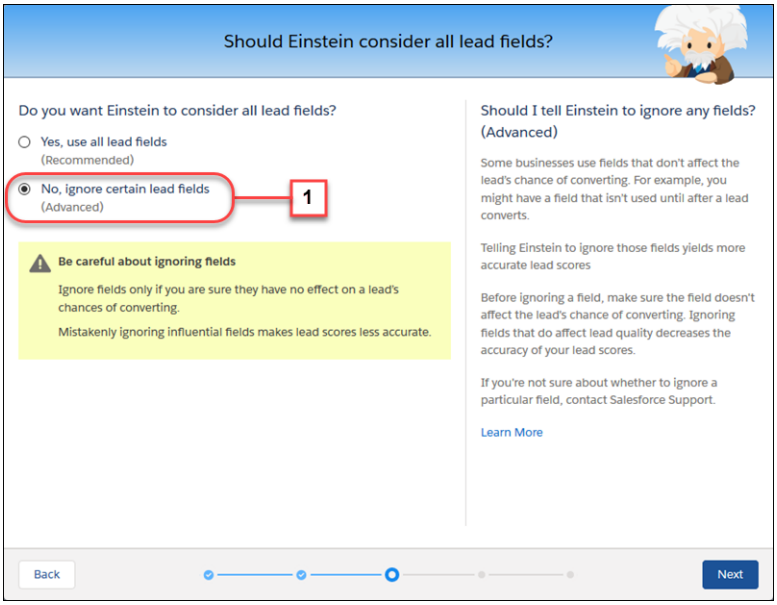
Ahora es más fácil comprender qué parámetros son correctos para su negocio. Cada opción de configuración proporciona información detallada acerca de las decisiones que se le solicita tomar.

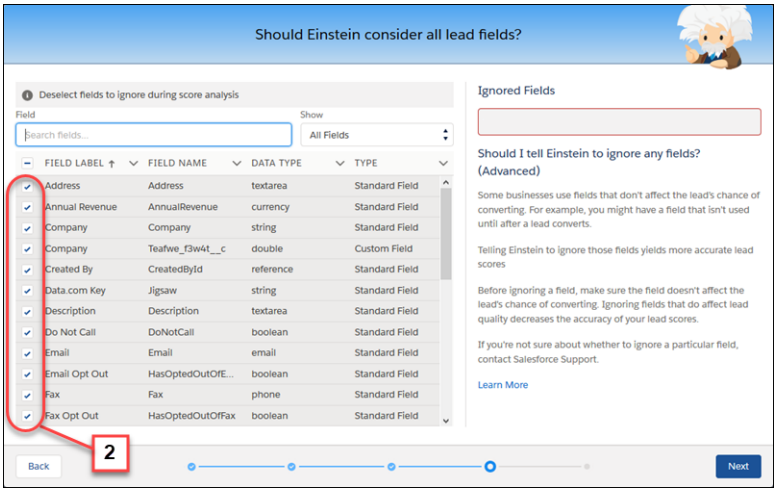
Optimizar su modelo de puntuaje de prospectos ignorando campos irrelevantes

Si su negocio utiliza campos de prospectos que no afectan a la calidad del prospecto, haga que su modelo de puntuaje sea más sencillo, más rápido y más inteligente indicando a Einstein ignorar esos campos. Algunos negocios utilizan campos que no afectan a la probabilidad de conversión de un prospecto. Por ejemplo, es posible que tenga un campo que indica la razón por la que no se convirtió un prospecto. Cuando indica a Einstein ignorar esos campos, obtiene puntuajes de prospecto más precisos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Durante la configuración, indique a Einstein que no desea incluir todos los campos en el análisis (1) y luego anule la selección de los campos que desea ignorar (2).





Advertencia: Antes de ignorar un campo, asegúrese de que el campo no afecta a la probabilidad de conversión del prospecto. Ignorar campos que afectan la calidad del prospecto disminuye la precisión de sus puntuajes de prospecto. Si no está seguro de si ignorar un campo concreto, haga contacto con el Servicio de asistencia al cliente de Salesforce. Le recomendamos incluir todos los campos estándar en el análisis de Einstein.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar puntuaje de prospectos de Einstein(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

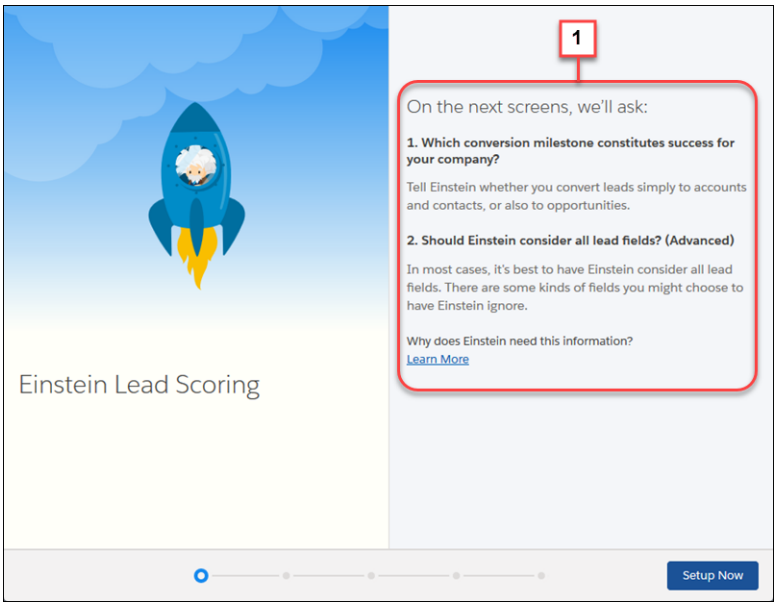
Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

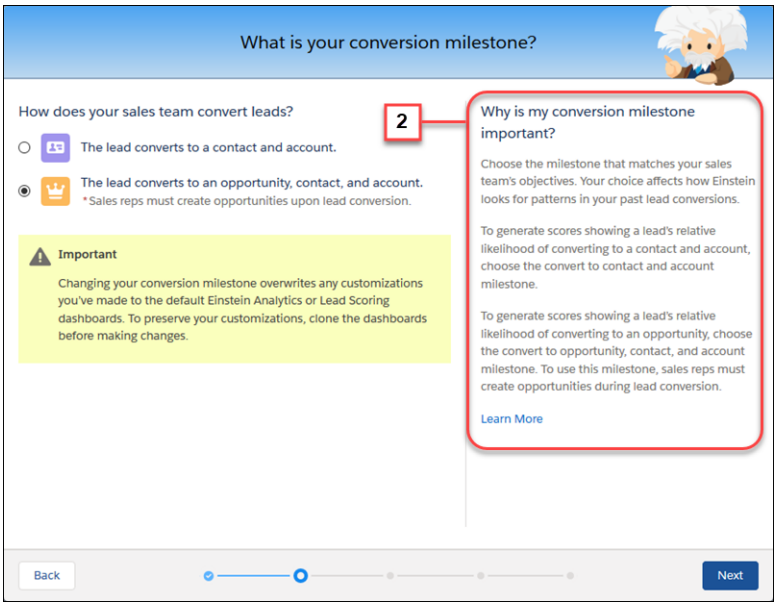
Obtener más directrices al configurar Puntuaje de prospectos de Einstein

Ahora es más fácil comprender qué parámetros son correctos para su negocio. Cada opción de configuración proporciona información detallada acerca de las decisiones que se le solicita tomar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Ahora está claro qué pasos están por llegar (1), junto con información para ayudarle a completar cada paso (2). Puede hacer clic en el vínculo Más detalles en cada pantalla para obtener aún más detalles.





CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar puntuaje de prospectos de Einstein(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

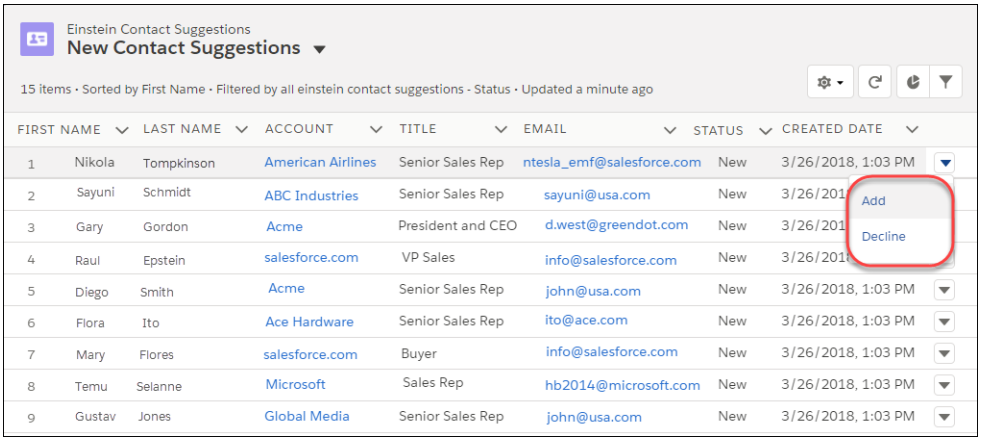
Contactos automatizados de Einstein: Revisar todas las sugerencias en el mismo sitio

Los representantes de ventas pueden echar un vistazo a todos los contactos y las funciones de contactos de oportunidades que Einstein sugiere que agreguen a Salesforce. Nuevas vistas de lista muestran lo que averiguó Einstein y si se aceptaron, se rechazaron o se ignoraron las sugerencias. Los representantes pueden incluso realizar acciones directamente desde las vistas de lista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Viendo una lista completa de lo que sugirió Einstein y qué acciones, si las hubo, se llevaron a cabo, usted y sus representantes de ventas obtienen mayor transparencia en cómo está afectando Contactos automatizados de Einstein a sus datos. Además, vea qué representantes de ventas están haciendo el mayor uso de esta función de ahorro de tiempo. Además, como los representantes pueden agregar y rechazar sugerencias desde las vistas de lista, obtener los datos más actualizados es más sencillo que nunca.

Cómo: Desde el Iniciador de aplicación, seleccione el elemento **Sugerencias de contacto de Einstein** o **Sugerencias de funciones de contacto de oportunidades de Einstein**. Revise las sugerencias para ver lo que se agregó a Salesforce y lo que se rechazó. Utilice las acciones a nivel de fila para agregar o rechazar sugerencias con el estado Nuevo.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Contactos automatizados de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Captura de actividad de Einstein: Obtener perspectivas acerca de mensajes de email

Los mensajes de email asociados con registros de Salesforce por Captura de actividad de Einstein incluyen ahora perspectivas, si están disponibles. Perspectivas de email, que aparece en la cronología de actividades y los detalles de email, proporcionan a los representantes de ventas una ventaja al comunicarse con clientes por email. También mejoramos la cronología de actividades para usuarios de Captura de actividad de Einstein y le proporcionamos un mayor control sobre cómo se recopilan y se procesan datos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Si utiliza Captura de actividad de Einstein mediante una licencia de Sales Cloud Einstein o Inbox, Perspectivas de email se activa de forma predeterminada.

CONSULTE TAMBIÉN

- Volverse más inteligente sobre email con Perspectivas de email en la cronología de actividad
- Acceder a Historial de toda la actividad en Captura de actividad de Einstein
- Gestionar políticas de datos
- Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Perspectivas de Einstein: Perspectivas sin email conectado

Los representantes de ventas pueden ver ahora más perspectivas de cuentas y oportunidades sin conectar una cuenta de email a Salesforce a través de Captura de actividad de Einstein. Es más fácil que nunca que los representantes permanezcan al tanto de sus negociaciones con perspectivas clave, como si se mencionó un competidor o si un contacto clave está abandonando.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: La mayoría de las perspectivas requerían anteriormente una cuenta de email conectada para aparecer para representantes de ventas. Los representantes pueden ahora ver todas las perspectivas de cuentas y varias perspectivas de oportunidades utilizando Captura de actividad de Einstein.

CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Otros cambios en Sales Cloud Einstein

Conozca detalles sobre otros cambios que realizamos para mejorar la capacidad de uso.

EN ESTA SECCIÓN:

Ver y modificar aplicaciones de Analytics con Sales Cloud Einstein

La licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud Einstein incluye ahora el permiso Modificar flujos de datos de Analytics. Con este permiso, los usuarios pueden ver el flujo de datos en aplicaciones de Einstein Analytics, crear y modificar aplicaciones o solucionar problemas en aplicaciones existentes.

Ver perspectivas en Sandbox

Las perspectivas de cuenta y oportunidad están disponibles en entornos de sandbox, por lo que puede ver lo fácil que es configurar perspectivas y cómo se muestran las perspectivas a sus equipos de ventas.

Ver y modificar aplicaciones de Analytics con Sales Cloud Einstein

La licencia de conjunto de permisos de Sales Cloud Einstein incluye ahora el permiso Modificar flujos de datos de Analytics. Con este permiso, los usuarios pueden ver el flujo de datos en aplicaciones de Einstein Analytics, crear y modificar aplicaciones o solucionar problemas en aplicaciones existentes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para ver o modificar flujos de datos, en Analytics, haga clic en el icono de engranaje ( ), haga clic en **Gestor de datos**, luego haga clic en la ficha **Flujos de datos y recetas**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar el flujo de datos con el editor de flujo de datos(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Ver perspectivas en Sandbox

Las perspectivas de cuenta y oportunidad están disponibles en entornos de sandbox, por lo que puede ver lo fácil que es configurar perspectivas y cómo se muestran las perspectivas a sus equipos de ventas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Utilice el Asesor de preparación para Einstein para comprobar si su organización cumple los requisitos de datos para generar perspectivas. Las perspectivas en entornos de sandbox se actualizan únicamente si se actualizan los datos de sandbox. Como los datos en entornos de sandbox puede ser incompletos, no evalúe la precisión de las perspectivas basándose en lo que ve en sandbox.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Funciones fundamentales de ventas: Gestión de campaña mejorada, Más tipos de pronósticos y Mejoras para la conversión de prospectos y programaciones de productos

Controle el acceso a miembros de campaña y agréguelos por cuenta. Pronosticar ventas por producto y fechas de programación. Obtenga compatibilidad mejorada para Contactos en múltiples cuentas y permita a los representantes de ventas agregar oportunidades con mayor rapidez durante la conversión de prospectos. Además, de la bienvenida a programaciones de productos en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Campañas: Colaboración de miembros de campaña, Marketing basado en cuenta y Otras mejoras

Controle el acceso a miembros de campaña, agregue miembros de campaña por cuenta, envíe mensajes de email de lista a miembros de campaña, obtenga acceso más rápido a jerarquías de campaña y mucho más.

Pronósticos de colaboración: Pronósticos más detallados y Opciones de pronóstico

Ahora puede basar pronósticos de cantidad e ingresos de oportunidades en fechas de productos y programaciones. También puede mostrar totales de familia de productos en la lista de oportunidades en la página de pronósticos.

Prospectos: Conversión con Contactos en múltiples cuentas y Control seguro de combinación de prospectos

Experimente una conversión de prospectos más rápida con compatibilidad mejorada para la función Contactos en múltiples cuentas. Permita a los representantes de ventas agregar oportunidades con mayor rapidez durante la conversión de prospectos. Además de tener más control sobre quién puede combinar y eliminar prospectos.

Productos: Trabajar con programaciones en Lightning Experience

Con programaciones de productos completamente disponibles en Lightning Experience, los representantes ahora pueden hacer todo en una sola ubicación. Establezca, actualice y elimine programaciones de ingresos y cantidades en oportunidades sin salir de Lightning Experience. Si estaba esperando programaciones de productos para cambiar los usuarios a Lightning Experience, ha llegado el momento.

Cuentas: Configuración de cuenta personal, Acciones rápidas personalizadas y Validación de nuevo paquete disponibles en Lightning Experience

Las cuentas personales son más fáciles de utilizar en Lightning Experience. Puede configurar formatos de página y acciones rápidas personalizadas para cuentas personales en una sola ubicación. Además, nuestro validación de nuevo paquete garantiza que los registros de cuenta de negocio y personales activas no se eliminen por error.

Ruta: Ruta para contactos, Compatibilidad de lista de selección dependiente

Ruta es hacer que los procesos de su equipo se ejecuten con mayor fluidez. Ayude sus representantes a crear relaciones más sólidas con sus contactos configurando una Ruta. Además, sus representantes pueden recorrer una Ruta con mayor facilidad actualizando listas de selección dependientes sin necesidad de superar zancadas.

Campañas: Colaboración de miembros de campaña, Marketing basado en cuenta y Otras mejoras

Controle el acceso a miembros de campaña, agregue miembros de campaña por cuenta, envíe mensajes de email de lista a miembros de campaña, obtenga acceso más rápido a jerarquías de campaña y mucho más.

EN ESTA SECCIÓN:

Controlar quién puede acceder a miembros de campaña

Mantenga los detalles de prospectos y contactos privados incluso cuando se agregan a campañas. Permita a su departamento de marketing ver únicamente los detalles de miembro de campaña que desee que vean. Las reglas de colaboración para miembros de campaña se pueden heredar de reglas de prospecto y contacto o de la campaña.

Agregar todos los contactos desde una cuenta a campañas

Los usuarios de marketing pueden centrarse en cuentas al agregar miembros a campañas. Los usuarios pueden buscar contactos por cuenta y agregar algunos o todos los contactos a una campaña.

Enviar mensajes de email de lista a miembros de campaña

Los usuarios de marketing pueden ahorrar tiempo y esfuerzos enviando mensajes de email de lista directamente a miembros de una campaña. Los mensajes de email aparecen en la cronología de actividad de la campaña y están asociados al registro de campaña.

Filtrar vistas de lista de prospecto y contacto por campaña

Los usuarios de marketing pueden buscar todos los prospectos o contactos con una campaña sin salir de la ficha Prospectos o Contactos.

Ver jerarquía de campaña con mayor rapidez

Vea rápidamente cómo se ajusta una campaña a su estrategia de marketing y resultados. Sus usuarios de marketing pueden ahora saltar de páginas de detalles de campaña a la vista de jerarquía de la campaña con un solo clic. Utilice una jerarquía de campaña para agrupar campañas juntas en una iniciativa o un programa de marketing específicos, ayudándole a analizar esfuerzos de marketing relacionados y sus resultados con mayor eficiencia.

Controlar quién puede acceder a miembros de campaña

Mantenga los detalles de prospectos y contactos privados incluso cuando se agregan a campañas. Permita a su departamento de marketing ver únicamente los detalles de miembro de campaña que desee que vean. Las reglas de colaboración para miembros de campaña se pueden heredar de reglas de prospecto y contacto o de la campaña.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para permitir a los usuarios ver únicamente los miembros de campaña a cuyos registros de prospecto o contacto tienen acceso, en Configuración de colaboración, seleccione **Controlado por prospecto o contacto**. Para permitir a los usuarios que tienen acceso a una campaña ver detalles de miembros de campaña, seleccione **Controlado por campaña**.

El acceso proporcionado por el perfil o la función de un usuario reemplaza los valores predeterminados de toda la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Establecer valores predeterminados de colaboración de toda su organización

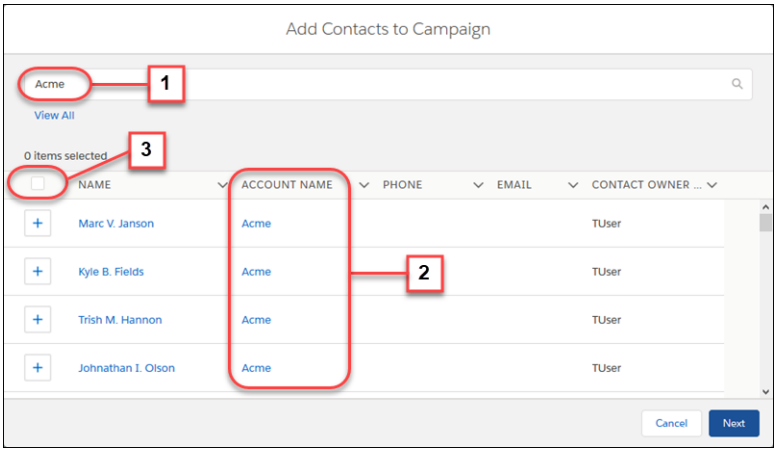
Agregar todos los contactos desde una cuenta a campañas

Los usuarios de marketing pueden centrarse en cuentas al agregar miembros a campañas. Los usuarios pueden buscar contactos por cuenta y agregar algunos o todos los contactos a una campaña.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Supongamos que su compañía vende a restaurantes. Si sus usuarios de marketing están trabajando en una campaña para vender más pan, es posible que deseen dirigirse únicamente a las cuentas que no están comprando pan aún. Ahora pueden buscar rápidamente cuentas y agregar sus contactos a la campaña.

Cómo: Desde la lista relacionada Miembros de campaña en una campaña, haga clic en **Agregar contactos**. Busque un nombre de cuenta (1). La lista de contactos para esa cuenta aparece (2). A continuación seleccione algunos o todos los (3) contactos para agregar a la campaña.



Enviar mensajes de email de lista a miembros de campaña

Los usuarios de marketing pueden ahorrar tiempo y esfuerzos enviando mensajes de email de lista directamente a miembros de una campaña. Los mensajes de email aparecen en la cronología de actividad de la campaña y están asociados al registro de campaña.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Desde la lista relacionada Miembros de campaña en una campaña o cualquier vista de lista de contacto o prospecto filtrada por campaña, haga clic en **Enviar email de lista**.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña

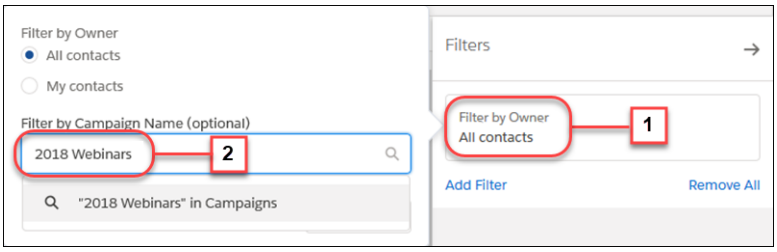
Idea Exchange: Enviar email de forma masiva a todos los miembros de campaña desde la vista Campaña

Filtrar vistas de lista de prospecto y contacto por campaña

Los usuarios de marketing pueden buscar todos los prospectos o contactos con una campaña sin salir de la ficha Prospectos o Contactos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Al crear una vista de lista de prospecto o contacto, haga clic en **Filtrar por propietario** (1) y luego agregue el nombre de la campaña (2).



CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar por campaña para enviar mensajes de email de lista precisos

Idea Exchange: Lightning Experience - Vista de lista de prospectos y contactos - Filtro de campañas

Ver jerarquía de campaña con mayor rapidez

Vea rápidamente cómo se ajusta una campaña a su estrategia de marketing y resultados. Sus usuarios de marketing pueden ahora saltar de páginas de detalles de campaña a la vista de jerarquía de la campaña con un solo clic. Utilice una jerarquía de campaña para agrupar campañas juntas en una iniciativa o un programa de marketing específicos, ayudándole a analizar esfuerzos de marketing relacionados y sus resultados con mayor eficiencia.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En páginas de detalles de campaña, haga clic en **Ver jerarquía de campaña** ( ).

Nota: El botón **Ver jerarquía de campaña** no funciona en comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Ver jerarquías de campaña

Ayuda de Salesforce: Ver estadísticas de jerarquía de campaña

Ayuda de Salesforce: Configurar jerarquías de campaña

Pronósticos de colaboración: Pronósticos más detallados y Opciones de pronóstico

Ahora puede basar pronósticos de cantidad e ingresos de oportunidades en fechas de productos y programaciones. También puede mostrar totales de familia de productos en la lista de oportunidades en la página de pronósticos.

EN ESTA SECCIÓN:

Predecir ventas de forma más precisa con pronósticos de fechas de productos y programaciones en Lightning Experience

Permita a su equipo de ventas pronosticar cantidad e ingresos de oportunidades basándose en fechas de productos y programaciones. Los pronósticos por fecha de programación o producto puede proporcionar una vista más precisa de ventas previstas que los pronósticos por fecha de cierre de oportunidad.

Mostrar totales de familia de productos en la lista de oportunidades

Si su equipo de ventas realiza pronósticos en familias de productos, proporcione a sus representantes una vista más clara de la procedencia de sus importes de pronóstico de familia de productos. En la lista de oportunidades en la página de pronósticos, muestre los totales de familia de productos (no solo los totales de oportunidades globales) que se resumen en importes de pronósticos de familia de productos.

Predecir ventas de forma más precisa con pronósticos de fechas de productos y programaciones en Lightning Experience

Permita a su equipo de ventas pronosticar cantidad e ingresos de oportunidades basándose en fechas de productos y programaciones. Los pronósticos por fecha de programación o producto puede proporcionar una vista más precisa de ventas previstas que los pronósticos por fecha de cierre de oportunidad.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Performance Edition Y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Por qué: Cuando realizar pronósticos por fecha de programación, Salesforce utiliza los valores desde los campos Fecha e Ingresos o Cantidad de una programación de productos para calcular los importes de pronósticos. Si una programación no está disponible para un producto de oportunidad, Salesforce utiliza los campos Fecha y Precio total o Cantidad del producto.

A continuación se incluye un ejemplo.

Una oportunidad de 12.000 $ tiene una fecha de cierre de 30 de junio de 2018, con ingresos de 1.000 $ programados mensualmente.

- Si realiza pronósticos por fecha de cierre, los pronósticos para el mes de junio incluyen 12.000 $ para la oportunidad.
- Si realiza pronósticos por fecha de programación, los pronósticos para el mes de junio incluyen 1.000 $ para la oportunidad.

Cuando realizar pronósticos por fecha de producto, Salesforce utiliza los valores desde los campos Fecha y Precio total o Cantidad de cada producto de oportunidad para calcular los importes de pronósticos. Si una fecha no está disponible para un producto, Salesforce utiliza los campos Fecha de cierre e Importe o Cantidad de la oportunidad.

A continuación se incluye un ejemplo.

Una oportunidad de 10.000 $ tiene una fecha de cierre de 30 de junio de 2018 y dos productos: portátiles por 4.000 $ y equipos de sobremesa por 6.000 $. La fecha del producto de 4.000 $ es 30 de junio de 2018. La fecha del producto de 6.000 $ es 31 de mayo de 2018.

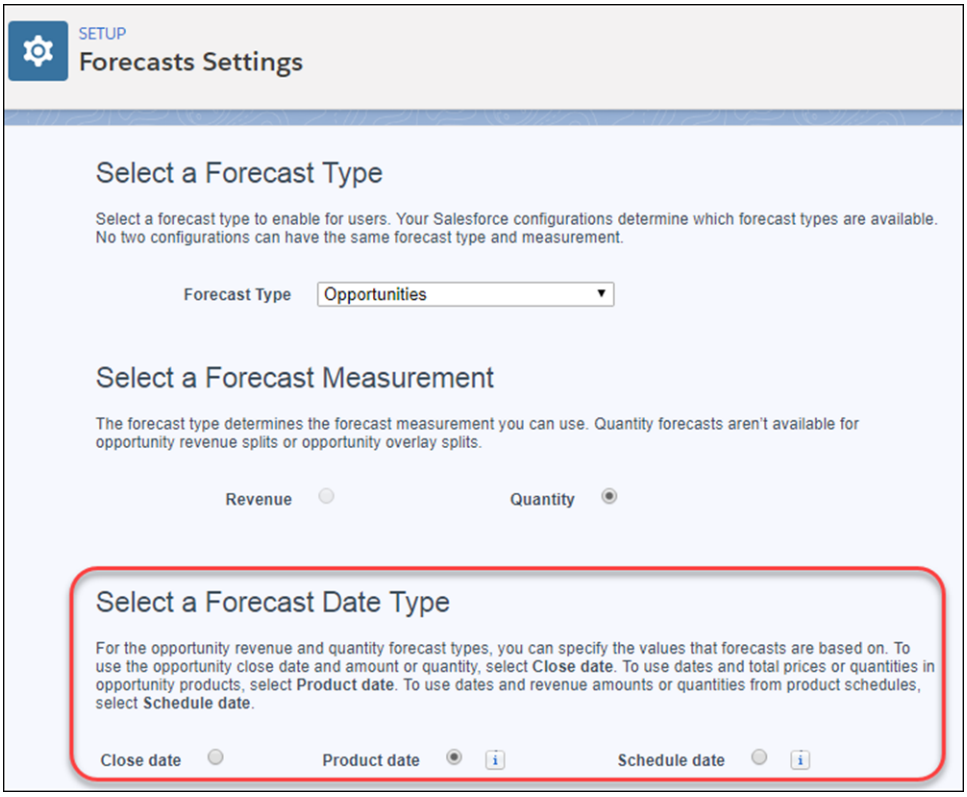
- Si realiza pronósticos por fecha de cierre, los pronósticos para el mes de mayo no incluyen un importe para esta oportunidad. Los pronósticos para el mes de junio incluyen 10.000 $ para esta oportunidad.
- Si realiza pronósticos por fecha de producto, los pronósticos para el mes de mayo incluyen 6.000 $ para esta oportunidad. Los pronósticos para el mes de junio incluyen 4.000 $ para esta oportunidad.

Cuando realiza pronósticos por fecha de programación o producto, la columna Importe previsto en la lista de oportunidad muestra los importes que contribuyen en pronósticos, no los importes de oportunidad en general.

OPPORTUNITY NAME	ACCOUNT NAME	FORECASTED AMOUNT
Amptech Corporation...	Amptech Corporation	3,000.00
General Utilities - Ne...	General Utilities	6,000.00
Plasmosis, Inc. - New ...	Plasmosis, Inc.	15,000.00
Missoula & Sons Inc. -...	Missoula & Sons Inc.	25,000.00
Datanet, Inc. - New B...	Datanet, Inc.	13,000.00
Datanet, Inc. - Add-O...	Datanet, Inc.	12,000.00

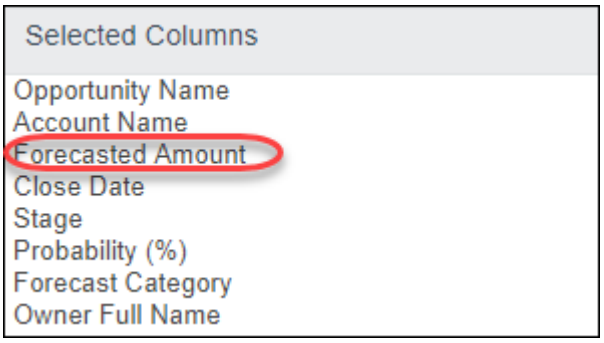
Además: Cuando realiza pronósticos por fecha de programación o producto, los tipos de reporte personalizado con Elementos de pronóstico como el objeto principal muestran los valores de pronóstico de fecha de programación y fecha de producto.

Cómo: Para realizar pronósticos por fecha de programación, asegúrese de tener activadas programaciones de producto y configurarlas para reflejar ventas previstas. Para realizar pronósticos por fecha de producto, asegúrese de haber definido fechas de producto para reflejar ventas previstas.



En la página Configuración de pronósticos en Configuración, agregue el tipo de pronóstico de cantidad o ingresos de oportunidad y luego seleccione **Fecha de programación** o **Fecha de producto** como el tipo de fecha de pronóstico.

Si agrega un tipo de pronóstico de fecha de programación o producto, la columna Importe previsto se incluye en la lista de oportunidades para ese tipo.



CONSULTE TAMBIÉN

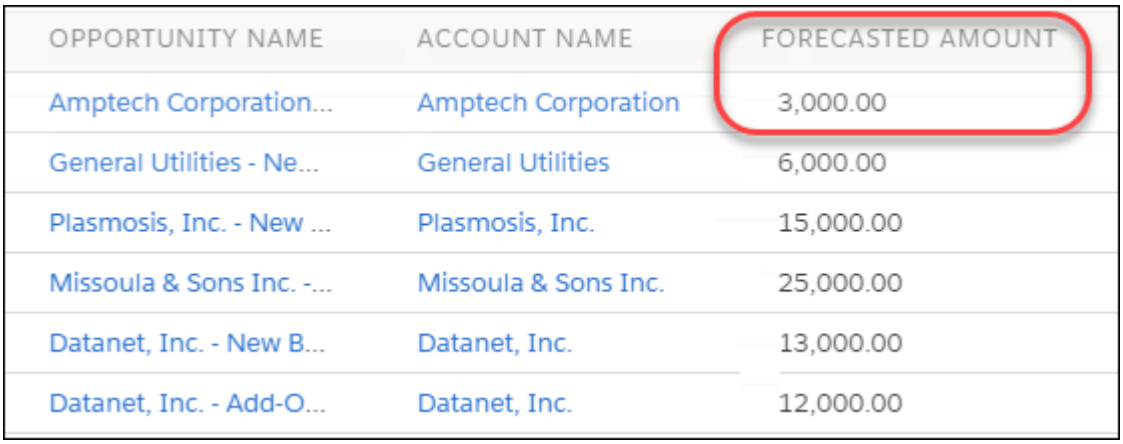
Ayuda de Salesforce: Seleccione el tipo de fecha para pronósticos de cantidad e ingresos de oportunidades(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Mostrar totales de familia de productos en la lista de oportunidades

Si su equipo de ventas realiza pronósticos en familias de productos, proporcione a sus representantes una vista más clara de la procedencia de sus importes de pronóstico de familia de productos. En la lista de oportunidades en la página de pronósticos, muestre los totales de familia de productos (no solo los totales de oportunidades globales) que se resumen en importes de pronósticos de familia de productos.

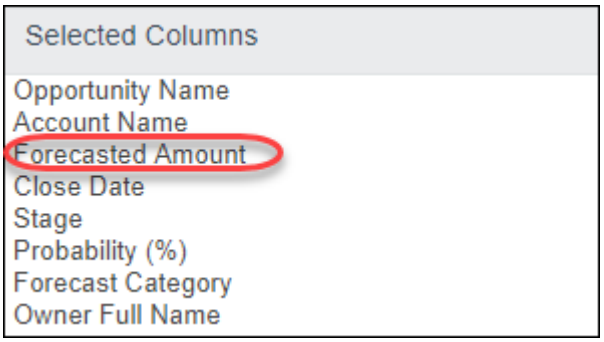
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Performance Edition Y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Por qué: Supongamos que el importe total de una oportunidad es 10.000 $. Pero el total de los productos de oportunidad en la familia Hardware es de solo 3.000 $. La columna Importe previsto en la lista de oportunidad muestra 3.000 $, que proporciona a su equipo de ventas una predicción más precisa de los ingresos de la familia de productos Hardware.



OPPORTUNITY NAME	ACCOUNT NAME	FORECASTED AMOUNT
Amptech Corporation...	Amptech Corporation	3,000.00
General Utilities - Ne...	General Utilities	6,000.00
Plasmosis, Inc. - New ...	Plasmosis, Inc.	15,000.00
Missoula & Sons Inc. -...	Missoula & Sons Inc.	25,000.00
Datanet, Inc. - New B...	Datanet, Inc.	13,000.00
Datanet, Inc. - Add-O...	Datanet, Inc.	12,000.00

Cómo: Si su organización de Salesforce se creó en Summer '18 o posterior, la columna Importe previsto se incluye en la lista de oportunidades. Si su organización se creó antes de Summer '18, recomendamos agregar la columna Importe previsto a la lista de oportunidades.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Mostrar campos en la lista de oportunidades en Pronósticos de colaboración

Prospectos: Conversión con Contactos en múltiples cuentas y Control seguro de combinación de prospectos

Experimente una conversión de prospectos más rápida con compatibilidad mejorada para la función Contactos en múltiples cuentas. Permita a los representantes de ventas agregar oportunidades con mayor rapidez durante la conversión de prospectos. Además de tener más control sobre quién puede combinar y eliminar prospectos.

EN ESTA SECCIÓN:

Convertir prospectos con Contactos en múltiples cuentas y Otras mejoras de conversión
Si su negocio utiliza Contactos en múltiples cuentas, cuando los representantes de ventas convierten un prospecto en un contacto existente, ahora pueden asociar el contacto con una cuenta nuevo o existente. Los representantes de ventas pueden ahora ampliar la sección Oportunidad de la ventana Convertir prospecto haciendo clic en el nombre de la oportunidad. En Configuración, la opción Seleccionar no crear una oportunidad de forma predeterminada en la ventana Convertir prospecto funciona ahora en Salesforce Classic.

Controlar quién puede combinar prospectos de forma más segura
Una nueva configuración de Prospecto y cambios en los valores predeterminados de toda la organización mejoran su control sobre quién puede combinar y eliminar prospectos. El valor predeterminado de toda la organización Lectura/Escritura/Transferencia pública ahora solo permite a los usuarios combinar y eliminar prospectos si su organización también tiene la configuración Combinación y eliminación de toda la organización.

Convertir prospectos con Contactos en múltiples cuentas y Otras mejoras de conversión

Si su negocio utiliza Contactos en múltiples cuentas, cuando los representantes de ventas convierten un prospecto en un contacto existente, ahora pueden asociar el contacto con una cuenta nuevo o existente. Los representantes de ventas pueden ahora ampliar la sección Oportunidad de la ventana Convertir prospecto haciendo clic en el nombre de la oportunidad. En Configuración, la opción Seleccionar no crear una oportunidad de forma predeterminada en la ventana Convertir prospecto funciona ahora en Salesforce Classic.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Algunos cambios aparecen automáticamente y algunos requieren acción del usuario.

- La compatibilidad para Contactos en múltiples cuentas durante la conversión de prospectos aparece automáticamente.
- Para ampliar la sección Oportunidad de la ventana Convertir prospecto, los representantes de ventas pueden hacer clic en el nombre de la oportunidad.
- En Configuración, ingrese *`Configuración de prospectos`* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación haga clic en **Configuración de prospectos**. Seleccione la opción **Seleccionar "No crear una oportunidad" de forma predeterminada en la ventana Convertir prospecto**.

Controlar quién puede combinar prospectos de forma más segura

Una nueva configuración de Prospecto y cambios en los valores predeterminados de toda la organización mejoran su control sobre quién puede combinar y eliminar prospectos. El valor predeterminado de toda la organización Lectura/Escritura/Transferencia pública ahora solo permite a los usuarios combinar y eliminar prospectos si su organización también tiene la configuración Combinación y eliminación de toda la organización.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

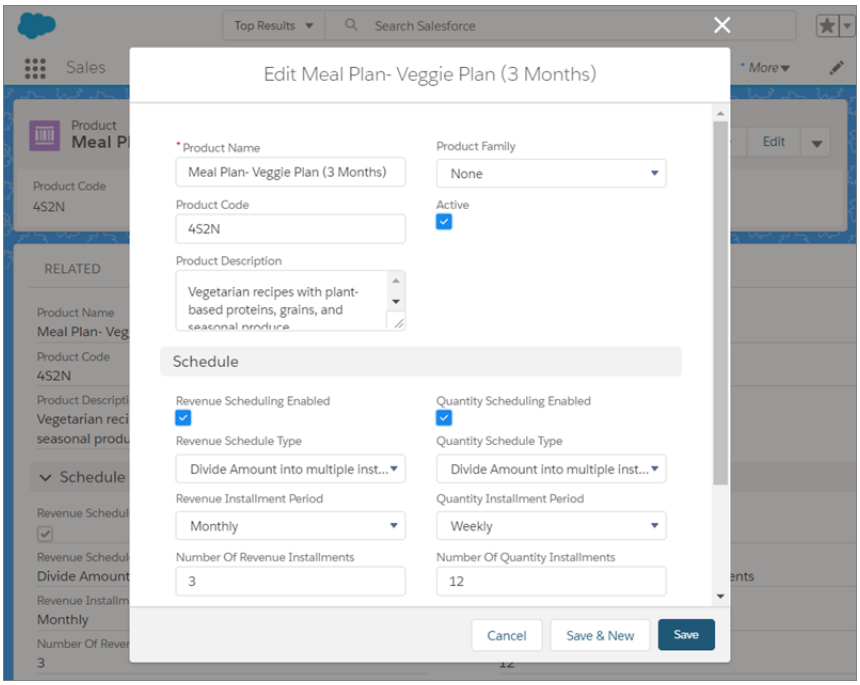
Cómo: Esta nueva configuración se activa de forma predeterminada para organizaciones existentes porque se pudieron apoyar en el comportamiento anterior. La nueva configuración está activada de forma predeterminada para organizaciones creadas en Summer '18 y posterior.

Productos: Trabajar con programaciones en Lightning Experience

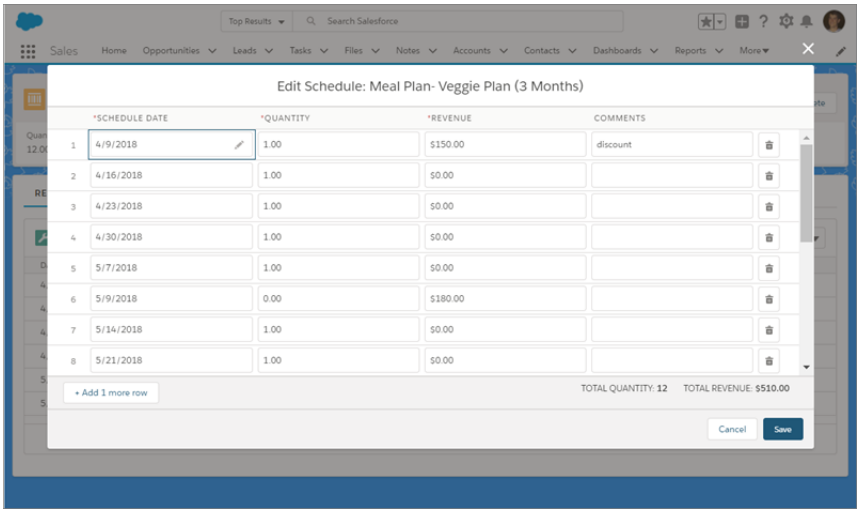
Con programaciones de productos completamente disponibles en Lightning Experience, los representantes ahora pueden hacer todo en una sola ubicación. Establezca, actualice y elimine programaciones de ingresos y cantidades en oportunidades sin salir de Lightning Experience. Si estaba esperando programaciones de productos para cambiar los usuarios a Lightning Experience, ha llegado el momento.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Este cambio está disponible para todos los usuarios en organizaciones con Programaciones de productos activada. Para activar o configurar programaciones de productos, busque **Programaciones de productos** en Configuración.



Los representantes establecen, actualizan y eliminan programaciones predeterminadas desde la página de detalles Producto.



O bien establezca, vuelva a establecer, actualice y elimine programaciones para productos de oportunidad desde la página de detalles Oportunidad.

Cuentas: Configuración de cuenta personal, Acciones rápidas personalizadas y Validación de nuevo paquete disponibles en Lightning Experience

Las cuentas personales son más fáciles de utilizar en Lightning Experience. Puede configurar formatos de página y acciones rápidas personalizadas para cuentas personales en una sola ubicación. Además, nuestro validación de nuevo paquete garantiza que los registros de cuenta de negocio y personales activas no se eliminen por error.

EN ESTA SECCIÓN:

Configurar cuentas personales en Lightning Experience

Configure formatos de página de cuentas personales, tipos de registro y formatos compactos sin perder tiempo cambiando a Salesforce Classic.

Aprovechar las mejoras de las acciones rápidas para cuentas personales

Ahora, cuando los representantes de ventas crean o actualizan cuentas personales empleando acciones rápidas, ven los campos de nombre correctos: Saludo, Nombre, Segundo nombre y Apellidos. Esto hace que sea muy fácil para ellos agregar o actualizar información de forma precisa, dondequiera que utilice acciones rápidas, incluyendo en componentes de registro relacionados.

El nuevo proceso de validación evita problemas tras desinstalar paquetes

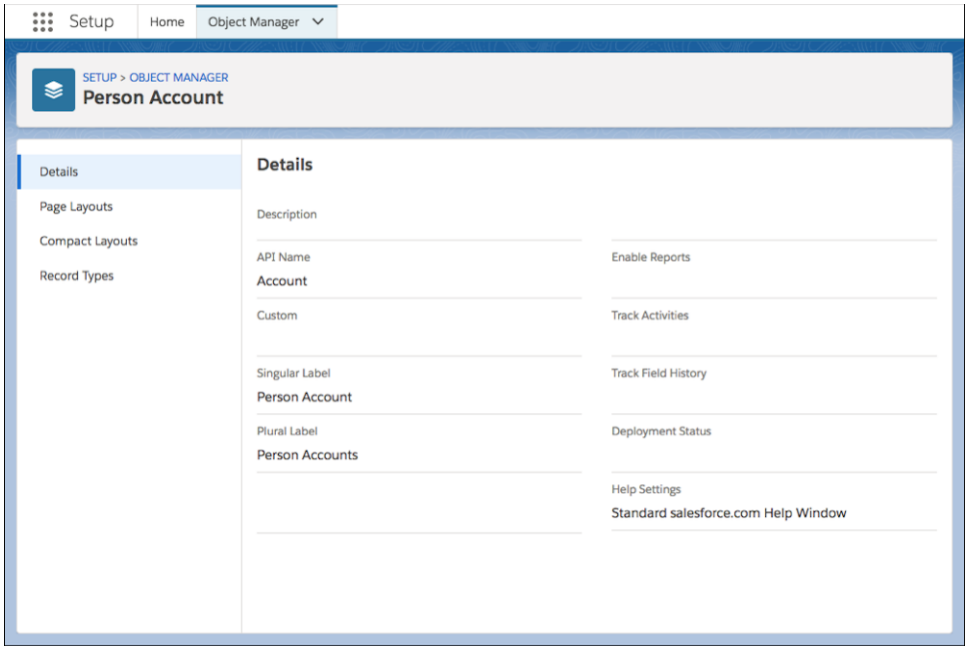
Para evitarle posibles problemas que aparecen con la eliminación de todos los registros activos, agregamos un proceso de validación. Ahora, cuando desinstale un paquete que contiene registros de cuentas, el proceso de validación se asegura de que permanece al menos una cuenta personal o de negocio activa.

Configurar cuentas personales en Lightning Experience

Configure formatos de página de cuentas personales, tipos de registro y formatos compactos sin perder tiempo cambiando a Salesforce Classic.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para configurar cuentas personales en Lightning Experience, desde la configuración de gestión de objeto para cuentas personales, vaya a Formatos de página, Formatos compactos y Tipos de registro.



CONSULTE TAMBIÉN

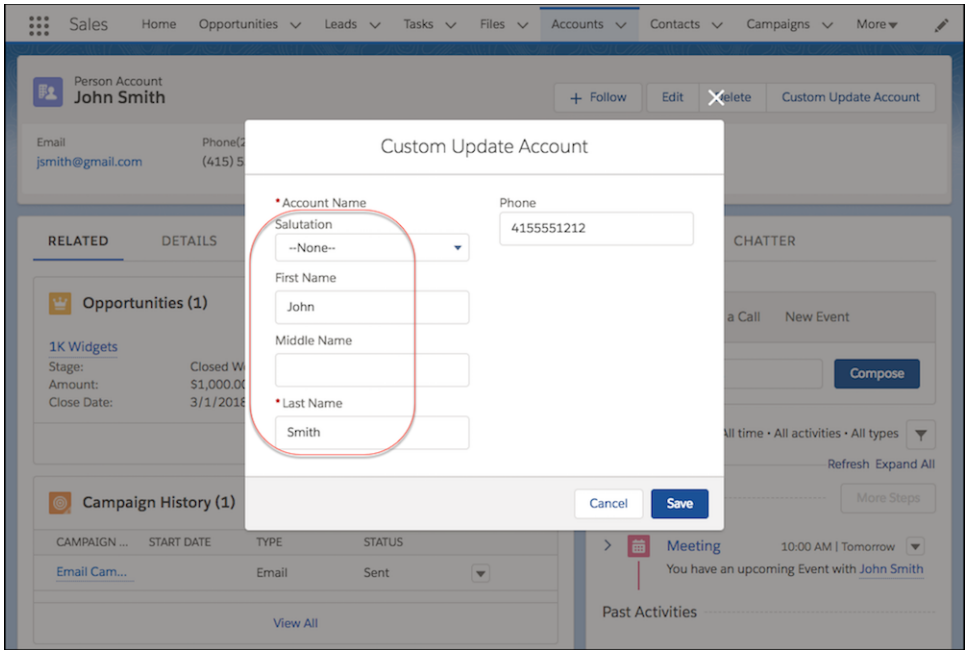
IdeaExchange: Acceder a la configuración de cuenta de Cuentas personales en Lightning

Aprovechar las mejoras de las acciones rápidas para cuentas personales

Ahora, cuando los representantes de ventas crean o actualizan cuentas personales empleando acciones rápidas, ven los campos de nombre correctos: Saludo, Nombre, Segundo nombre y Apellidos. Esto hace que sea muy fácil para ellos agregar o actualizar información de forma precisa, dondequiera que utilice acciones rápidas, incluyendo en componentes de registro relacionados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Anteriormente, los representantes veían los campos de nombre para cuentas de negocio en vez de aquellos para cuentas personales, lo que podía provocar problemas cuando intentaban guardar su trabajo. Ahora que tienen los campos de nombre de cuentas personales al alcance de sus dedos, realizar acciones rápidas ahorra un tiempo precioso.



Cómo: Si ya configuró acciones personalizadas para cuentas personales, no necesita hacer nada más. Para configurar acciones personalizadas para cuentas personales, desde la configuración de gestión de objetos para cuentas, vaya a **Botones, Vínculos y Acciones**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear acciones rápidas específicas de objetos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

El nuevo proceso de validación evita problemas tras desinstalar paquetes

Para evitarle posibles problemas que aparecen con la eliminación de todos los registros activos, agregamos un proceso de validación. Ahora, cuando desinstale un paquete que contiene registros de cuentas, el proceso de validación se asegura de que permanece al menos una cuenta personal o de negocio activa.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Ruta: Ruta para contactos, Compatibilidad de lista de selección dependiente

Ruta es hacer que los procesos de su equipo se ejecuten con mayor fluidez. Ayude sus representantes a crear relaciones más sólidas con sus contactos configurando una Ruta. Además, sus representantes pueden recorrer una Ruta con mayor facilidad actualizando listas de selección dependientes sin necesidad de superar zancadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Guiar representantes hacia el éxito con Ruta para contactos

Ahora que Ruta está disponible en contactos, puede definir las etapas importantes para la creación de relaciones más sólidas con los contactos de su compañía. Aumente el éxito de los representantes con sugerencias y directrices que asiste en cada etapa del proceso.

Actualizar listas de selección dependientes desde Ruta

Las listas de selección dependientes ya no impiden a los representantes moverse con fluidez a lo largo de una Ruta. Si el siguiente paso tiene campos dependientes, los representantes pueden acceder y actualizar todos los campos dependientes al actualizar un registro desde una Ruta.

Guiar representantes hacia el éxito con Ruta para contactos

Ahora que Ruta está disponible en contactos, puede definir las etapas importantes para la creación de relaciones más sólidas con los contactos de su compañía. Aumente el éxito de los representantes con sugerencias y directrices que asiste en cada etapa del proceso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para configurar una ruta para contactos, cree una lista de selección personalizada en la que basar la ruta.

CONSULTE TAMBIÉN

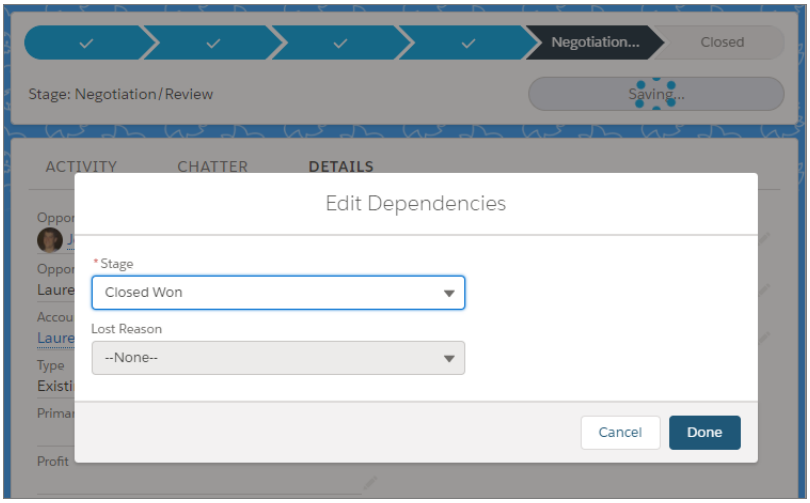
Ayuda de Salesforce: Configurar una ruta(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Actualizar listas de selección dependientes desde Ruta

Las listas de selección dependientes ya no impiden a los representantes moverse con fluidez a lo largo de una Ruta. Si el siguiente paso tiene campos dependientes, los representantes pueden acceder y actualizar todos los campos dependientes al actualizar un registro desde una Ruta.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Se solicita a los representantes actualizar dependencias cuando mueven un registro a un paso que las tiene.



Funciones de productividad: Mejoras de Lightning Dialer, Perspectivas de email y Más funciones de email de lista

Estamos incluyendo infinidad de nuevas funciones para Lightning Dialer, incluyendo el monitoreo de llamadas y múltiples mensajes de correo de voz. Sus representantes pueden también ver ahora contexto de ventas importantes junto con mensajes de email relevantes y enviar mensajes de email de lista a campañas.

EN ESTA SECCIÓN:

Lightning Dialer: Monitoreo de llamadas, Múltiples correos de voz y Presencia local

Ofrezca un mejor apoyo a sus representantes de ventas con Monitoreo de llamadas. Ahora, Dialer también admite múltiples mensajes de correo de voz pregrabados y registra llamadas que no están conectadas.

Captura de actividad de Einstein: Disponibilidad más amplia, Perspectivas de email y Cronología de actividad mejorada

No necesita una licencia de Sales Cloud Einstein o Inbox para utilizar Captura de actividad de Einstein. Además, agregamos Perspectivas de email y mejoramos la cronología de actividad de modo que los representantes de ventas puedan concentrarse en actividades que tienen perspectivas. Ahora puede controlar cómo se recopilan y se procesan datos.

Actividades: Vista de lista de tareas, Creación de tareas masiva, Asuntos predefinidos y mucho más

Potencie la productividad de sus representantes con la vista de lista de tareas, ofreciendo vista de tabla, vista de división y vista de Kanban. Cree asuntos predefinidos que los representantes pueden utilizar para tareas y eventos y cree copias de una tarea para colegas. Además, la cronología de actividad tiene una nueva opción de filtro para ayudar los representantes a centrarse únicamente en la tarea con la que están implicados.

Experiencia de email: Email de lista para campañas, Filtro de campaña para contactos y prospectos y Gestión de archivos adjuntos de email

Sus usuarios pueden enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña, filtrar vistas de lista de contacto y prospecto por campaña e incluir fácilmente archivos adjuntos de email arrastrándolos. Puede cifrar direcciones de email para un email de lista.

Plantillas de email: Gestión de plantilla de email simplificada, Nuevo lenguaje de campo de combinación y Plantillas de email HTML personalizadas

Los representantes tienen mayor flexibilidad al utilizar plantillas de email Lightning. Pueden gestionarlas en una sola ubicación, mejorarlas con un nuevo lenguaje de campo de combinación, crear plantillas de email HTML personalizadas y reutilizar plantillas de email de Visualforce creadas en Salesforce Classic. Si los representantes necesitan trabajar con plantillas de email en Salesforce Classic, se cambia el nombre del elemento de menú.

Kanban: Actualizar listas de selección dependientes

Las listas de selección dependientes ya no impiden a los representantes mover un registro a una columna diferente. Si una lista de selección tiene campos dependientes, los representantes pueden acceder y actualizar todos los campos dependientes al actualizar un registro desde la vista Kanban.

Calendario: Mejoras de uso en Lightning Experience

Saque el máximo provecho del calendario cuando cambie a Lightning Experience. No es necesario malgastar tiempo abriendo registros para trabajar con elementos de calendario. Ahora, los representantes pueden arrastrar eventos u otros registros en sus calendarios para actualizar la fecha o la hora de inicio. Además, los representantes tienen un mejor control sobre su espacio real en pantalla y más espacio para ver detalles directamente desde el calendario. Y ahora puede personalizar el aspecto y el comportamiento de la acción Nuevo evento sustituyendo el botón del calendario por un componente Lightning.

Consola de ventas: Barras laterales ancladas, API de consola Lightning y mucho más

Continuamos implementando mejoras en aplicaciones de consola Lightning que la Consola de ventas puede utilizar. Agregamos la capacidad de anclar información de registro en las barras laterales izquierda y derecha. También agregamos más métodos a la AAPI de JavaScript de la consola Lightning que estaban anteriormente disponibles únicamente en Salesforce Classic.

Inbox: Perspectivas de email y Más acceso a Tablero de actividades

Su bandeja de entrada es aún más inteligente con Perspectivas de email de Einstein. Además, todos los usuarios de Inbox pueden ver el tablero de actividades.

Lightning Dialer: Monitoreo de llamadas, Múltiples correos de voz y Presencia local

Ofrezca un mejor apoyo a sus representantes de ventas con Monitoreo de llamadas. Ahora, Dialer también admite múltiples mensajes de correo de voz pregrabados y registra llamadas que no están conectadas.

Nota: Por ahora, solo admitimos llamadas salientes de Estados Unidos y Canadá.

EN ESTA SECCIÓN:

Apoyar sus representantes de ventas con monitoreo de llamadas (Disponible de forma general)

Mejore las técnicas de ventas de sus representantes de ventas con apoyo personalizado. Utilice Monitoreo de llamadas para identificar las ventajas y las desventajas en las interacciones de sus representantes y luego mejore el desempeño de ventas en general mediante apoyo.

Adaptar mensajes de correo de voz pregrabados para diferentes tipos de clientes potenciales

Los representantes de ventas pueden grabar múltiples mensajes de correo de voz para diferentes tipos de clientes potenciales, luego "arrastrar" (o enviar) los mensajes pregrabados a buzones de correo de voz de destinatarios. Los representantes ya no están limitados a una sola grabación de Voicemail Drop. Menos tiempo dejando mensajes significa más tiempo vendiendo.

Mostrar número locales al llamar a clientes potenciales

Aumente el número de clientes que se implican con las llamadas de su equipo. Presencia local muestra dinámicamente números de teléfono con el mismo código de área que los clientes potenciales a los que están llamando sus representantes, por lo que se responden más llamadas. Los números de teléfono son exclusivos de su organización. Cuando un cliente potencial devuelve la llamada, Local Presence lo dirige al representante que realizó la llamada inicial.

Otros cambios en Lightning Dialer

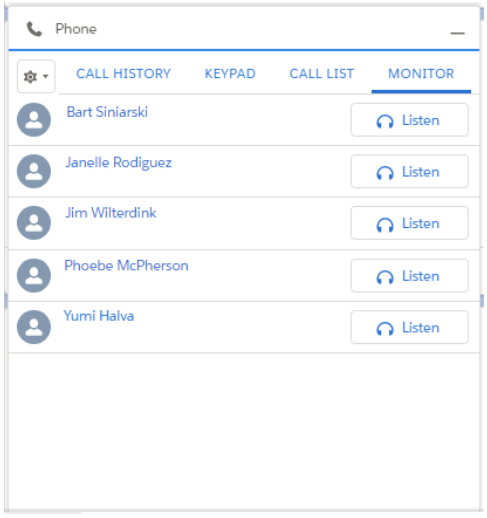
Al marcar, los representantes de ventas vieron previamente un estado Marcando que no permite a los representantes tomar notas o registrar llamadas que no estaban conectadas. Lightning Dialer pasa ahora automáticamente a una pantalla activa durante el marcado. Los representantes pueden registrar detalles de llamadas incluso si un cliente potencial no responde.

Apoyar sus representantes de ventas con monitoreo de llamadas (Disponible de forma general)

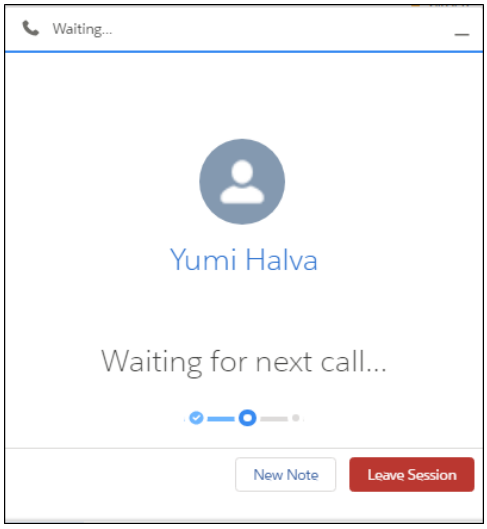
Mejore las técnicas de ventas de sus representantes de ventas con apoyo personalizado. Utilice Monitoreo de llamadas para identificar las ventajas y las desventajas en las interacciones de sus representantes y luego mejore el desempeño de ventas en general mediante apoyo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

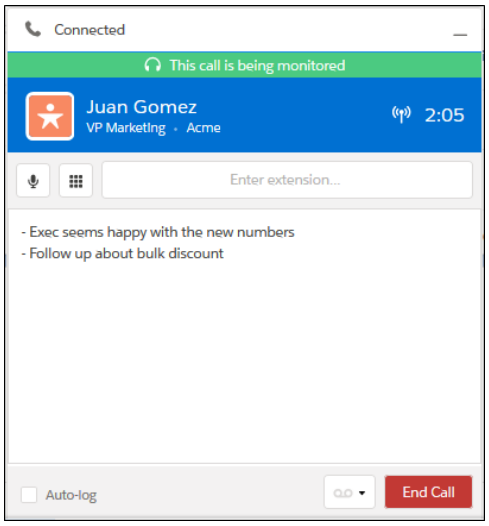
Por qué: Los gestores de ventas pueden apoyar sus representantes desde la ficha **Monitorear** en el panel de llamadas. El panel muestra los usuarios que están un nivel por debajo del gerente en base a la jerarquía de funciones. Un gestor puede monitorear de forma silenciosa las llamadas de un solo representante haciendo clic en **Escuchar**.



Dialer espera la próxima llamada del representante de ventas y conecta automáticamente el gestor cuando se realiza una llamada.



Cuando se conectan, los gestores ven el registro relacionado con la personas con la que está platicando el representante. Los gestores también pueden crear una nota relacionada con la sesión de monitoreo. Las llamadas se monitorean silenciosamente, y el audio del gerente no se transfiere a la llamada. Los representantes ven una pancarta si su llamada está siendo monitoreada.



Si es obligatorio por ley, los usuarios deben notificar al destinatario de la llamada el monitoreo de ésta y detener el monitoreo en caso de que lo solicite el destinatario de la llamada.

Cómo: Para utilizar Monitoreo de llamadas, necesita la configuración de jerarquía de funciones en su organización.

Para permitir a los usuarios utilizar Monitoreo de llamadas, cree un conjunto de permisos con el permiso Acceder a monitoreo de llamadas y asígnelo a gestores relevantes.

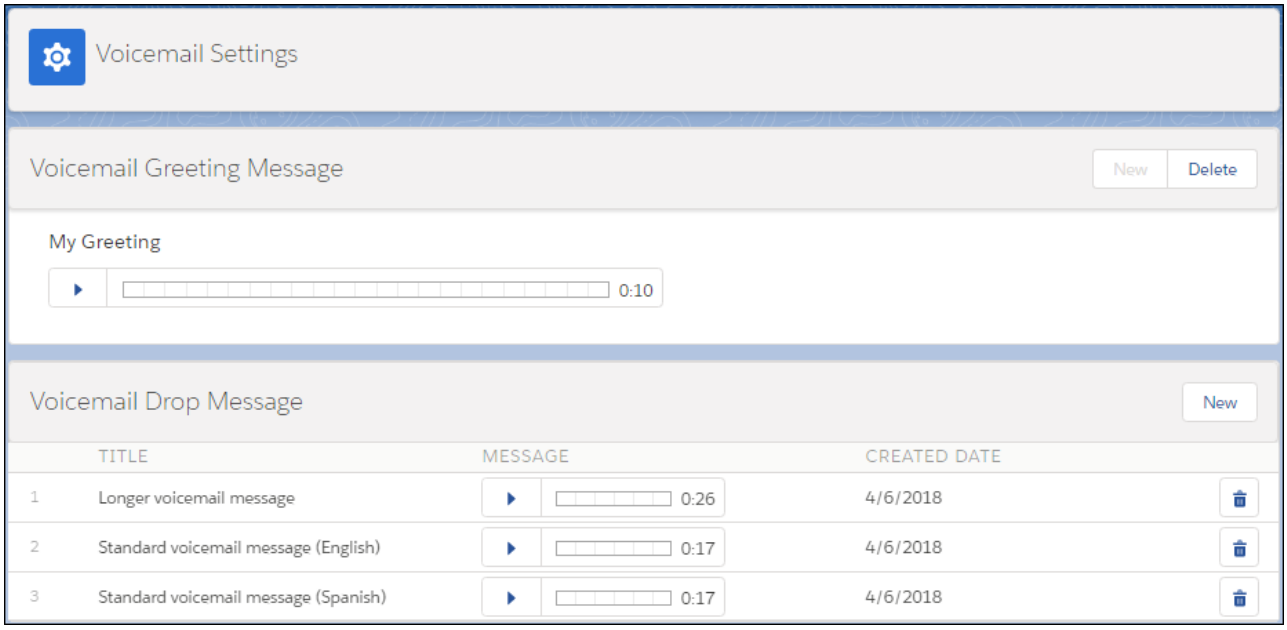
Los gerentes pueden apoyar a un único representante de ventas al mismo tiempo. Solo se monitorean llamadas salientes. El monitoreo de llamadas no está disponibles para llamadas entrantes. Las llamadas monitoreadas utilizan el doble de minutos que una llamada normal, contando el tiempo de llamada tanto para el representante como para el gerente.

Adaptar mensajes de correo de voz pregrabados para diferentes tipos de clientes potenciales

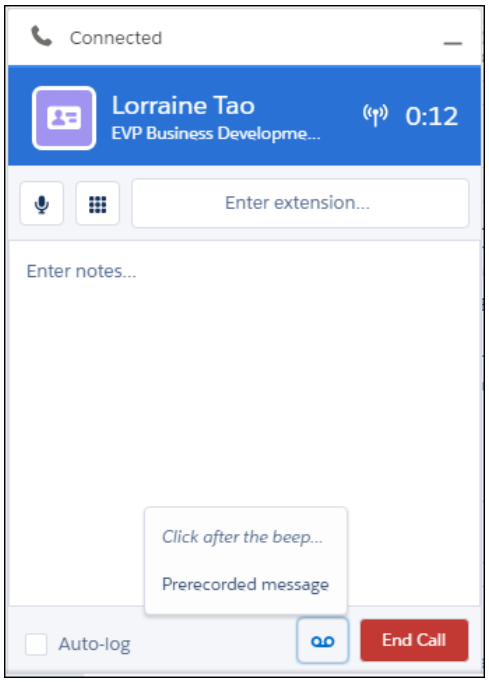
Los representantes de ventas pueden grabar múltiples mensajes de correo de voz para diferentes tipos de clientes potenciales, luego "arrastrar" (o enviar) los mensajes pregrabados a buzones de correo de voz de destinatarios. Los representantes ya no están limitados a una sola grabación de Voicemail Drop. Menos tiempo dejando mensajes significa más tiempo vendiendo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Los representantes pueden seleccionar Configuración de Voicemail Drop en el panel de llamadas o desde su configuración personal. Para obtener resultados óptimos, recomendamos iniciar el mensaje en el momento en que se inicia la grabación. Un mensaje puede tener hasta 1 minuto de duración.



Para dejar un mensaje de correo de voz, haga clic en  y seleccione el mensaje justo después de la señal. Puede crear hasta 10 mensajes.



Mostrar número locales al llamar a clientes potenciales

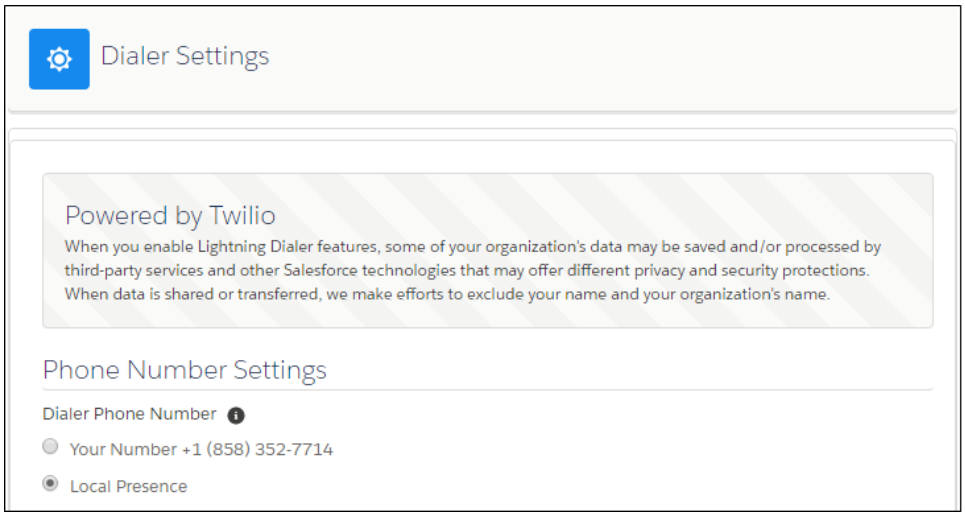
Aumente el número de clientes que se implican con las llamadas de su equipo. Presencia local muestra dinámicamente números de teléfono con el mismo código de área que los clientes potenciales a los que están llamando sus representantes, por lo que se responden más llamadas. Los números de teléfono son exclusivos de su organización. Cuando un cliente potencial devuelve la llamada, Local Presence lo dirige al representante que realizó la llamada inicial.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Los usuarios necesitan las licencias Dialer entrante y Dialer saliente para utilizar Presencia local. Presencia local solo se puede utilizar por clientes en Estados Unidos, y está pensada para llamar únicamente a miembros de EE.UU.

Por qué: Mostrar un código de área local aumenta la implicación y hace que las llamadas parezcan más relevantes. Los números de Presencia local son exclusivos de su organización.

Los representantes de ventas seleccionan el número que aparece para llamadas salientes desde su configuración personal.



Cómo: Para activar Presencia local, desde Configuración, ingrese `Presencia local` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Presencia local**. Proporcione un número de devolución de llamadas predeterminado de modo que las llamadas devueltas siempre lleguen a su organización, incluso si el interlocutor inicial ya no está en su organización.

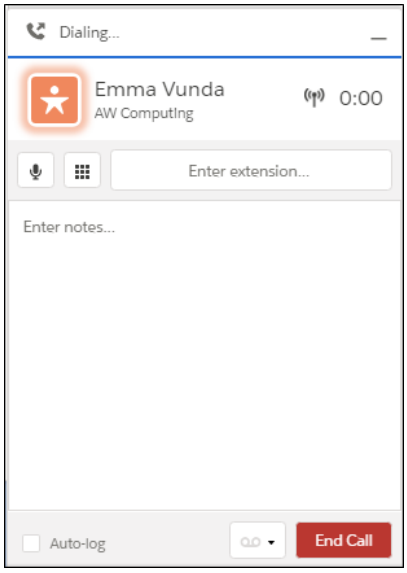
Otros cambios en Lightning Dialer

Al marcar, los representantes de ventas vieron previamente un estado Marcando que no permite a los representantes tomar notas o registrar llamadas que no estaban conectadas. Lightning Dialer pasa ahora automáticamente a una pantalla activa durante el marcado. Los representantes pueden registrar detalles de llamadas incluso si un cliente potencial no responde.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

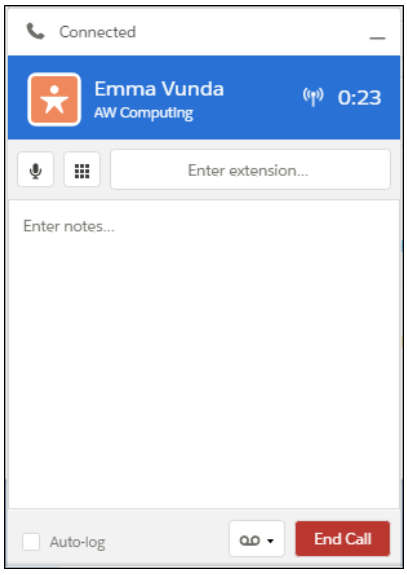
Tomar notas mientras se llama a clientes potenciales

Los representantes pueden tomar notas antes de que se conecte una llamada.



Ver cuando cuándo una llamada está conectada

Una transición de color muestra cuándo una llamada está conectada desde estado sonando.



Registrar intentos de llamada

Anteriormente, solo se registraban las llamadas conectadas. Los representantes ahora pueden realizar un seguimiento de todos los intentos de llamada de forma sencilla.



Captura de actividad de Einstein: Disponibilidad más amplia, Perspectivas de email y Cronología de actividad mejorada

No necesita una licencia de Sales Cloud Einstein o Inbox para utilizar Captura de actividad de Einstein. Además, agregamos Perspectivas de email y mejoramos la cronología de actividad de modo que los representantes de ventas puedan concentrarse en actividades que tienen perspectivas. Ahora puede controlar cómo se recopilan y se procesan datos.

EN ESTA SECCIÓN:

Ofrecer el regalo de registro automático

Más representantes de ventas pueden despedirse del registro y dar la bienvenida a la venta más inteligente. Los usuarios con una licencia de Sales Cloud pueden utilizar Captura de actividad de Einstein, que asocia automáticamente mensajes de email y eventos con registros de Salesforce relacionados. Ya no se requiere una licencia de Sales Cloud Einstein o Inbox.

Volverse más inteligente sobre email con Perspectivas de email en la cronología de actividad

Envíe la respuesta perfecta en el momento perfecto. Con Captura de actividad de Einstein, los usuarios obtienen Perspectivas de email de Einstein, que muestra contextos de ventas clave junto con mensajes de email relevantes, facilitando la tarea de enviar la respuesta perfecta en el momento perfecto. Los representantes de ventas pueden elegir ver únicamente mensajes de email con Perspectivas de email o todas las actividades. Además, pueden cambiar fácilmente si necesitan hacerlo. Perspectivas de email se muestra en la cronología de actividad y en Inbox.

Acceder a Historial de toda la actividad en Captura de actividad de Einstein

Los usuarios de Captura de actividad de Einstein pueden ahora acceder a todas las actividades pasadas y archivadas desde la página Historial de toda la actividad. La visualización del historial de actividad ayuda a comprender el contexto de implicación del cliente y encontrar actividades específicas.

Gestionar políticas de datos

Tiene más control sobre cómo Captura de actividad de Einstein e Inbox recopilan y procesan datos de clientes. Utilice la configuración Eliminar email y eventos para evitar que Salesforce almacene actividades de una persona y mostrarlas en la cronología de actividad. La configuración Excluido de aprendizaje automático no se tiene en cuenta en futuros eventos e email asociados con una persona concreta en modelos de aprendizaje automático y enriquecimiento de datos externo.

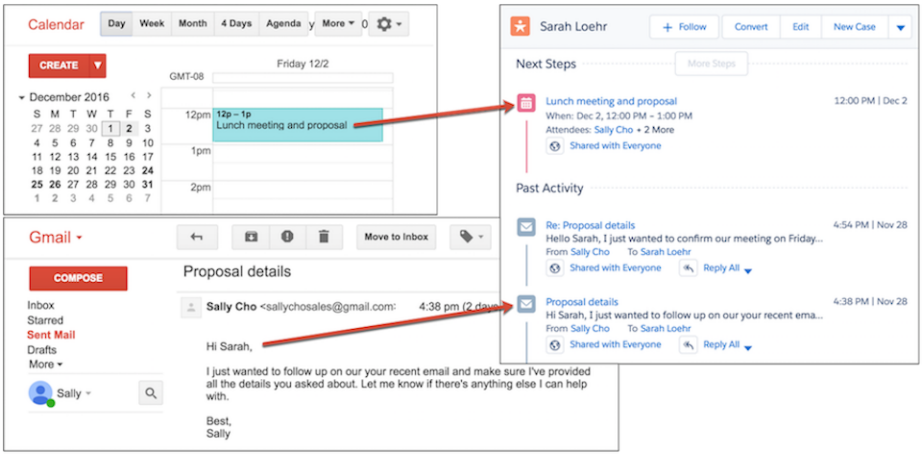
Ofrecer el regalo de registro automático

Más representantes de ventas pueden despedirse del registro y dar la bienvenida a la venta más inteligente. Los usuarios con una licencia de Sales Cloud pueden utilizar Captura de actividad de Einstein, que asocia automáticamente mensajes de email y eventos con registros de Salesforce relacionados. Ya no se requiere una licencia de Sales Cloud Einstein o Inbox.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar Captura de actividad de Einstein, los usuarios de Sales Cloud deben tener el conjunto de permisos Captura de actividad de Einstein estándar.

Por qué: Cuando el equipo de ventas conecta su cuenta de Google™ o Microsoft® a Salesforce, las actividades de esas cuentas aparecen en cuentas de negocio y personales, contactos, prospectos, oportunidades, presupuestos y contratos en Salesforce. Además, los representantes obtienen acceso de colo lectura en el tablero Actividades, que les permite ver un resumen de actividades de ventas.



Cómo: En Configuración, vaya al asistente de configuración bajo Captura de actividad de Einstein. El asistente de configuración le guía por todos los pasos para configurar y activar Captura de actividad de Einstein. Luego asigne el conjunto de permisos Captura de actividad de Einstein estándar a hasta 100 usuarios de Sales Cloud.

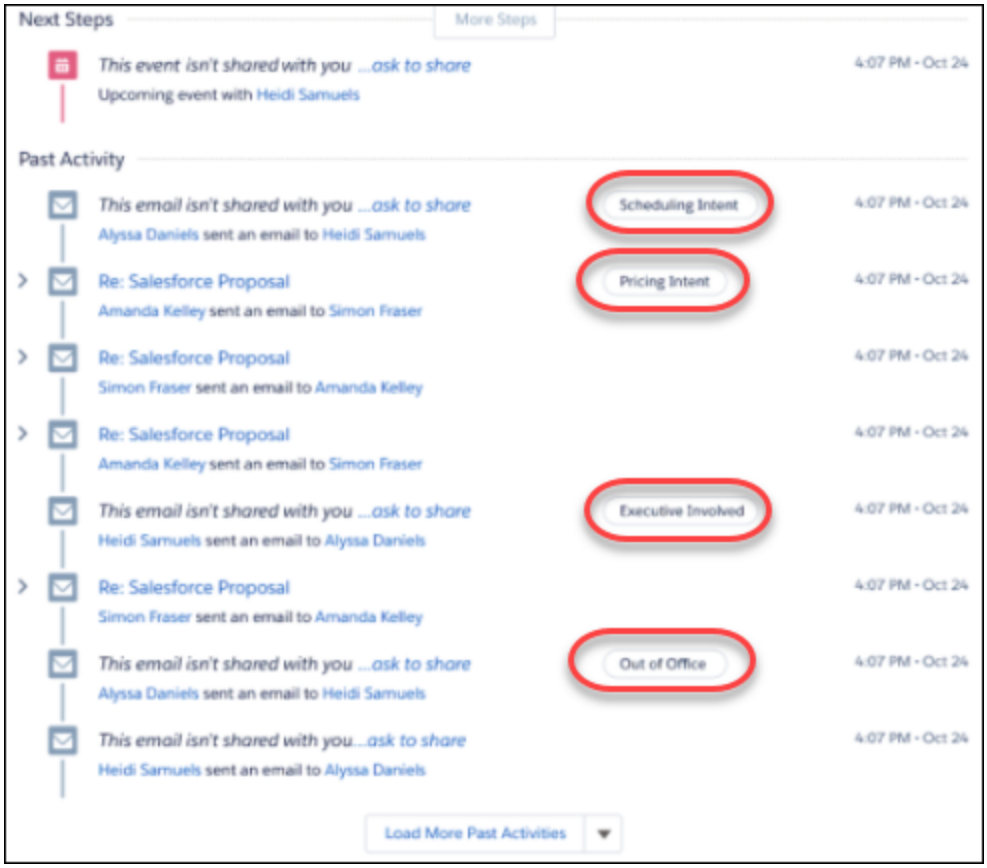
Volverse más inteligente sobre email con Perspectivas de email en la cronología de actividad

Envíe la respuesta perfecta en el momento perfecto. Con Captura de actividad de Einstein, los usuarios obtienen Perspectivas de email de Einstein, que muestra contextos de ventas clave junto con mensajes de email relevantes, facilitando la tarea de enviar la respuesta perfecta en el momento perfecto. Los representantes de ventas pueden elegir ver únicamente mensajes de email con Perspectivas de email o todas las actividades. Además, pueden cambiar fácilmente si necesitan hacerlo. Perspectivas de email se muestra en la cronología de actividad y en Inbox.

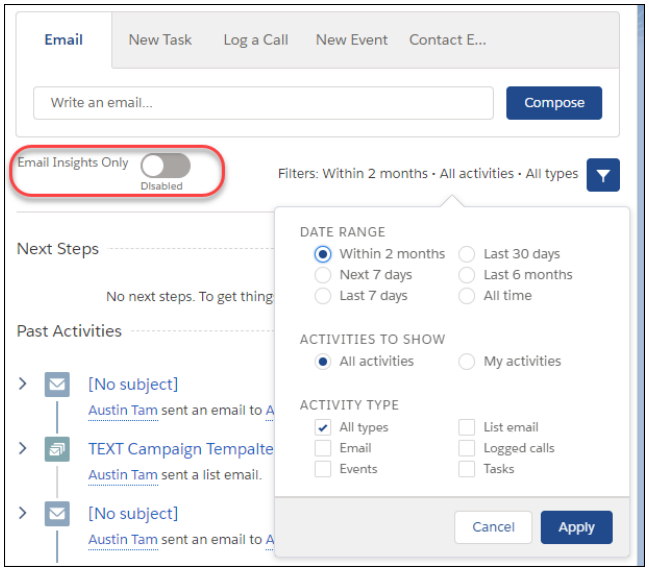
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Esta función está disponible para todos los usuarios de Captura de actividad de Einstein.

Por qué: Perspectivas de email proporcionan a los representantes de ventas información que pueden utilizar para planificar sus próximos pasos. Por ejemplo, si un representante ve la perspectiva Intento de programación, el representante sabe que el prospecto está interesado en configurar o reprogramar una reunión. El representante puede responder rápidamente con una invitación de reunión nueva o actualizada.



Los representantes pueden reducir el ruido en su cronología de actividad filtrando la cronología para mostrar únicamente mensajes de email con perspectivas.



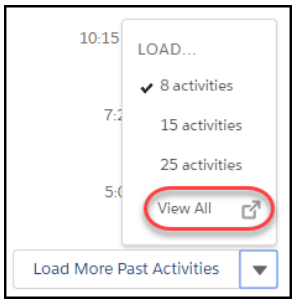
Cómo: Perspectivas de email está disponible cuando activa Captura de actividad de Einstein. Si utiliza Captura de actividad de Einstein mediante una licencia de Sales Cloud Einstein o Inbox, Perspectivas de email se activa de forma predeterminada. Si utiliza Captura de actividad de Einstein únicamente a través de una licencia de Sales Cloud, debe revisar y aceptar las condiciones de servicio de Perspectivas de email antes de poder activarla.

Acceder a Historial de toda la actividad en Captura de actividad de Einstein

Los usuarios de Captura de actividad de Einstein pueden ahora acceder a todas las actividades pasadas y archivadas desde la página Historial de toda la actividad. La visualización del historial de actividad ayuda a comprender el contexto de implicación del cliente y encontrar actividades específicas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: En la cronología de actividad, desde la lista desplegable Más actividad anterior, seleccione **Ver todo**.



Nota: La página Historial de toda la actividad muestra únicamente actividades generadas por Salesforce. Las actividades agregadas por Captura de actividad de Einstein no están incluidas.

Gestionar políticas de datos

Tiene más control sobre cómo Captura de actividad de Einstein e Inbox recopilan y procesan datos de clientes. Utilice la configuración Eliminar email y eventos para evitar que Salesforce almacene actividades de una persona y mostrarlas en la cronología de actividad. La configuración Excluido de aprendizaje automático no se tiene en cuenta en futuros eventos e email asociados con una persona concreta en modelos de aprendizaje automático y enriquecimiento de datos externo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para utilizar estas configuraciones, desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Políticas de datos`. Bajo Captura de actividad de Einstein, haga clic en **Políticas de datos**.

Actividades: Vista de lista de tareas, Creación de tareas masiva, Asuntos predefinidos y mucho más

Potencie la productividad de sus representantes con la vista de lista de tareas, ofreciendo vista de tabla, vista de división y vista de Kanban. Cree asuntos predefinidos que los representantes pueden utilizar para tareas y eventos y cree copias de una tarea para colegas. Además, la cronología de actividad tiene una nueva opción de filtro para ayudar los representantes a centrarse únicamente en la tarea con la que están implicados.

EN ESTA SECCIÓN:

Conseguir mucho más con tareas desde la vista de lista
Los representantes puede conseguir mucho más con tareas ahora que pueden ver una vista de lista. Los filtros de vista de lista incorporados permiten a los representantes encontrar tareas rápidamente, las columnas son ordenables y los representantes pueden aplicar filtros para limitar lo que ven.

Crear copias de una tarea para colegas
Cuando los representantes de ventas crean una tarea, pueden asignarla a otros usuarios y grupos. Cada usuario obtiene su propia copia de la tarea. Es una forma rápida para que los representantes creen tareas de forma masiva.

Crear asuntos predefinidos para tareas y eventos
Los representantes pueden crear tareas y eventos con mayor rapidez con valores de asunto predefinidos. Usted define los valores de asunto basándose en lo que sea más útil para los representantes.

Obtener más opciones de filtro en la cronología de actividad
Los representantes de ventas pueden filtrar su cronología de actividad de modo que pueden centrarse en sus propias actividades. Además, los representantes también pueden ver un resumen de filtro desde la cronología, de modo que no tengan que abrir el filtro para ver qué está activo. También cambiamos el nombre del filtro Predeterminado (siempre) a Siempre.

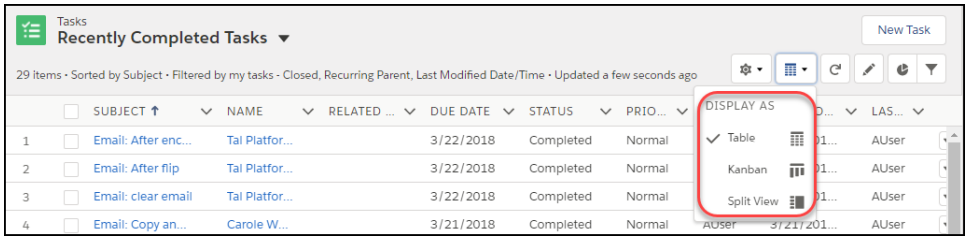
Mantener las actividades seguras
Haga que su compañía cumpla las leyes y las obligaciones sobre la información de identificación personal. Utilice Cifrado de plataforma Shield para asegurar los comentarios de las tareas y las descripciones de eventos en actividades.

Conseguir mucho más con tareas desde la vista de lista

Los representantes puede conseguir mucho más con tareas ahora que pueden ver una vista de lista. Los filtros de vista de lista incorporados permiten a los representantes encontrar tareas rápidamente, las columnas son ordenables y los representantes pueden aplicar filtros para limitar lo que ven.

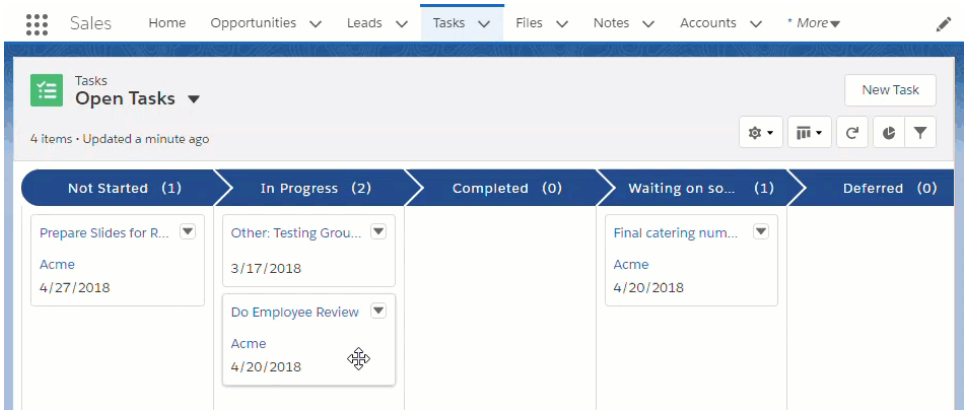
Dónde: Este cambio de aplica a Lightning Experience en Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

Cómo: Los representantes tienen tres vistas con las que trabajar al visualizar o gestionar tareas.

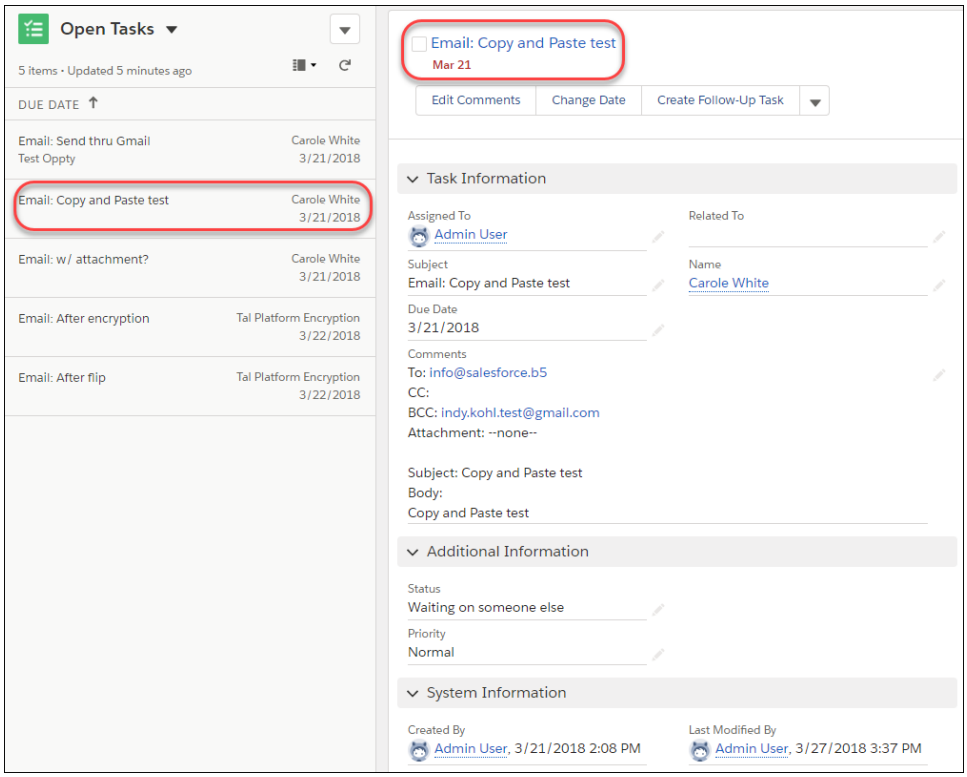


La mayoría de los usuarios están familiarizados con la vista de tabla, porque está disponibles para otros objetos, como contactos y cuentas.

Los usuarios pueden cambiar la vista desde la lista desplegable **Mostrar como**.



La vista Kanban permite a los usuarios ver tareas por estado. Los representantes arrastran una tarea para cambiar el estado.



Con la vista dividida, los usuarios tienen la lista completa de tareas disponibles al desglosar una tarea.

CONSULTE TAMBIÉN

Idea Exchange: Capacidad de ordenar vistas de lista de tareas en Lightning

Idea Exchange: Hacer una lista de tareas configurable en la página Tareas de Lightning Experience

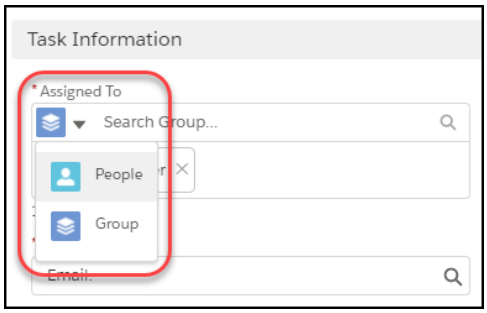
Idea Exchange: Compatibilidad con vistas de lista personalizadas para la ficha Tareas en Lightning Experience

Crear copias de una tarea para colegas

Cuando los representantes de ventas crean una tarea, pueden asignarla a otros usuarios y grupos. Cada usuario obtiene su propia copia de la tarea. Es una forma rápida para que los representantes creen tareas de forma masiva.

Dónde: Esta función es nueva en Lightning Experience en Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

Cómo: Al crear una tarea desde la vista de lista de tarea, un representante puede crear copias individuales de una tarea para otras personas y grupos.



Cuando se guarda la tarea, cada persona tiene una copia de la tarea, con su nombre en el campo Asignada a.

CONSULTE TAMBIÉN

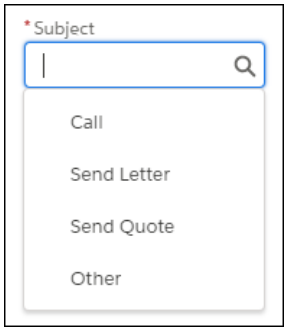
Idea Exchange: Capacidad de asignar tareas en Lightning a múltiples usuarios

Crear asuntos predefinidos para tareas y eventos

Los representantes pueden crear tareas y eventos con mayor rapidez con valores de asunto predefinidos. Usted define los valores de asunto basándose en lo que sea más útil para los representantes.

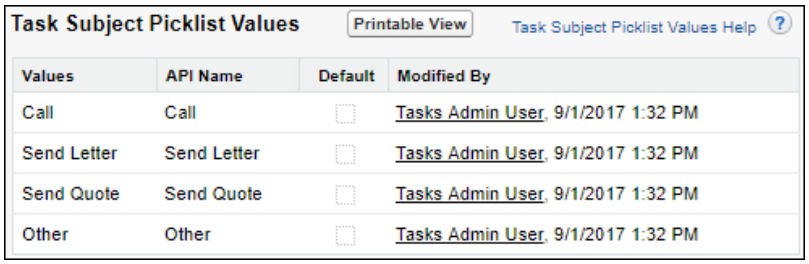
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en todas las versiones de la aplicación móvil en Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

Por qué: Cuando los representantes crean tareas y eventos, pueden elegir un asunto predefinido, como Llamar, Enviar carta o Enviar presupuesto. Estos asuntos permiten a los representantes organizar y ordenar sus tareas basándose en la naturaleza de las tareas. Sin necesidad de ingresar el tipo de tarea, los representantes pueden centrarse en agregar detalles para describir la tarea. Por ejemplo, un representante puede elegir "Llamar" y luego agregar "presentación confirmada este lunes".



Más tarde, cuando el gestor de ventas esté buscando una tarea, no tienen que preocuparse del nombre que asignó el representante a la tarea, como "Teléfono", "Llamada de oficina" o "Llamada de seguimiento". La entrada común, Llamar, lo facilita todo.

Cómo: Puede crear asuntos predefinidos desde Configuración. Vaya a **Gestor de objetos** y seleccione **Evento** o **Tarea**. Seleccione **Campos y Relaciones** y luego **Asunto**. El administrador de Salesforce en este ejemplo está predefiniendo valores para el campo de asunto de tarea.



CONSULTE TAMBIÉN

Idea Exchange: Campo de asunto de tarea como lista de selección en Lightning

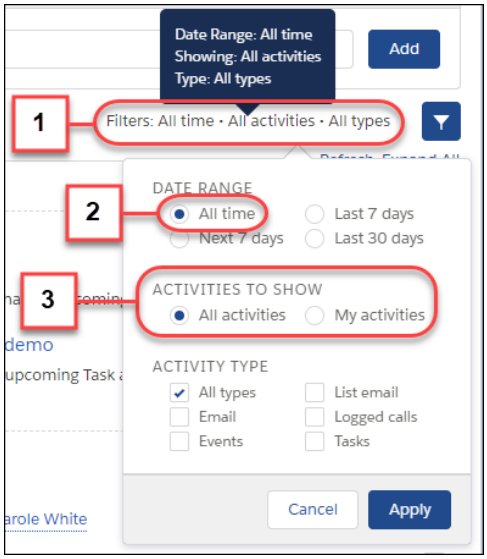
Idea Exchange: Rellenar automáticamente un asunto de tarea con una plantilla

Obtener más opciones de filtro en la cronología de actividad

Los representantes de ventas pueden filtrar su cronología de actividad de modo que pueden centrarse en sus propias actividades. Además, los representantes también pueden ver un resumen de filtro desde la cronología, de modo que no tengan que abrir el filtro para ver qué está activo. También cambiamos el nombre del filtro Predeterminado (siempre) a Siempre.

Dónde: Esta función es nueva en Lightning Experience en Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

Por qué: Estos cambios hacen que la cronología de actividad sea más útil para los representantes.



Los usuarios pueden ver sus ajustes de filtro en el resumen de filtros (1).

Predeterminado (siempre) está ahora etiquetado como Siempre (2). Los mismos intervalos de fecha y tipos de actividad están disponibles como en versiones anteriores, pero los usuarios con Captura de actividad de Einstein ven un conjunto diferente de intervalos de fecha.

La opción Actividades para mostrar (3) permite a los representantes decidir si mostrar únicamente sus actividades. Por ejemplo, si un representante envía un email a un contacto propio, aparece cuando el representante elige Mis actividades. La opción Todas las actividades muestra mensajes de email en contactos desde todos los representantes en el equipo de ventas.

La cronología de actividad ya no incluye la etiqueta Cronología de actividad.

Mantener las actividades seguras

Haga que su compañía cumpla las leyes y las obligaciones sobre la información de identificación personal. Utilice Cifrado de plataforma Shield para asegurar los comentarios de las tareas y las descripciones de eventos en actividades.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Contact Manager Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. El cifrado de plataforma Shield requiere la compra de Salesforce Shield.

Cómo: En Configuración, ingrese `Cifrado de plataforma` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Política de cifrado** bajo Cifrado de plataforma. Seleccione **Cifrar campos** y haga clic en **Modificar**. Seleccione los campos que desea cifrar.

CONSULTE TAMBIÉN

Cifrar campos para sus actividades (Disponible de forma general)

Experiencia de email: Email de lista para campañas, Filtro de campaña para contactos y prospectos y Gestión de archivos adjuntos de email

Sus usuarios pueden enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña, filtrar vistas de lista de contacto y prospecto por campaña e incluir fácilmente archivos adjuntos de email arrastrándolos. Puede cifrar direcciones de email para un email de lista.

EN ESTA SECCIÓN:

Enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña

Los representantes de ventas pueden agregar campañas y miembros de campañas individuales como sus destinatarios de email de lista, ampliando su alcance a clientes. El email de lista aparece en la cronología de actividad para el destinatario y la cuenta del destinatario, y opcionalmente en la campaña. Registrar sus mensajes de email de lista proporciona a su compañía una vista de 360 grados de la actividad de email.

Filtrar por campaña para enviar mensajes de email de lista precisos

Los representantes de ventas pueden enviar mensajes de email de lista destinados a un conjunto de destinatarios más exacto filtrando vistas de lista de prospecto y contacto por suscripciones de campaña. Por ejemplo, un representante tiene una vista de lista de clientes invitados a una feria de negocios. Algunos clientes forman parte de una campaña de participación ejecutiva. Ahora, los representantes pueden continuar fácilmente con clientes que cuentan con patrocinadores ejecutivos.

Mantener email de lista bajo llave

Haga que su compañía cumpla las leyes y las obligaciones sobre la información de identificación personal. Utilice Cifrado de plataforma Shield para asegurar los nombres y las direcciones de email empleados en los emails de lista.

Omitir los clics: Arrastrar sus archivos adjuntos de email

Ahora puede adjuntar archivos a mensajes de email si esos molestos y repetitivos clics. Simplemente arrastre el archivo al cuerpo del email.

Nueva ubicación para los botones del redactor de email

Los botones adjuntar archivo, insertar campo de combinación, utilizar plantilla y vista previa de email están ahora por encima del campo Relacionado con en el redactor del email.

Configurar relevos de email para cada dominio

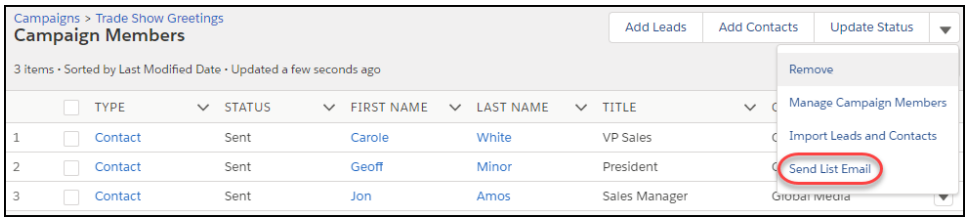
Si su compañía envía un email desde más de un dominio de email, ahora puede configurar relevos de email separados para cada dominio. Un relevo de email redirecciona el email enviado desde Salesforce a través de los servidores de email de su compañía.

Enviar mensajes de email de lista a campañas y miembros de campaña

Los representantes de ventas pueden agregar campañas y miembros de campañas individuales como sus destinatarios de email de lista, ampliando su alcance a clientes. El email de lista aparece en la cronología de actividad para el destinatario y la cuenta del destinatario, y opcionalmente en la campaña. Registrar sus mensajes de email de lista proporciona a su compañía una vista de 360 grados de la actividad de email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Contact Manager Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando los representantes visualizan una campaña, pueden elegir miembros de campaña individuales o todos los miembros y seleccionar **Enviar email de lista** desde la lista desplegable de acción.



CONSULTE TAMBIÉN

Enviar mensajes de email de lista a miembros de campaña

Idea Exchange: Enviar email de forma masiva a todos los miembros de campaña desde la vista Campaña

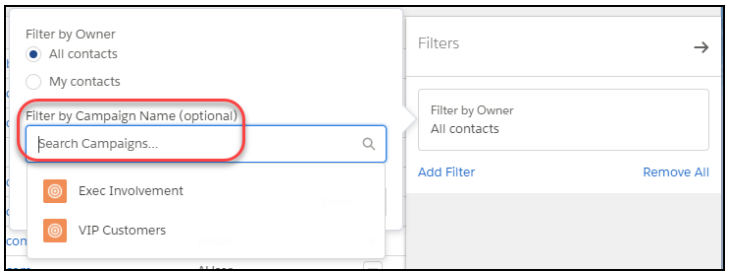
Idea Exchange: Relacionar emails masivos con otros registros, como Cuenta, Oportunidad o Campaña

Filtrar por campaña para enviar mensajes de email de lista precisos

Los representantes de ventas pueden enviar mensajes de email de lista destinados a un conjunto de destinatarios más exacto filtrando vistas de lista de prospecto y contacto por suscripciones de campaña. Por ejemplo, un representante tiene una vista de lista de clientes invitados a una feria de negocios. Algunos clientes forman parte de una campaña de participación ejecutiva. Ahora, los representantes pueden continuar fácilmente con clientes que cuentan con patrocinadores ejecutivos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para filtrar por campaña, en la vista de lista de contacto o prospecto, haga clic en **Filtrar por propietario** y seleccione una campaña. A continuación guarde los cambios.



CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar vistas de lista de prospecto y contacto por campaña

Mantener email de lista bajo llave

Haga que su compañía cumpla las leyes y las obligaciones sobre la información de identificación personal. Utilice Cifrado de plataforma Shield para asegurar los nombres y las direcciones de email empleados en los emails de lista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Contact Manager Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. El cifrado de plataforma Shield requiere la compra de Salesforce Shield.

Cómo: En Configuración, ingrese `Cifrado de plataforma` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Política de cifrado** bajo Cifrado de plataforma. Seleccione **Cifrar campos** y haga clic en **Modificar**. Localice Email de lista y Resultado de email de lista enviado, y seleccione los campos que desea cifrar.

Omitir los clics: Arrastrar sus archivos adjuntos de email

Ahora puede adjuntar archivos a mensajes de email si esos molestos y repetitivos clics. Simplemente arrastre el archivo al cuerpo del email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

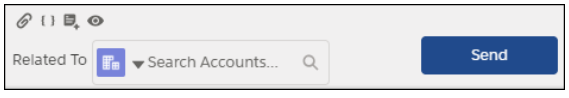
Adjuntar los archivos a emails con Arrastrar y soltar

Nueva ubicación para los botones del redactor de email

Los botones adjuntar archivo, insertar campo de combinación, utilizar plantilla y vista previa de email están ahora por encima del campo Relacionado con en el redactor del email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando los usuarios redactan un email, los botones están en la esquina izquierda del redactor.



Configurar relevos de email para cada dominio

Si su compañía envía un email desde más de un dominio de email, ahora puede configurar relevos de email separados para cada dominio. Un relevo de email redirecciona el email enviado desde Salesforce a través de los servidores de email de su compañía.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: La configuración de relevos de email requiere los permisos de usuario Administración de email, Personalizar aplicación y Ver configuración.

Cómo:

1. Desde Configuración, ingrese `Activación de relevo de email` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Activación de relevo de email**.
2. Para utilizar la función de relevo de email múltiples, seleccione **¡Pruébelo ahora!**. Si tiene un relevo de email existente, su información de host se mantiene cuando activa la función de relevo de email múltiple.
3. Tras configurar sus relevos de email, ingrese `Filtros de dominio de email` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Filtros de dominio de email**,
4. Seleccione **Crear filtro de dominio de email**.

Plantillas de email: Gestión de plantilla de email simplificada, Nuevo lenguaje de campo de combinación y Plantillas de email HTML personalizadas

Los representantes tienen mayor flexibilidad al utilizar plantillas de email Lightning. Pueden gestionarlas en una sola ubicación, mejorarlas con un nuevo lenguaje de campo de combinación, crear plantillas de email HTML personalizadas y reutilizar plantillas de email de Visualforce creadas en Salesforce Classic. Si los representantes necesitan trabajar con plantillas de email en Salesforce Classic, se cambia el nombre del elemento de menú.

EN ESTA SECCIÓN:

Restricción de la utilización de plantillas de email basadas en HTML de Salesforce Classic a los navegadores seguros (actualización clave)

Esta actualización clave impide la utilización de plantillas de email basadas en HTML, como, por ejemplo, las plantillas personalizadas, de Visualforce o las plantillas HTML estándar desde Microsoft Internet Explorer. Internet Explorer no es compatible con la Política de seguridad de contenidos (CSP) de Salesforce, por lo que no ofrece la protección de navegador necesaria. Se recomienda, por lo tanto, utilizar un navegador compatible con CSP, como, por ejemplo, Microsoft Edge, Google Chrome, o Mozilla Firefox.

Gestionar plantillas de email Lightning en una sola ubicación

Cree, modifique, duplique y elimine sus plantillas de email Lightning, todo desde la página Plantillas de email.

Configuración de plantilla de email de Salesforce Classic tiene un nuevo nombre

Para distinguir plantillas de email de Salesforce Classic y Lightning Experience, cambiamos el nombre de Plantillas de email a Plantillas de email de Classic.

Potenciar la eficacia de plantillas de email con HTML

Haga que sus mensajes de email sean más atractivos para lectores con estilo, etiquetas y atributos. Ahora puede agregar HTML a plantillas de email de Lightning.

Unificar campos de contacto, prospecto y combinación de usuario en plantillas de email con un nuevo lenguaje de combinación

Handlebars Merge Language (HML) esta sustituyendo a Salesforce Merge Language (SML) en plantillas de email Lightning. Cuando especifica un campo de combinación para un destinatario, el campo de combinación muestra el campo correspondiente para un contacto, un prospecto o un usuario. No es necesario crear plantillas separadas para contactos, prospectos y usuarios porque pueden estar todas en una sola plantilla. También puede continuar utilizando sus plantillas SML.

Poner en marcha sus plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience

No deje que se desperdicien todas esas plantillas de email de Visualforce que creó en Salesforce Classic. Los representantes de ventas pueden utilizar las plantillas de email en Lightning Experience. Como las plantillas de email Lightning no pueden replicar todas las funciones disponibles con Visualforce, los representantes pueden utilizar estas plantillas de email en Lightning Experience y acceder a las funciones de Visualforce.

Restricción de la utilización de plantillas de email basadas en HTML de Salesforce Classic a los navegadores seguros (actualización clave)

Esta actualización clave impide la utilización de plantillas de email basadas en HTML, como, por ejemplo, las plantillas personalizadas, de Visualforce o las plantillas HTML estándar desde Microsoft Internet Explorer. Internet Explorer no es compatible con la Política de seguridad de contenidos (CSP) de Salesforce, por lo que no ofrece la protección de navegador necesaria. Se recomienda, por lo tanto, utilizar un navegador compatible con CSP, como, por ejemplo, Microsoft Edge, Google Chrome, o Mozilla Firefox.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones de Salesforce Classic excepto a la versión Personal Edition.

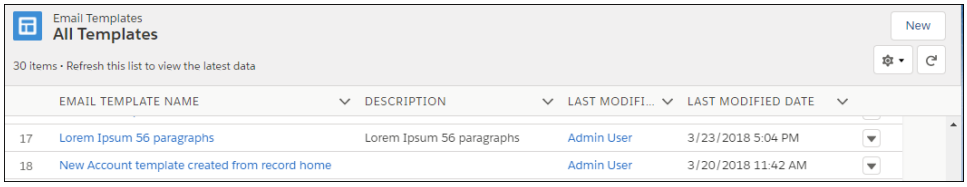
Cómo: Aunque recomendamos no utilizar Internet Explorer para plantillas basadas en HTML, puede anular esta restricción. En Configuración, bajo Configuración de la sesión, seleccione **Anular restricción para el acceso a plantillas de email basadas en HTML en Salesforce Classic utilizando Internet Explorer**.

Gestionar plantillas de email Lightning en una sola ubicación

Cree, modifique, duplique y elimine sus plantillas de email Lightning, todo desde la página Plantillas de email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los representantes pueden utilizar la página Plantillas de email para gestionar todas sus plantillas de email Lightning en una sola ubicación.



Los representantes no pueden crear vistas. La vista de lista es de solo lectura. Aún gestiona plantillas de email de Classic en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Configuración de plantilla de email de Salesforce Classic tiene un nuevo nombre

Idea Exchange: Gestión de plantillas de email Lightning

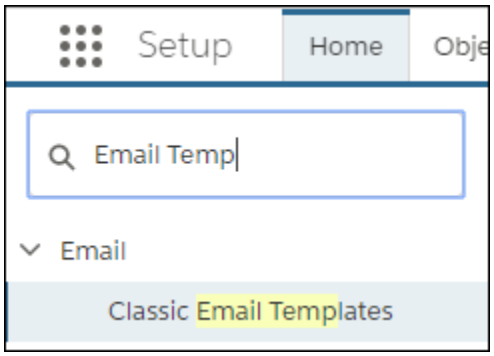
Idea Exchange: Gestionar plantillas públicas sin parámetros de Ver y Configuración

Configuración de plantilla de email de Salesforce Classic tiene un nuevo nombre

Para distinguir plantillas de email de Salesforce Classic y Lightning Experience, cambiamos el nombre de Plantillas de email a Plantillas de email de Classic.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: En Configuración, el término Plantillas de email de Classic aclara que esta opción es únicamente para plantillas de email de Classic.



Cómo: Desde Configuración, ingrese `Plantilla de email` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Plantillas de email de Classic**.

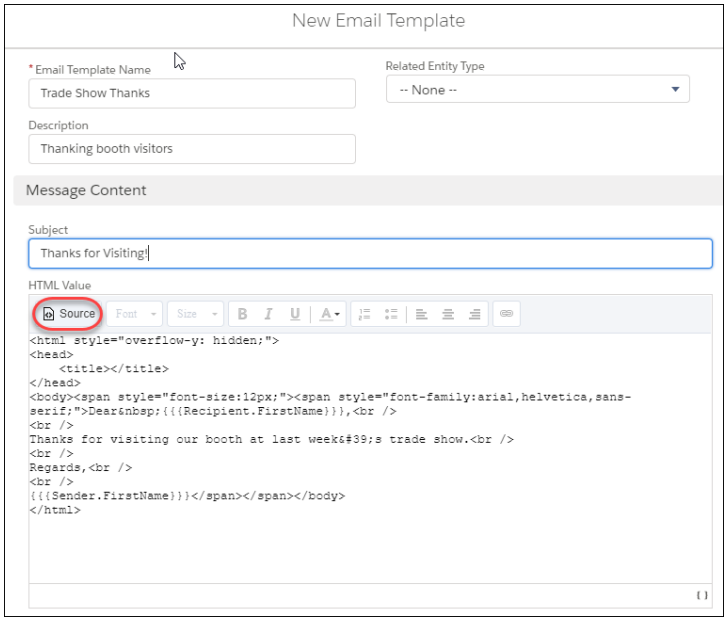
Nota: En Lightning Experience, las plantillas de email de Classic son accesibles únicamente a través de Configuración.

Potenciar la eficacia de plantillas de email con HTML

Haga que sus mensajes de email sean más atractivos para lectores con estilo, etiquetas y atributos. Ahora puede agregar HTML a plantillas de email de Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Mientras cree o modifique una plantilla de email Lightning, haga clic en **Fuente**. Modifique las etiquetas HTML y el contenido. Haga clic en **Fuente** de nuevo para ver una vista previa.



CONSULTE TAMBIÉN

Idea Exchange: Crear plantillas de email Lightning mejoradas

Idea Exchange: Crear plantillas de email HTML de calidad con regiones modificables

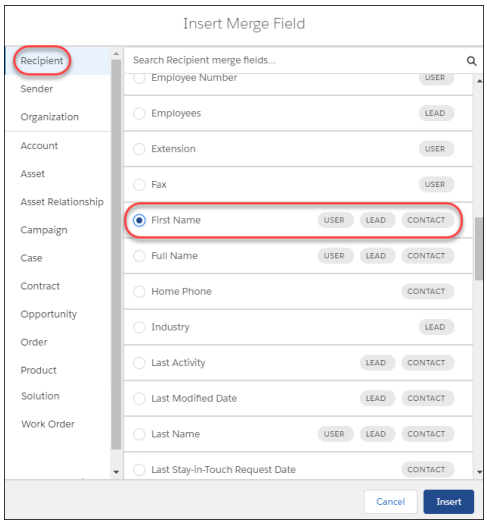
Unificar campos de contacto, prospecto y combinación de usuario en plantillas de email con un nuevo lenguaje de combinación

Handlebars Merge Language (HML) esta sustituyendo a Salesforce Merge Language (SML) en plantillas de email Lightning. Cuando especifica un campo de combinación para un destinatario, el campo de combinación muestra el campo correspondiente para un contacto, un prospecto o un usuario. No es necesario crear plantillas separadas para contactos, prospectos y usuarios porque pueden estar todas en una sola plantilla. También puede continuar utilizando sus plantillas SML.

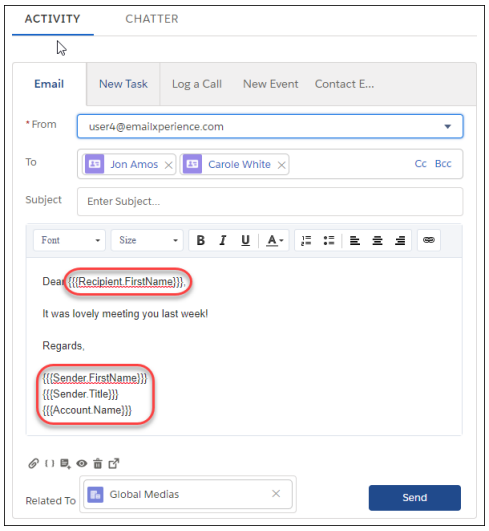
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cree una plantilla, o abra una existente en Lightning Experience.

Haga clic en { } en la plantilla de email para abrir el selector de campos de combinación e inserte campos de combinación.



Los campos de combinación tienen un nuevo formato: {{{Object.Field}}}.



Nota: Aunque está basado en Handlebars Merge Language, nuestra implementación de HML no contiene cada función de Handlebars.

Poner en marcha sus plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience

No deje que se desperdicien todas esas plantillas de email de Visualforce que creó en Salesforce Classic. Los representantes de ventas pueden utilizar las plantillas de email en Lightning Experience. Como las plantillas de email Lightning no pueden replicar todas las funciones disponibles con Visualforce, los representantes pueden utilizar estas plantillas de email en Lightning Experience y acceder a las funciones de Visualforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Puede utilizar plantillas de email de Visualforce únicamente en mensajes de email periódicos, no en mensajes de email de lista.

El asunto y el cuerpo son de solo lectura cuando se inserta la plantilla. Los archivos adjuntos dinámicos se muestran pero son inactivos, y no puede eliminarlos.

Nota: No puede utilizar plantillas de email de Visualforce con casos.

CONSULTE TAMBIÉN

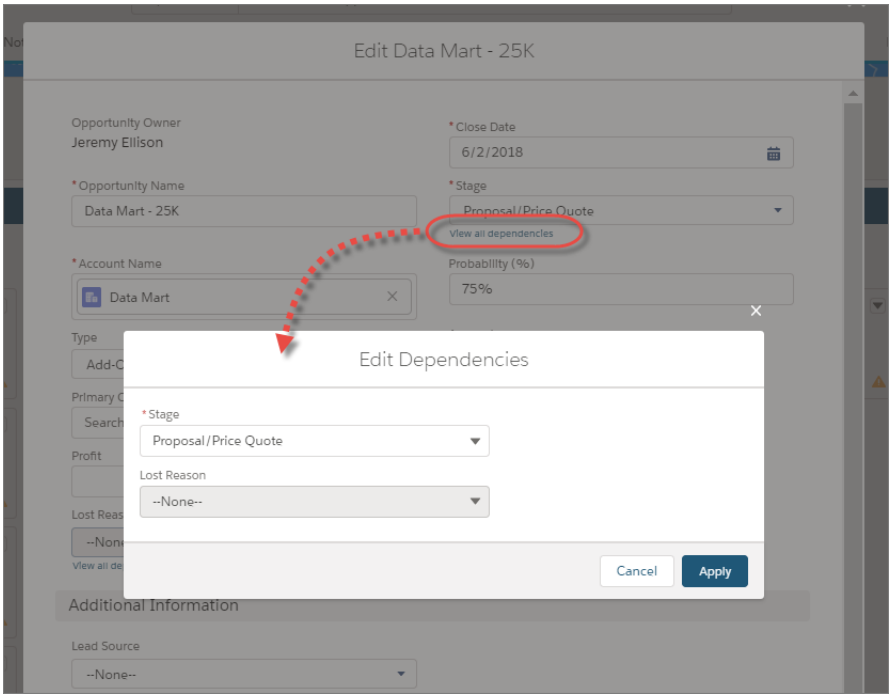
Idea Exchange: Plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience

Kanban: Actualizar listas de selección dependientes

Las listas de selección dependientes ya no impiden a los representantes mover un registro a una columna diferente. Si una lista de selección tiene campos dependientes, los representantes pueden acceder y actualizar todos los campos dependientes al actualizar un registro desde la vista Kanban.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Modifique un registro de la vista Kanban, luego haga clic en **Ver todas las dependencias** bajo un campo de lista de selección dependiente para ver y actualizar campos dependientes.



Calendario: Mejoras de uso en Lightning Experience

Saque el máximo provecho del calendario cuando cambie a Lightning Experience. No es necesario malgastar tiempo abriendo registros para trabajar con elementos de calendario. Ahora, los representantes pueden arrastrar eventos u otros registros en sus calendarios para actualizar la fecha o la hora de inicio. Además, los representantes tienen un mejor control sobre su espacio real en pantalla y más espacio para ver detalles directamente desde el calendario. Y ahora puede personalizar el aspecto y el comportamiento de la acción Nuevo evento sustituyendo el botón del calendario por un componente Lightning.

EN ESTA SECCIÓN:

Actualizar elementos de calendario arrastrándolos en Lightning Experience
Los representantes de ventas pueden reprogramar de forma rápida y sencilla reuniones y actualizar fechas de vencimiento arrastrando reuniones, tareas y otros registros urgentes a nuevas divisiones de tiempo. No más clic en páginas de detalles de registro para actualizar registros en calendarios. Esta función admiten opciones de accesibilidad superiores, por lo que los representantes pueden arrastrar elementos utilizando un ratón o las teclas Barra espaciadora y flecha.

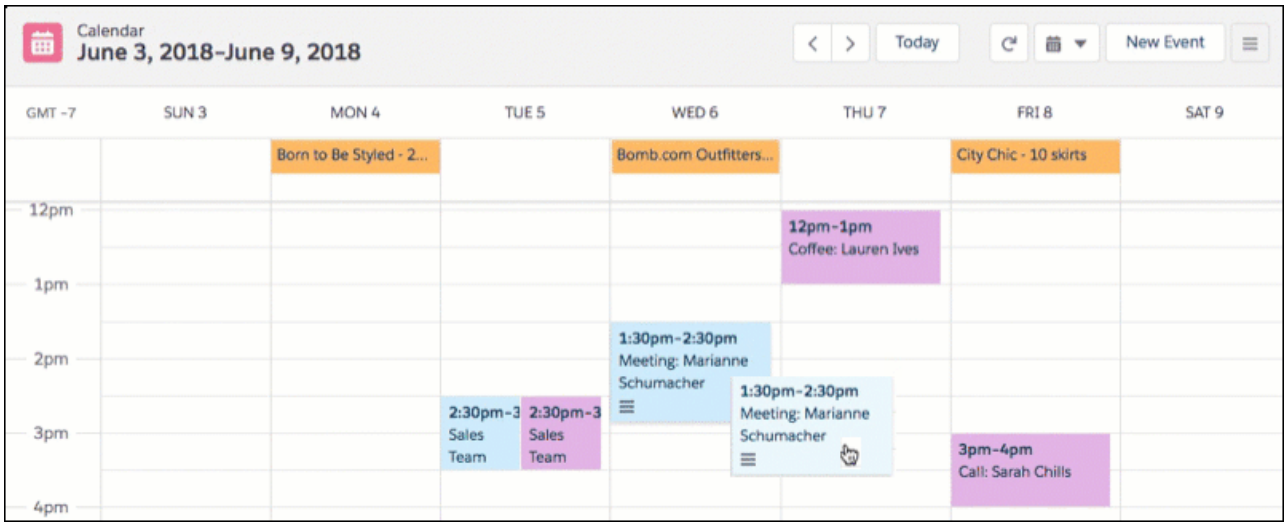
Mejorar su vista de calendario en Lightning Experience
Oculte los detalles del panel lateral en su calendario para una modificación y visualización más sencilla de detalles de eventos, especialmente en dispositivos con pantallas más pequeñas.

Sustituir el botón Nuevo evento en el calendario en Lightning Experience
Personalice la acción Nuevo evento de modo que sea más relevante para su proceso de negocio y permita a sus equipos actuar directamente desde el calendario. Puede hacer esto posible utilizando un componente Lightning personalizado.

Actualizar elementos de calendario arrastrándolos en Lightning Experience

Los representantes de ventas pueden reprogramar de forma rápida y sencilla reuniones y actualizar fechas de vencimiento arrastrando reuniones, tareas y otros registros urgentes a nuevas divisiones de tiempo. No más clic en páginas de detalles de registro para actualizar registros en calendarios. Esta función admiten opciones de accesibilidad superiores, por lo que los representantes pueden arrastrar elementos utilizando un ratón o las teclas Barra espaciadora y flecha.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.



CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

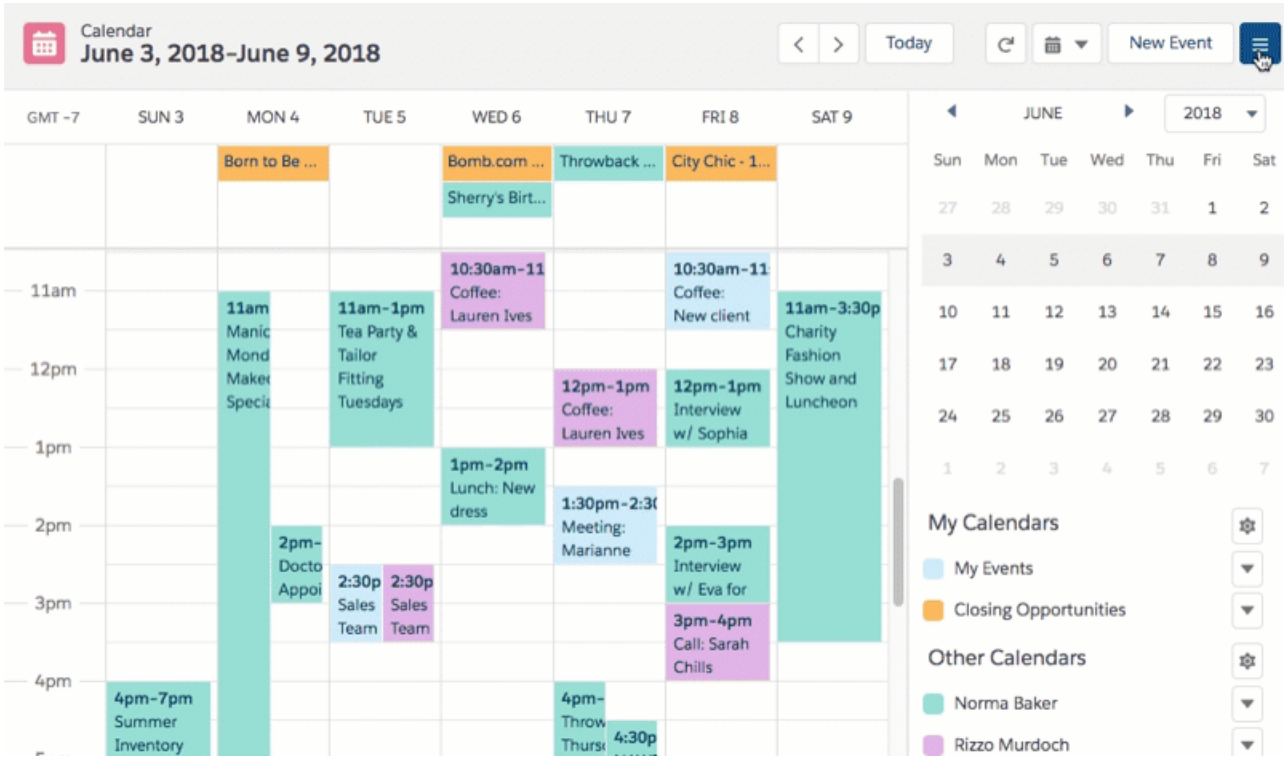
IdeaExchange: Activar la función de arrastrar y soltar para el calendario Lightning

Mejorar su vista de calendario en Lightning Experience

Oculte los detalles del panel lateral en su calendario para una modificación y visualización más sencilla de detalles de eventos, especialmente en dispositivos con pantallas más pequeñas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Cuando el panel lateral Calendario incluye opciones y detalles útiles, cuando el espacio de pantalla está limitado, esos detalles ocupan un espacio importante. Ahora puede realizar cambios de calendario con mayor facilidad en dispositivos más pequeños o tener una vista más centradas de sus eventos próximos.



Sustituir el botón Nuevo evento en el calendario en Lightning Experience

Personalice la acción Nuevo evento de modo que sea más relevante para su proceso de negocio y permita a sus equipos actuar directamente desde el calendario. Puede hacer esto posible utilizando un componente Lightning personalizado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Sustituya el botón Nuevo evento por un componente Lightning para personalizar el aspecto y el comportamiento de la acción. Por ejemplo, puede cambiar los elementos de la interfaz con los que interactúa su equipo en la página. Los usuarios pueden seleccionar ubicaciones de eventos desde un mapa o un menú desplegable, en vez de escribir dentro de un campo de texto. Luego sus equipos pueden ver estas personalizaciones cuando crean eventos desde el calendario en Lightning Experience.

Existen algunas limitaciones para personalizar Nuevo evento. Por ejemplo, el componente Lightning empleado para la anulación solo puede incluir campos de Evento estándar. Y los miembros que hacen clic en un puesto de tiempo en el calendario aún ven la acción de evento estándar, no su acción personalizada.

Cómo: Primero trabaje con su desarrollador para crear un componente Lightning personalizado que implemente las interfaces adecuadas. Luego, en Configuración, desde la configuración de gestión de objetos para Evento, vaya a Botones, Vínculos y Acciones. Desde allí, sustituya el botón Nuevo evento por su componente Lightning personalizado.

Si intentó sustituir Nuevo evento antes, verifique a dónde apunta ahora el botón. Aunque las sustituciones no se admitían en el pasado, era posible modificar las propiedades del botón y guardar los cambios. A partir de Summer '18, cualquier sustitución existente de Nuevo evento es visible para los equipos en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

Funciones de Summer '18 diferentes o no disponibles en la aplicación Salesforce

Consola de ventas: Barras laterales ancladas, API de consola Lightning y mucho más

Continuamos implementando mejoras en aplicaciones de consola Lightning que la Consola de ventas puede utilizar. Agregamos la capacidad de anclar información de registro en las barras laterales izquierda y derecha. También agregamos más métodos a la AAPI de JavaScript de la consola Lightning que estaban anteriormente disponibles únicamente en Salesforce Classic.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition en Sales Cloud.

Nota: Las aplicaciones de la consola Lightning no disponen aún de paridad completa con aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Por ejemplo, algunas funciones en aplicaciones de la consola de Salesforce Classic, como las notificaciones distribuidas y la admisión de varios monitores no están disponibles en las aplicaciones de la consola Lightning. Más información.

No puede actualizar o migrar aplicaciones de consola de Salesforce Classic a Lightning Experience.

Cómo: Consulte las siguientes nuevas funciones disponibles en la Consola de ventas.

Automatizar actualización de fichas, Cambiar elementos de navegación y prestar atención a clics de elemento de utilidad con las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning

Estuvimos trabajando intensamente agregando métodos a la API de JavaScript de la Consola Lightning. Algunas cosas que podía hacer con las API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce están ahora disponibles en Lightning Experience. Estos métodos son nuevos en la API de JavaScript de la consola Lightning: `focusNavigationItem()`, `getNavigtationItems()`, `getSelectedNavigationItem()`, `refreshNavigationItem()`, `refreshTab()` y `onUtilityClick()`.

Copiar y compartir su espacio de trabajo y la subficha activa desde la barra de direcciones

Los agentes, los representantes de ventas y otros usuarios de la consola pueden compartir rápidamente su subficha activa y de espacio de trabajo copiando la dirección URL desde su barra de direcciones.

Abrir componentes Lightning personalizados en fichas y subfichas del espacio de trabajo

No más preocupación por la caducidad de las direcciones URL. Utilice `openTab()` y `openSubtab()` con el nuevo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir directamente componentes Lightning personalizados en su espacio de trabajo.

Anclar barras laterales izquierda y derecha en su aplicación de consola

Una región anclada permanece en la visualización a medida que navega entre subfichas en una aplicación de consola Lightning. En la última versión, le proporcionamos plantillas de página Lightning de región ancladas. Esta versión incorpora otra plantilla. Personalice su aplicación de consola Lightning con la Consola: Plantilla Barras lateras izquierda y derecha ancladas de modo que sus usuarios puedan ver y trabajar con información de registro en ambas barras laterales.

Nuevo formato de URL para Lightning Experience y la aplicación móvil Salesforce

¡Ya es oficial! Demos la bienvenida a un nuevo formato de URL. Al configurar punteros para áreas de su organización, puede aprovechar las ventajas de nuestras direcciones URL más cortas y fáciles de comprender.

Inbox: Perspectivas de email y Más acceso a Tablero de actividades

Su bandeja de entrada es aún más inteligente con Perspectivas de email de Einstein. Además, todos los usuarios de Inbox pueden ver el tablero de actividades.

Nota: Algunos servicios y suscripciones incluyen esta función por un costo adicional. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Predecir prioridades con Perspectivas de email de Einstein

Emplee menos tiempo en su bandeja de entrada y más tiempo ganando su próximo contrato con Perspectivas de email de Einstein. Einstein marca mensajes de email importantes en su bandeja de entrada y proporciona recomendaciones acerca de cómo responder. Este cambio se aplica a Salesforce Inbox en iOS y Android.

Proporcionar a todos los usuarios de Inbox el acceso al tablero de actividades

Cuando utiliza Captura de actividad de Einstein a través de la licencia de Inbox, todos los usuarios de Inbox obtienen acceso de solo lectura al tablero Actividades. El tablero Actividades proporciona un resumen de las actividades de ventas, incluyendo actividades agregadas con Captura de actividad de Einstein.

Hacer crecer su red con conexiones recomendadas

Permita que Einstein ayude a los representantes de ventas a encontrar nuevos negocios mostrando conexiones importantes dentro de sus redes. Luego pueden enviar un email o ver los perfiles de colegas de trabajo que hicieron contacto con el cliente potencial para preguntar por perspectivas o una introducción.

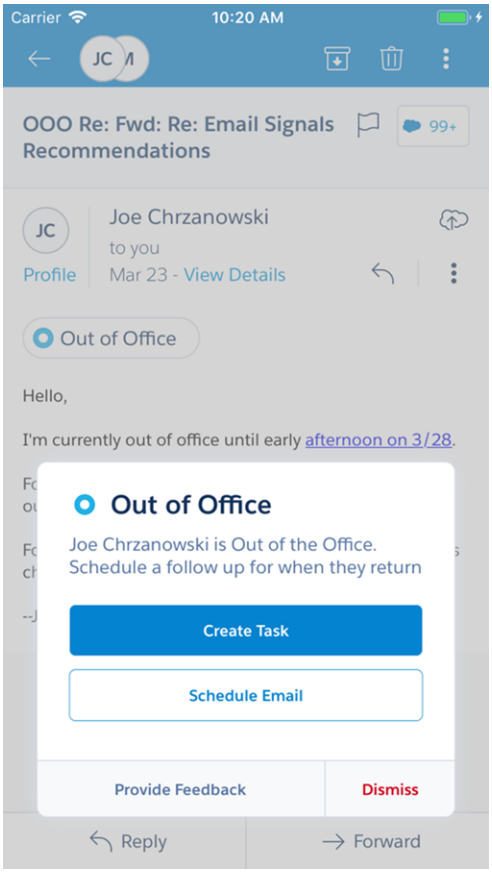
Predecir prioridades con Perspectivas de email de Einstein

Emplee menos tiempo en su bandeja de entrada y más tiempo ganando su próximo contrato con Perspectivas de email de Einstein. Einstein marca mensajes de email importantes en su bandeja de entrada y proporciona recomendaciones acerca de cómo responder. Este cambio se aplica a Salesforce Inbox en iOS y Android.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y a todas las versiones de la aplicación móvil Salesforce Inbox.

Por qué: Existen cuatro perspectivas para ayudar los representantes a gestionar su email mejor que nunca.

- **Ejecutivo implicado.** Un cliente le envió un email con una copia para un nuevo persona que toma decisiones a nivel ejecutivo.
- **Intención de programación.** Recibió un email con una llamada a la acción para programar una reunión.
- **Precios mencionados.** Se debatieron los precios en el asunto o el cuerpo de un email que recibió.
- **Fuera de la oficina.** Su punto de contacto está actualmente ausente, y necesita seguir con otra persona.



Cómo: Cuando Einstein determina que existe una perspectiva de email, se muestra una notificación en la parte superior del email. El representante de ventas toca la perspectiva para ver una lista de opciones de seguimiento. Por ejemplo, el representante puede crear una tarea o programar un email cuando Einstein detecta que alguien está fuera de la oficina.

Proporcionar a todos los usuarios de Inbox el acceso al tablero de actividades

Cuando utiliza Captura de actividad de Einstein a través de la licencia de Inbox, todos los usuarios de Inbox obtienen acceso de solo lectura al tablero Actividades. El tablero Actividades proporciona un resumen de las actividades de ventas, incluyendo actividades agregadas con Captura de actividad de Einstein.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Los usuarios de Inbox necesitan el permiso Acceso a aplicaciones y plantillas con licencia de solo vista para ver el tablero Actividades.

Por qué: Anteriormente, si utilizaba Captura de actividad de Einstein a través de una licencia de Inbox, podía otorgar el acceso al tablero Actividades únicamente a cinco usuarios. Cuando otorga a otros usuarios de Inbox el acceso de solo lectura al tablero, todos comprenden de forma más profunda sus datos.

Cómo: Si es nuevo en Inbox en Summer '18, el permiso Acceso a aplicaciones y plantillas con licencia de solo vista ya está activado en Inbox con el conjunto de permisos Captura de actividad de Einstein. Si utilizó Inbox antes de Summer '18, el permiso Acceso a aplicaciones y plantillas con licencia de solo vista está ahora incluido en Inbox con el conjunto de permisos Captura de actividad de Einstein o su conjunto de permisos personalizado. Solo active el permiso. A continuación, los representantes de ventas hacen clic en la ficha **Tablero Actividades** para ver el tablero Actividades.

Hacer crecer su red con conexiones recomendadas

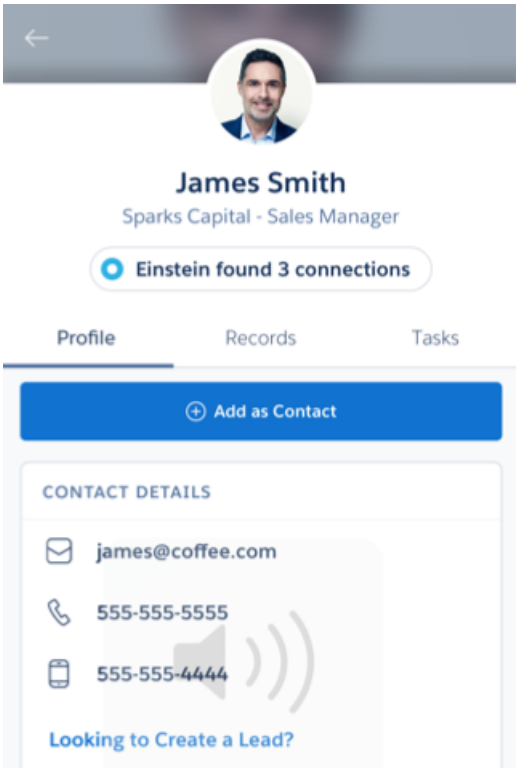
Permita que Einstein ayude a los representantes de ventas a encontrar nuevos negocios mostrando conexiones importantes dentro de sus redes. Luego pueden enviar un email o ver los perfiles de colegas de trabajo que hicieron contacto con el cliente potencial para preguntar por perspectivas o una introducción.

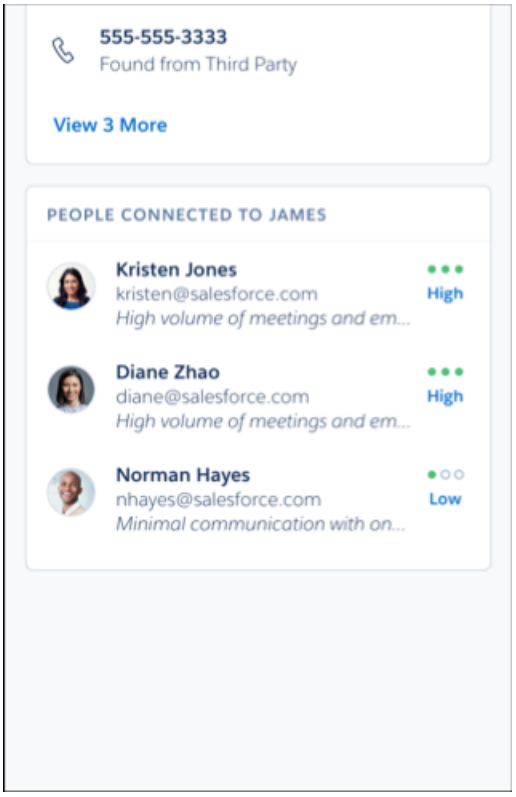
Qué: Einstein muestra la solidez de la conexión y lo que está atribuido a su solidez. Por ejemplo, una conexión podría ser sólida porque hay gran cantidad de emails o reuniones entre el colega y el cliente potencial.

Dónde: Este cambio se aplica a Inbox para iOS y Android.

Por qué: Los clientes potenciales son más proclives a abrir un email cuando alguien que ambos conocen les presenta.

Cómo: Desde la parte superior de la tarjeta de contacto, los representantes de ventas hacen clic en Einstein encontró nuevas conexiones para ver cuál de sus colegas tiene la conexión más sólida con el cliente potencial. Luego seleccionan un colega para ver su perfil o enviarle un email.





Calidad de los datos: Gestión de duplicados, Lightning Data

Identifique registros duplicados ejecutando trabajos duplicados en objetos personalizados. Además, con Lightning Data, beneficiase de mejoras de uso, índices de coincidencia más altos, estados más precisos y conversión de divisa.

EN ESTA SECCIÓN:

Gestión de duplicados: Ejecutar trabajos duplicados en objetos personalizados

Los trabajos duplicados ya no son solo para cuentas, contactos y prospectos. Ahora puede ejecutar trabajos en los objetos personalizados que creó para dar cobertura a sus procesos de negocio. La comparación campo por campo y la combinación de registros no son compatibles.

Lightning Data: Etiquetas más claras, Control de asignación de campos, Estado revisado, Conversión de divisa

Sus gestores de cuentas apreciarán una interfaz más clara cuando estén comprobando registros para actualizaciones de datos. Apreciará un control completo sobre la asignación de campos para la actualización de registros y todo el mundo estará encantado de apoyarse en estados de datos precisos para registros. Obtenga valores de divisa convertidos con paquetes de Lightning Data, y especifique coincidencias por Id. de proveedor. Utilice una nueva configuración de puntuaje de coincidencia para dar cobertura a decisiones de negocio clave. Ahora, sus representantes de ventas pueden ver el número de créditos de Lightning Data restantes cuando seleccionen compañías para importar.

Gestión de duplicados: Ejecutar trabajos duplicados en objetos personalizados

Los trabajos duplicados ya no son solo para cuentas, contactos y prospectos. Ahora puede ejecutar trabajos en los objetos personalizados que creó para dar cobertura a sus procesos de negocio. La comparación campo por campo y la combinación de registros no son compatibles.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Performance Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Gestionar duplicados globalmente(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Lightning Data: Etiquetas más claras, Control de asignación de campos, Estado revisado, Conversión de divisa

Sus gestores de cuentas apreciarán una interfaz más clara cuando estén comprobando registros para actualizaciones de datos. Apreciará un control completo sobre la asignación de campos para la actualización de registros y todo el mundo estará encantado de apoyarse en estados de datos precisos para registros. Obtenga valores de divisa convertidos con paquetes de Lightning Data, y especifique coincidencias por Id. de proveedor. Utilice una nueva configuración de puntuaje de coincidencia para dar cobertura a decisiones de negocio clave. Ahora, sus representantes de ventas pueden ver el número de créditos de Lightning Data restantes cuando seleccionen compañías para importar.

EN ESTA SECCIÓN:

Cambiaron las etiquetas de integración de datos

Para que sea más fácil de comprender, se cambiaron las etiquetas en el flujo para reglas de integración de datos.

Obtener más control sobre la asignación de campos para actualizaciones de Lightning Data

¿Falta algún campo que desea actualizar en la regla de integración de datos para la actualización de registros? ¿La asignación incluye un campo que desea dejar solo? En algunos paquetes de Lightning Data, ahora puede agregar o eliminar campos asignados.

Confiar en el estado de registros que revisó

Cuando alguien en su equipo de ventas rechaza nuevos datos de un servicio de datos externo, el estado de esos registros cambia a Revisado. Ahora, esos registros mantienen ese estado hasta que alguien los actualice manualmente o el registro de servicio de datos deje de estar disponible. Anteriormente, el estado Revisado volvía a cambiar a Diferente cada vez que se ejecutaba la regla de integración de datos.

Obtener valores de divisa convertidos en registros de Lightning Data

La economía es global. ¿Qué hay de sus datos? Los paquetes de Lightning Data ahora convierten valores de divisa de dólares americanos a la divisa del registro. Cualquier campo numérico asignado a un campo de tipo de divisa se convierte utilizando el tipo de conversión que definió al activar múltiples divisas.

Especificar coincidencias de regla de integración de datos utilizando el Id. único de un proveedor

A continuación encontrará otra forma de controlar coincidencias entre Salesforce y registros de servicio de datos: por el Id. único del proveedor, por ejemplo número DUNS para un paquete de Dun & Bradstreet. Cuando el campo Id. se rellena con el Id., se sobrescribe cualquier coincidencia existente.

Dar cobertura a decisiones clave probando el puntuaje de confianza de coincidencia mínimo en Lightning Data

Comprenda sus clientes mejor: identifique los datos que mejor cobertura dan a decisiones clave, como segmentación de ventas. Una nueva configuración del puntuaje de confianza de coincidencia en la configuración de regla para algunos paquetes de Lightning Data es ajustable parta controlar la precisión de coincidencias con sus registros. El proveedor de servicio de datos establece un puntuaje predeterminado para cada paquete. Recomendamos probar el puntuaje predeterminado antes de activar una regla de paquete.

Ver créditos de Lightning Data restantes antes de importar cuentas

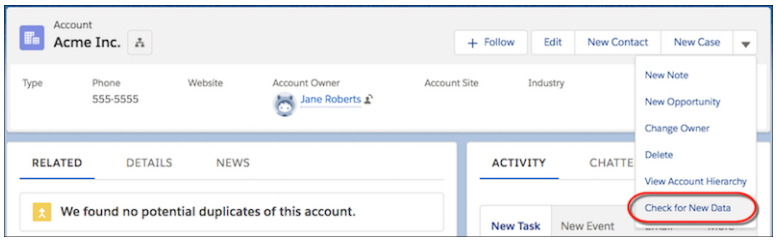
Ahora, los representantes de ventas utilizando Descubrir compañías pueden crear estrategias de forma más efectiva cuando seleccionen compañías para importar como cuentas. Cuando los representantes seleccionen compañías para importar, verán el número de créditos de Lightning Data restantes.

Cambiaron las etiquetas de integración de datos

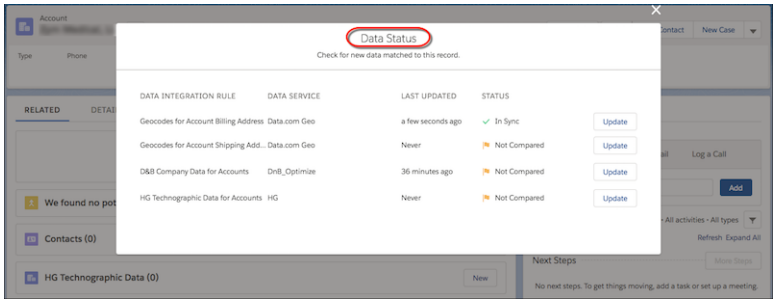
Para que sea más fácil de comprender, se cambiaron las etiquetas en el flujo para reglas de integración de datos.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo:



En un registro, la acción Comprobar estado de integración es ahora Buscar nuevos datos.



Cuando un usuario hace clic en la acción, el título del cuadro de diálogo que se abre, Comprobar estado de integración de datos, es ahora Estado de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Calidad de los datos: Gestión de duplicados, Lightning Data

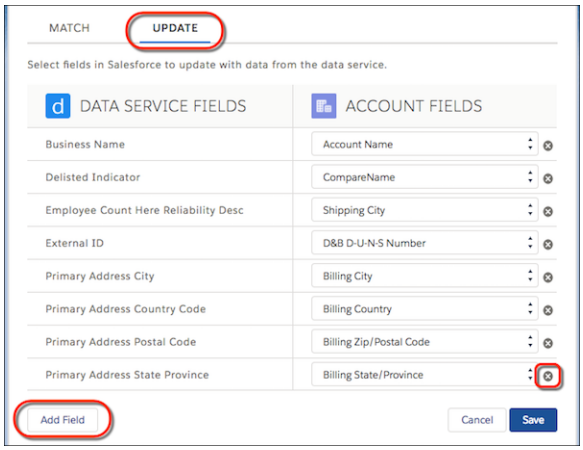
Obtener más control sobre la asignación de campos para actualizaciones de Lightning Data

¿Falta algún campo que desea actualizar en la regla de integración de datos para la actualización de registros? ¿La asignación incluye un campo que desea dejar solo? En algunos paquetes de Lightning Data, ahora puede agregar o eliminar campos asignados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Esta función está disponible con paquetes de Lightning Data que agregan un campo al objeto estándar (el campo es una búsqueda en el objeto personalizado).

Cómo: En Configuración, utilice el cuadro Búsqueda rápida para buscar Reglas de integración de datos y abra una regla.

Haga clic en **Modifique la asignación de campos** y luego haga clic en la ficha **Actualizar**. Agregue o elimine campos.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Modificar la asignación de campos para una regla de integración de datos(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Confiar en el estado de registros que revisó

Cuando alguien en su equipo de ventas rechaza nuevos datos de un servicio de datos externo, el estado de esos registros cambia a Revisado. Ahora, esos registros mantienen ese estado hasta que alguien los actualice manualmente o el registro de servicio de datos deje de estar disponible. Anteriormente, el estado Revisado volvía a cambiar a Diferente cada vez que se ejecutaba la regla de integración de datos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Obtener valores de divisa convertidos en registros de Lightning Data

La economía es global. ¿Qué hay de sus datos? Los paquetes de Lightning Data ahora convierten valores de divisa de dólares americanos a la divisa del registro. Cualquier campo numérico asignado a un campo de tipo de divisa se convierte utilizando el tipo de conversión que definió al activar múltiples divisas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cosas que debe saber acerca de las reglas de integración de datos(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Especificar coincidencias de regla de integración de datos utilizando el Id. único de un proveedor

A continuación encontrará otra forma de controlar coincidencias entre Salesforce y registros de servicio de datos: por el Id. único del proveedor, por ejemplo número DUNS para un paquete de Dun & Bradstreet. Cuando el campo Id. se rellena con el Id., se sobrescribe cualquier coincidencia existente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

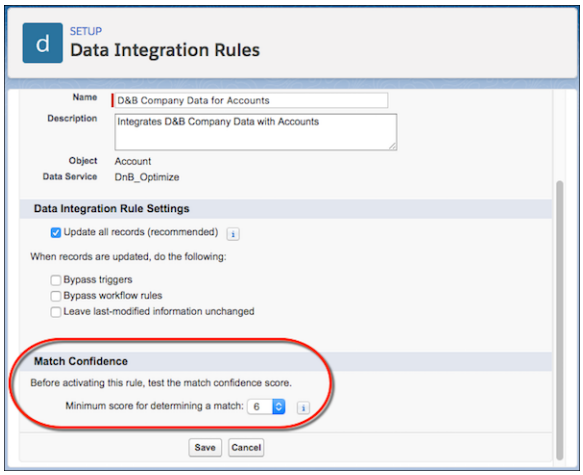
Cómo: Agregue el campo Id. del proveedor al formato de cuenta, contacto o prospecto.

Dar cobertura a decisiones clave probando el puntuaje de confianza de coincidencia mínimo en Lightning Data

Comprenda sus clientes mejor: identifique los datos que mejor cobertura dan a decisiones clave, como segmentación de ventas. Una nueva configuración del puntuaje de confianza de coincidencia en la configuración de regla para algunos paquetes de Lightning Data es ajustable parta controlar la precisión de coincidencias con sus registros. El proveedor de servicio de datos establece un puntuaje predeterminado para cada paquete. Recomendamos probar el puntuaje predeterminado antes de activar una regla de paquete.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Abra una regla, haga clic en **Modificar configuración de regla** y busque la configuración Confianza de coincidencia.



Puede probar la configuración de dos formas.

- Ejecute una evaluación de datos en la regla. Ajuste la configuración, ejecute otra evaluación y luego compare los índices de coincidencia.
- Ejecute la regla en su sandbox. Inspeccione los resultados para ver si está obteniendo las coincidencias que espera. Borre coincidencias actualizando el sandbox cada vez que ejecuta la regla, especialmente si alcanza el puntuaje máximo.

Pruebe a empezar con un puntuaje mínimo alto para obtener las coincidencias más precisas. Desde allí, baje el puntuaje para ampliar las posibles coincidencias.

Una regla activa aplica la configuración solo cuando se crean los registros y cuando encuentra coincidencias para registros que no se compararon antes de Summer '18. Las coincidencias existentes de mantienen, no se sobrescriben.

CONSULTE TAMBIÉN

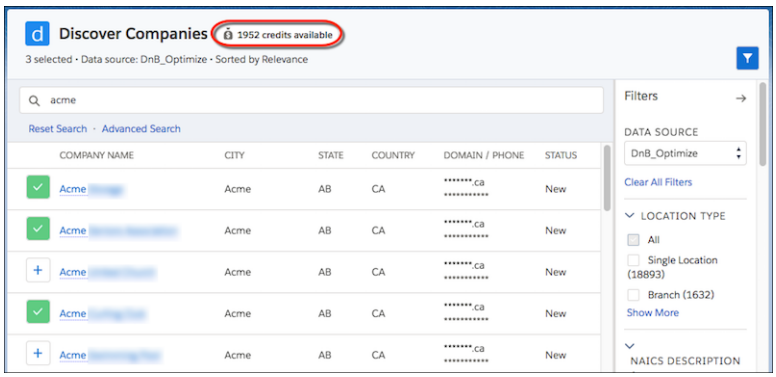
Ayuda de Salesforce: Probar el puntuaje de confianza de coincidencia(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver créditos de Lightning Data restantes antes de importar cuentas

Ahora, los representantes de ventas utilizando Descubrir compañías pueden crear estrategias de forma más efectiva cuando seleccionen compañías para importar como cuentas. Cuando los representantes seleccionen compañías para importar, verán el número de créditos de Lightning Data restantes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: El contador muestra los créditos restantes asignados al representante de ventas o los créditos restantes para su organización en general, cualquiera que sea inferior.



Lightning for Gmail: Diseño centrado y Mejoras de registro de email

Haga que sus representantes trabajen con mayor rapidez con sus registros de Salesforce en Gmail™ y Google Calendar™. Las funciones de aplicación y los datos de Salesforce están organizados para maximizar el espacio y proporcionar un acceso más sencillo. La experiencia de email de registro mejorado facilita la tarea de registrar mensajes de email en registros de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado

El diseño actualizado de Lightning for Gmail organiza funciones y datos de Salesforce para maximizar el espacio, poner funciones donde las necesita y reducir el tiempo empleado en los desplazamientos para buscar lo que necesita. La información está organizada utilizando fichas para mostrar registros de Salesforce relacionados, plantillas y tareas.

Registrar mensajes de email en los registros de su elección

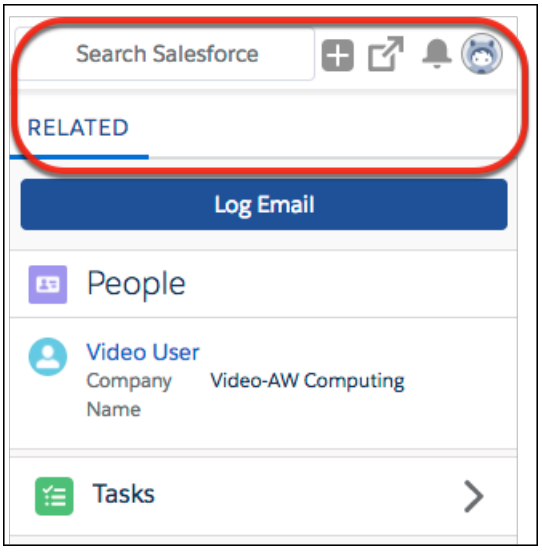
Pudo registrar mensajes de email desde Gmail en Salesforce antes. El nuevo flujo registrar email es más fácil de acceder y permite a los representantes de ventas seleccionar los registros de personas con los que relacionar un email. Además, los representantes de ventas pueden seleccionar otro registro de Salesforce, como una oportunidad o un prospecto con que relacionar el email.

Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado

El diseño actualizado de Lightning for Gmail organiza funciones y datos de Salesforce para maximizar el espacio, poner funciones donde las necesita y reducir el tiempo empleado en los desplazamientos para buscar lo que necesita. La información está organizada utilizando fichas para mostrar registros de Salesforce relacionados, plantillas y tareas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: El encabezado de navegación se agrega automáticamente. Si está utilizando el panel de aplicación de email predeterminado, el formato de ficha se aplica automáticamente. El panel de aplicación predeterminado contiene únicamente una ficha. Si está utilizando un panel de aplicación de email personalizado, agregue fichas a su panel personalizado para sacar provecho de la función.



CONSULTE TAMBIÉN

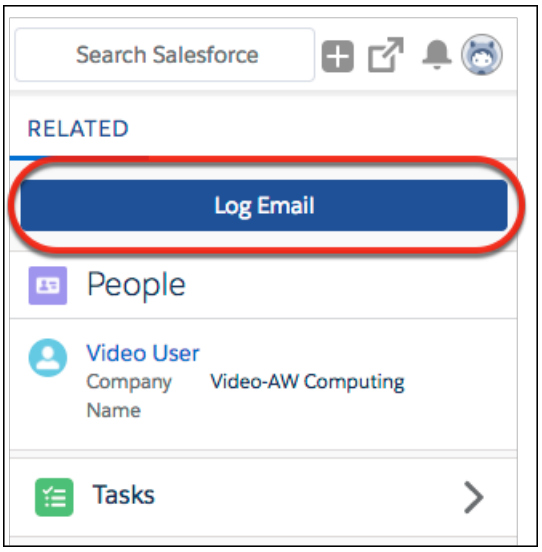
Ayuda de Salesforce: Personalizar Lightning for Gmail para sus representantes de ventas(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Registrar mensajes de email en los registros de su elección

Pudo registrar mensajes de email desde Gmail en Salesforce antes. El nuevo flujo registrar email es más fácil de acceder y permite a los representantes de ventas seleccionar los registros de personas con los que relacionar un email. Además, los representantes de ventas pueden seleccionar otro registro de Salesforce, como una oportunidad o un prospecto con que relacionar el email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: La selección de las personas y los registros exactos con los que relacionar un email proporciona mayor flexibilidad al registrar mensajes en Salesforce.



Integración de Microsoft®: Diseño centrado, Mejoras de registro de email y Actualizaciones de Salesforce for Outlook

Haga que sus representantes trabajen en sus negociaciones de Salesforce directamente desde Microsoft® Outlook®. Lightning for Outlook proporciona a los representantes un diseño de producto actualizado y mejoras al registrar mensajes de email. Si aún está utilizando Salesforce for Outlook, consulte las últimas soluciones de fallos.

EN ESTA SECCIÓN:

Lightning for Outlook: Diseño centrado y Mejoras de registro de email

Haga que sus representantes trabajen con mayor rapidez en Microsoft® Outlook®. Las funciones de aplicación y los datos de Salesforce están organizados para maximizar el espacio y proporcionar un acceso más sencillo. La experiencia de email de registro mejorado facilita la tarea de registrar mensajes de email en registros de Salesforce.

Salesforce for Outlook: Actualizar a lo último y lo mejor

Para obtener nuestras últimas soluciones de fallos, actualice a Salesforce for Outlook v3.4.3. O mejor aún, si cumple los requisitos del sistema, pase a Lightning for Outlook y Lightning Sync para sacar provecho de funciones mejoradas y actualizaciones sencillas.

Lightning for Outlook: Diseño centrado y Mejoras de registro de email

Haga que sus representantes trabajen con mayor rapidez en Microsoft® Outlook®. Las funciones de aplicación y los datos de Salesforce están organizados para maximizar el espacio y proporcionar un acceso más sencillo. La experiencia de email de registro mejorado facilita la tarea de registrar mensajes de email en registros de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado

El diseño actualizado de Lightning for Outlook organiza funciones y datos para maximizar el espacio y poner funciones donde las necesita. La información está organizada utilizando fichas para mostrar registros de Salesforce relacionados, gestionar tareas y utilizar plantillas. Las herramientas globales, como agregar un registro, están siempre disponibles en la nueva barra de herramientas de navegación.

Registrar mensajes de email en los registros de su elección

Pudo registrar mensajes de email desde Microsoft® Outlook® en Salesforce antes. El nuevo flujo registrar email es más fácil de acceder y permite a los representantes de ventas seleccionar los registros de personas con los que relacionar un email. Además, los representantes de ventas pueden seleccionar otro registro de Salesforce, como una oportunidad o un prospecto con que relacionar el email.

Utilizar nuevos componentes para crear paneles de aplicación de email

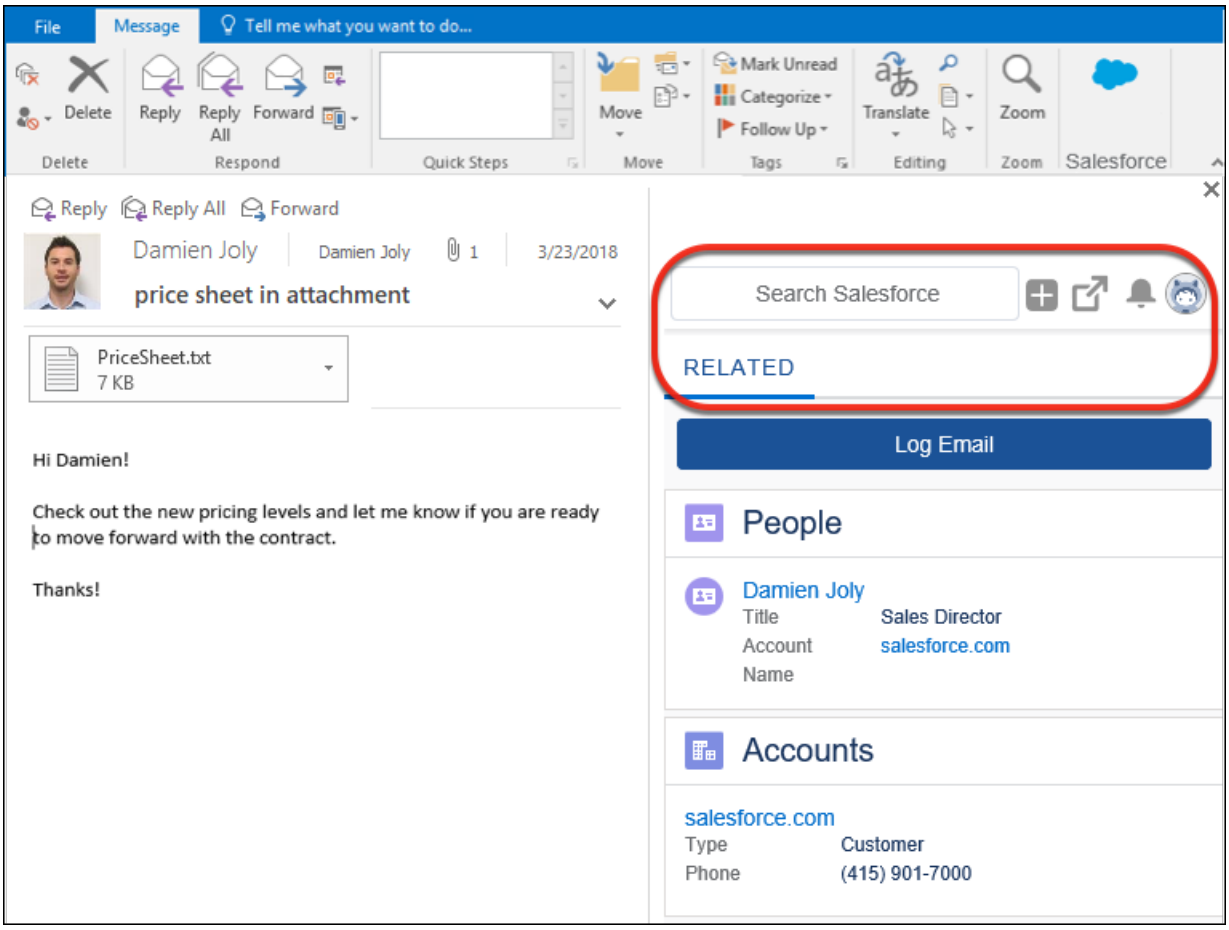
Cree paneles de aplicación de email personalizados de modo que Lightning for Outlook e Inbox Beta for Outlook se ajuste a cómo trabajan sus representantes. Una matriz de nuevos componentes de Generador de aplicaciones Lightning proporciona a sus representantes la flexibilidad que necesitan al trabajar con datos de Salesforce en Microsoft® Outlook®.

Centrarse en las funciones que necesita con diseño mejorado

El diseño actualizado de Lightning for Outlook organiza funciones y datos para maximizar el espacio y poner funciones donde las necesita. La información está organizada utilizando fichas para mostrar registros de Salesforce relacionados, gestionar tareas y utilizar plantillas. Las herramientas globales, como agregar un registro, están siempre disponibles en la nueva barra de herramientas de navegación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: El diseño de aplicación actualizado proporciona la información y las funciones que necesita en el momento apropiado. No más búsquedas en largas listas de información para encontrar lo que necesita.



Cómo: Lightning for Outlook aplica automáticamente el encabezado de navegación. Si está utilizando el panel de aplicación de email predeterminado, también verá el formato de ficha predeterminado. Si está utilizando un panel de aplicación de email personalizado, agregue fichas a su panel personalizado para sacar provecho de la función.

CONSULTE TAMBIÉN

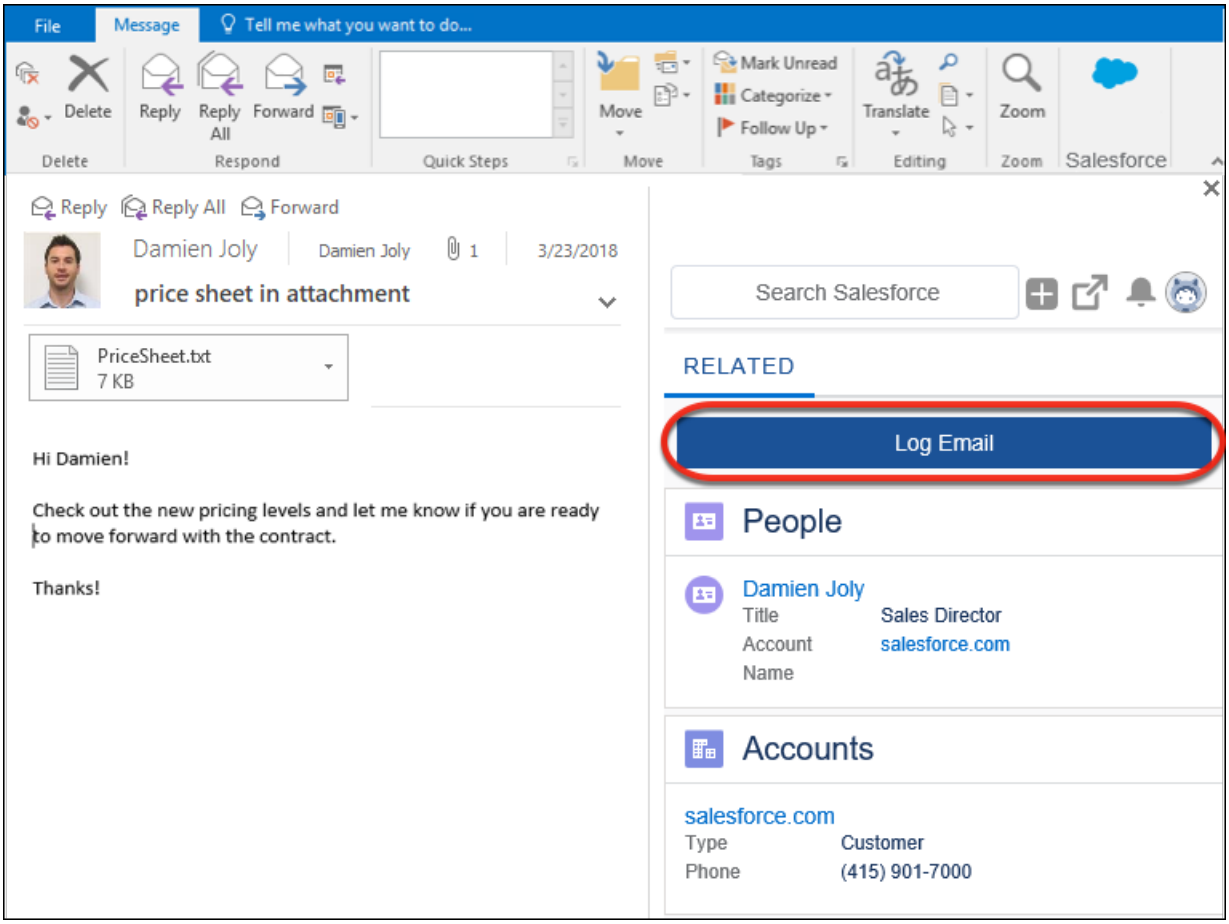
Ayuda de Salesforce: Personalizar Lightning for Outlook para sus representantes de ventas(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Registrar mensajes de email en los registros de su elección

Pudo registrar mensajes de email desde Microsoft® Outlook® en Salesforce antes. El nuevo flujo registrar email es más fácil de acceder y permite a los representantes de ventas seleccionar los registros de personas con los que relacionar un email. Además, los representantes de ventas pueden seleccionar otro registro de Salesforce, como una oportunidad o un prospecto con que relacionar el email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: La opción Registrar email está siempre disponible al leer y redactar emails, lo que hace el acceso más sencillo. La selección de las personas y los registros exactos con los que relacionar un email proporciona mayor flexibilidad al registrar mensajes en Salesforce.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Personalizar Lightning for Outlook para sus representantes de ventas(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilizar nuevos componentes para crear paneles de aplicación de email

Cree paneles de aplicación de email personalizados de modo que Lightning for Outlook e Inbox Beta for Outlook se ajuste a cómo trabajan sus representantes. Una matriz de nuevos componentes de Generador de aplicaciones Lightning proporciona a sus representantes la flexibilidad que necesitan al trabajar con datos de Salesforce en Microsoft® Outlook®.

Dónde: Disponible en Lightning Experience en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En Generador de aplicaciones Lightning, cree un panel de aplicación de email y agregue los componentes relevantes. Organice los componentes en el panel para ajustarse mejor a cómo trabajan sus representantes.

- **Registrar email**. Inserta el botón Registrar email que inicia el flujo de registro de email. Si utiliza Captura de actividad de Einstein, este componente proporciona opciones de uso compartido de email.
- **Fichas**. Organiza componentes y le permite seleccionar cuáles aparecen de forma predeterminada al leer o redactar mensajes de email.

- **Cuentas, Oportunidades y Mucho más**. Muestra cuentas, oportunidades y casos relacionados con un destinatario de email o participante de evento.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Personalizar Lightning for Outlook para sus representantes de ventas(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce for Outlook: Actualizar a lo último y lo mejor

Para obtener nuestras últimas soluciones de fallos, actualice a Salesforce for Outlook v3.4.3. O mejor aún, si cumple los requisitos del sistema, pase a Lightning for Outlook y Lightning Sync para sacar provecho de funciones mejoradas y actualizaciones sencillas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Group Edition, Contact Manager Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: A principios de junio de 2018, consulte las notas de versión de Salesforce for Outlook específicas del producto para obtener detalles acerca de soluciones de fallos disponibles.

EN ESTA SECCIÓN:

Salesforce for Outlook dejará de estar a la venta en Winter '19

A partir de Winter '19, si nunca configuró Salesforce for Outlook o sus representantes no trabajan con el servicio habitualmente, este dejará de estar disponible. Pero no se preocupe: Nuestros productos de próxima generación, Lightning for Outlook y Lightning Sync, son mejores que nunca y están listos para servirle. Ya que no somos nuevos en estas lides, introdujimos mejoras significativas para la integración con Microsoft.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Trailblazer Community: Notas de la versión de Salesforce for Outlook v3.4.3 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Trailhead: Obtener información acerca del movimiento a Salesforce for Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce for Outlook dejará de estar a la venta en Winter '19

A partir de Winter '19, si nunca configuró Salesforce for Outlook o sus representantes no trabajan con el servicio habitualmente, este dejará de estar disponible. Pero no se preocupe: Nuestros productos de próxima generación, Lightning for Outlook y Lightning Sync, son mejores que nunca y están listos para servirle. Ya que no somos nuevos en estas lides, introdujimos mejoras significativas para la integración con Microsoft.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Group Edition, Contact Manager Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Si nunca configuró Salesforce for Outlook, los nuevos usuarios ya no podrán descargar el cliente instalable desde Salesforce. Los usuarios que descargaron el producto en el pasado pero no lo inician sesión de manera habitual ya no podrán conectar. Además, como el administrador de Salesforce, no podrá acceder a configuraciones de Outlook creadas anteriormente o crear nuevas.

Si tiene usuarios de Salesforce for Outlook que inician sesión regularmente, el servicio continuará como siempre: Esos usuarios pueden descargar el cliente más reciente, y los administradores pueden crear y modificar configuraciones de Outlook.

Por qué: Lightning for Outlook y Lightning Sync hacen que su trabajo sea más sencillo y que sus representantes sean más productivos. Los representantes pueden hacer las mismas cosas excelentes como lo hacían con Salesforce for Outlook, pero nuestros productos más recientes son mejores porque:

- Simplifican el proceso administrativo. No se requieren actualizaciones manuales como con Salesforce for Outlook. Siempre que implantamos actualizaciones de productos, las obtiene automáticamente, de manera muy parecida a las versiones de Salesforce que obtiene tres veces al año.
- Están disponibles independientemente de que sus usuarios trabajen en Salesforce Classic o Lightning Experience.
- Son compatibles con las aplicaciones más recientes que ofrece Microsoft, de modo que no tiene que preocuparse sobre la compatibilidad futura.
- Ofrecen nuestras funciones más innovadoras hasta el momento: formatos personalizados para usuarios diferentes, experiencia de email mejorada y control de extremo a extremo de la experiencia de sincronización de los usuarios para evitarles revuelos con configuraciones.

Cómo: Consulte Trailhead y la Ayuda de Salesforce para obtener instrucciones de configuración.

Salesforce CPQ y Billing

Entregue presupuestos, proposiciones y contratos con rapidez y precisión. Automatice procesos de facturación y pago con herramientas y condiciones flexibles. Salesforce CPQ y Billing ofrecen una solución integral para crear presupuestos, cerrar contratos, liquidar facturas y reportar ingresos.

EN ESTA SECCIÓN:

Salesforce CPQ: Reportes de reserva, Creación de pedidos más rápida y Navegación del editor de partidas de presupuesto mejorada

Cree reportes sobre reservas, genere pedidos con mayor rapidez con menos programaciones de precios y navegue por los campos del editor de partidas de presupuesto con mayor facilidad con herramientas y funciones mejoradas.

Salesforce Billing: Nuevos acuerdos de ingresos

Obtenga una mejor visibilidad de sus obligaciones de ingresos en reservas y facturaciones con acuerdos de ingresos. Cree periodos de financiación de múltiples divisas flexibles.

Salesforce CPQ: Reportes de reserva, Creación de pedidos más rápida y Navegación del editor de partidas de presupuesto mejorada

Cree reportes sobre reservas, genere pedidos con mayor rapidez con menos programaciones de precios y navegue por los campos del editor de partidas de presupuesto con mayor facilidad con herramientas y funciones mejoradas.

Nota: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce

Importante: A partir de Salesforce CPQ 214 (Summer '18), los usuarios se actualizan automáticamente a parches y versiones de CPQ principales. Este cambio se aplica tanto a clientes nuevos como existentes.

EN ESTA SECCIÓN:

Generar reportes de ingresos precisos con reservas

Agregamos campos a pedidos y productos de pedido de modo que su compañía pueda crear reportes sobre reservas que excluyen suscripciones perdurables en productos de pedido. Especifique qué productos de pedido están incluidos o excluidos de reservaciones y vea el precio total y el importe de reservaciones calculado del producto de pedido.

Optimizar flujos de trabajo de ingresos y facturas con menos pasos

Los campos Producto de pedido revisado y Acción de contrato se completan ahora en el producto de pedido cuando se activa el producto de pedido. Ahora, puede combinar partidas de facturas y generar programaciones de ingresos para modificaciones sin ejecutar el proceso de contratación.

Crear pedidos con mayor rapidez con menos programaciones de precios

Simplificamos el proceso de creación de pedidos reduciendo la creación de programaciones de precios innecesarias. Ahora, creamos programaciones de precios únicamente para productos de pedidos basados en el uso.

Adiós, Campo de conversión de suscripción

El campo Conversión de suscripción ya no se usa. Estamos evaluando algunas nuevas opciones para la admisión de una gama más amplia de necesidades de negocio.

Navegar rápidamente por el editor de partidas de presupuesto

Desplazarse por el editor de partidas de presupuesto es más sencillo. Haga clic en una celda de campo para centrarse en ella, luego utilice sus teclas de flecha o la tecla Tab para moverse a otras celdas. También puede hacer clic en el icono de lápiz junto con una celda de campo cuando esté listo para modificarla. Además, experimente el desempeño mejorado con tiempos de cálculo y carga inferiores.

Otros cambios en Salesforce CPQ

Aprender sobre otros cambios que realizamos en campos de combinación y el porcentaje de productos de pedido en total.

Generar reportes de ingresos precisos con reservas

Agregamos campos a pedidos y productos de pedido de modo que su compañía pueda crear reportes sobre reservas que excluyen suscripciones perdurables en productos de pedido. Especifique qué productos de pedido están incluidos o excluidos de reservaciones y vea el precio total y el importe de reservaciones calculado del producto de pedido.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: El proceso para agregar los campos a su formato de página es el mismo para pedido y productos de pedido. Por ejemplo, para agregar el campo Reservas de pedido, busque el formato de página para Pedidos.

- Si está utilizando Lightning Experience, en Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Gestor de objetos` y, a continuación, seleccione **Gestor de objetos**. A continuación, haga clic en **Pedido**, y desplácese hasta la sección **Formatos de página**.
- Si está utilizando Salesforce Classic, en Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Pedidos` y, a continuación, seleccione **Formatos de página**.

Junto a Formato de página de CPQ, haga clic en **Modificar**. Desde el panel superior, ingrese `Reservas` en el cuadro Búsqueda rápida. Arrastre el campo a una sección vacía, luego guarde sus cambios.

Una vez activado, todo lo que deben hacer los especialistas es establecer el campo Indicador de reservas de acuerdo con sus requisitos de creación de reportes.

Optimizar flujos de trabajo de ingresos y facturas con menos pasos

Los campos Producto de pedido revisado y Acción de contrato se completan ahora en el producto de pedido cuando se activa el producto de pedido. Ahora, puede combinar partidas de facturas y generar programaciones de ingresos para modificaciones sin ejecutar el proceso de contratación.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Crear pedidos con mayor rapidez con menos programaciones de precios

Simplificamos el proceso de creación de pedidos reduciendo la creación de programaciones de precios innecesarias. Ahora, creamos programaciones de precios únicamente para productos de pedidos basados en el uso.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Adiós, Campo de conversión de suscripción

El campo Conversión de suscripción ya no se usa. Estamos evaluando algunas nuevas opciones para la admisión de una gama más amplia de necesidades de negocio.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Navegar rápidamente por el editor de partidas de presupuesto

Desplazarse por el editor de partidas de presupuesto es más sencillo. Haga clic en una celda de campo para centrarse en ella, luego utilice sus teclas de flecha o la tecla Tab para moverse a otras celdas. También puede hacer clic en el icono de lápiz junto con una celda de campo cuando esté listo para modificarla. Además, experimente el desempeño mejorado con tiempos de cálculo y carga inferiores.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Nota: La mejora del desempeño del editor de partidas de presupuesto no admite la tematización de filas de tablas. Si éste es un problema para su organización, haga contacto con el servicio de asistencia de CPQ para desactivar la mejora. Le haremos saber una vez la tematización de filas de tablas esté disponible de nuevo. No podemos garantizar la disponibilidad general de la tematización de filas de tablas en la función de mejoras de desempeño en cualquier intervalo de tiempo concreto o en absoluto. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Otros cambios en Salesforce CPQ

Aprender sobre otros cambios que realizamos en campos de combinación y el porcentaje de productos de pedido en total.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Mostrar etiqueta de valor de lista de selección en campo de combinación

Cuando asocia un campo de combinación a un valor de lista de selección, el campo de combinación ahora muestra la etiqueta del valor en vez de su nombre de API en documentos generados.

Se mejoró flujo de trabajo para porcentaje del total de productos del pedido

Realizamos cambios en el modo de calcular los productos cubiertos. En vez de que los usuarios agreguen manualmente el porcentaje del total de productos de pedido a sus pedidos, ahora lo calculamos automáticamente para los productos seleccionados. Si el porcentaje de las partidas de presupuesto en total contiene más de una cantidad, se convierten en un producto de pedido con una cantidad. Utilizamos el porcentaje de la cantidad total como un multiplicador para el cálculo de precios unitarios. El valor de cantidad presupuestado está disponible en un campo separado. Observe que la cantidad presupuestada no puede ajustarse para cantidades parciales en pedidos parciales.

Mostrar etiqueta de valor de lista de selección en campo de combinación

Cuando asocia un campo de combinación a un valor de lista de selección, el campo de combinación ahora muestra la etiqueta del valor en vez de su nombre de API en documentos generados.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Se mejoró flujo de trabajo para porcentaje del total de productos del pedido

Realizamos cambios en el modo de calcular los productos cubiertos. En vez de que los usuarios agreguen manualmente el porcentaje del total de productos de pedido a sus pedidos, ahora lo calculamos automáticamente para los productos seleccionados. Si el porcentaje de las partidas de presupuesto en total contiene más de una cantidad, se convierten en un producto de pedido con una cantidad. Utilizamos el porcentaje de la cantidad total como un multiplicador para el cálculo de precios unitarios. El valor de cantidad presupuestado está disponible en un campo separado. Observe que la cantidad presupuestada no puede ajustarse para cantidades parciales en pedidos parciales.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Salesforce Billing: Nuevos acuerdos de ingresos

Obtenga una mejor visibilidad de sus obligaciones de ingresos en reservas y facturaciones con acuerdos de ingresos. Cree periodos de financiación de múltiples divisas flexibles.

Nota: Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Importante: Al instalar la última actualización en Salesforce Billing, le recomendamos encarecidamente publicar o cancelar todas las facturas de borrador antes de iniciar el proceso. Si instala Salesforce Billing y luego publica una factura que era de borrador antes de la instalación, experimentará errores con futuras facturas desde pedidos relacionados. Estos errores se producen porque Salesforce Billing Winter '18 (y posterior) actualiza fechas de productos de pedidos relacionadas con la próxima fecha de facturación cuando se publica una factura.

EN ESTA SECCIÓN:

Utilizar acuerdos de ingresos para agrupar programaciones de ingresos
Los acuerdos de ingresos alinean programaciones de ingresos relacionadas para proporcionarle una mejor visibilidad de sus obligaciones de ingresos en general para un contrato o pedido. Mediante la agrupación de programaciones de ingresos, puede realizar un seguimiento de una obligación entre reservas (productos de pedido) y facturaciones (partidas de facturas, partidas de notas de crédito y partidas de notas de débito).

Utilizar acuerdos de ingresos para agrupar programaciones de ingresos

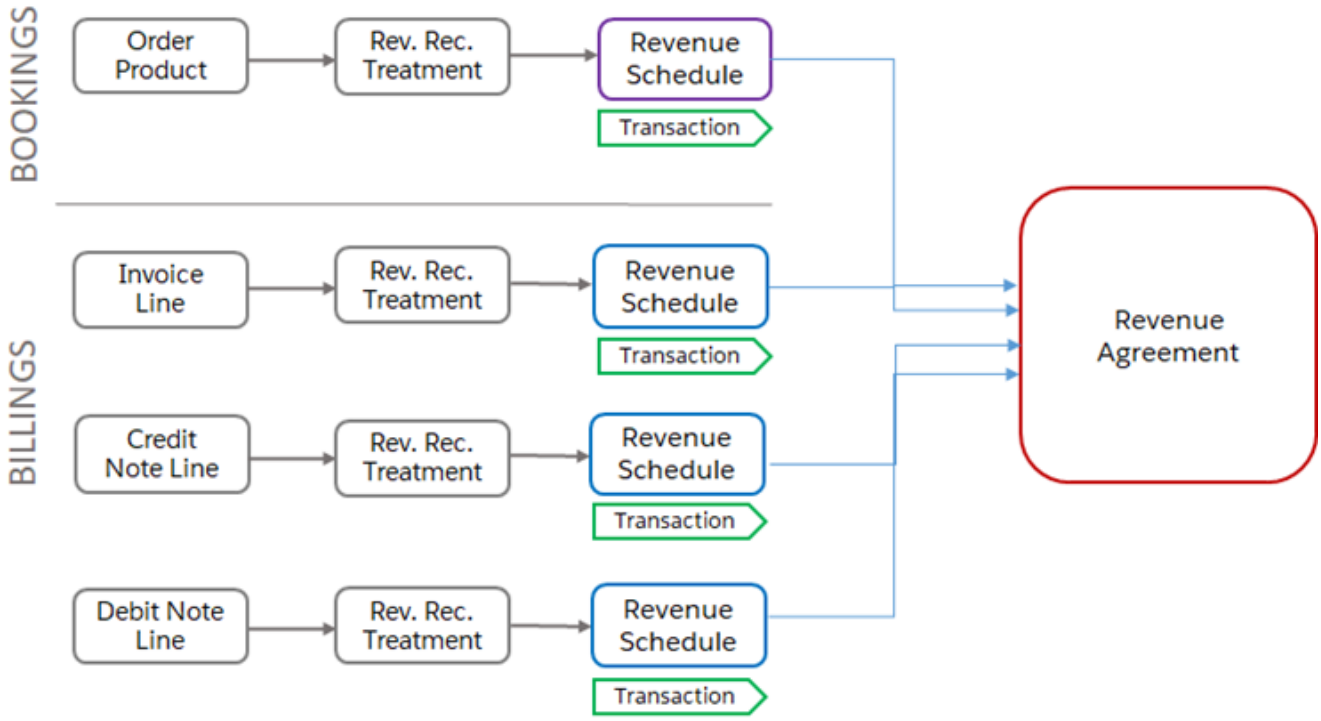
Los acuerdos de ingresos alinean programaciones de ingresos relacionadas para proporcionarle una mejor visibilidad de sus obligaciones de ingresos en general para un contrato o pedido. Mediante la agrupación de programaciones de ingresos, puede realizar un seguimiento de una obligación entre reservas (productos de pedido) y facturaciones (partidas de facturas, partidas de notas de crédito y partidas de notas de débito).

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

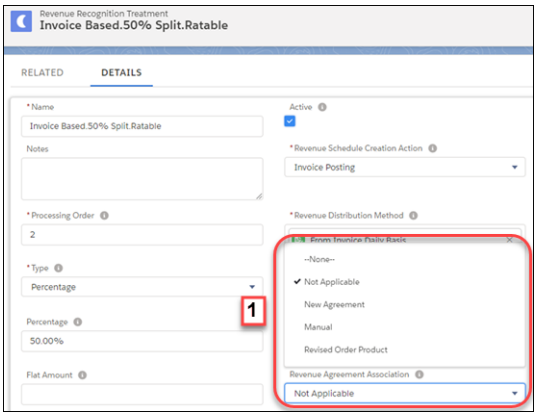
Por qué: Las suscripciones y los productos de pedido basados en servicio pueden cambiar con el tiempo. Los créditos, los débitos y las cancelaciones afectan al contrato o servicio original. Cuando modifica un pedido o un contrato, sus reservas netas y facturaciones cambian, dando como resultado múltiples programaciones de ingresos. Cuantos más cambios realice, más programaciones de ingresos tendrá, lo que puede dificultar la evaluación de sus reservas y facturaciones totales.

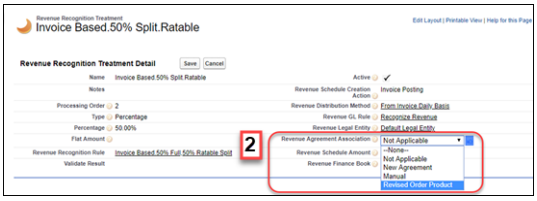
Los acuerdos de ingresos agrupan programaciones de ingresos relacionadas con el pedido original, proporcionando una vista global de los ingresos que tiene y qué se reconoce.



Cómo: Cree un acuerdo de ingresos para configurar su propia agrupación. Recomendamos agrupar por obligación de ingresos, pero puede agrupar programaciones de ingresos si lo desea.

Para comenzar, seleccione una opción bajo Asociación de acuerdo de ingresos en la página de detalles Tratamiento de reconocimiento de ingresos en Lightning Experience (1) o Salesforce Classic (2).





Pardot: Eliminación permanente de clientes potenciales, formatos con capacidad de respuesta, Vista previa como, programas de implicación que pueden repetirse y más extras

Elimine clientes potenciales de la papelera de reciclaje de forma permanente, inserte archivos de Salesforce en mensajes de email de Engage, utilice nuevos formatos pregenerados para crear páginas de inicio con capacidad de respuesta y obtenga mejores índices de coincidencia cuando utilice el componente Prospectos coincidentes. Además, realice una vista previa de emails como clientes potenciales específicos y permita que los clientes potenciales fluyan por los programas de implicación más de una vez.

EN ESTA SECCIÓN:

Eliminar clientes potenciales de forma permanente

Respete las solicitudes de sus clientes de eliminar permanentemente sus datos personales desde Pardot. Antes, cuando eliminaba clientes potenciales, Pardot los archivaba en la papelera de reciclaje sin la opción de eliminarlos de forma permanente.

Cambios en cómo trata Pardot clientes potenciales en la papelera

Cambiamos el modo de funcionamiento de la papelera de reciclaje para ayudarle con sus esfuerzos para las leyes de protección y privacidad de los datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Pardot ya no realiza el seguimiento de los clientes potenciales que están archivados en la papelera de reciclaje, y los clientes potenciales solo se restauran automáticamente si envían un formulario. Si el cliente potencial archivado tiene un registro de Salesforce asociado, también se restaura si un usuario de Salesforce hace clic en **Enviar a Pardot**, **Enviar correo electrónico de Pardot** o **Agregar a lista de Pardot**.

Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot for Lightning (Beta)

La aplicación Pardot for Lightning ayuda a sus usuarios de Pardot a ser más productivo manteniéndolos en Salesforce. La aplicación ya no es una única ficha, así que se acabaron los días en los que se utilizaba Pardot en una ventana separada y los menús duplicados con navegación confusa. La aplicación tiene una navegación y un diseño completamente nuevos para Lightning Experience.

Utilizar formatos con capacidad de respuesta para páginas de inicio

Atrás quedaron los días de codificación manual de plantillas de formato con capacidad de respuesta en Pardot. Ahora ofrecemos formatos pregenerados que puede modificar para ajustarse al aspecto de su marca. Importe uno de cinco formatos pregenerados, personalícelo y luego utilícelo de nuevo para diseñar sus páginas de inicio. También puede realizar una vista previa de plantillas, de modo que pueda estar seguro de su diseño antes de la publicación de su plantilla.

Personalizar mensajes de email de Engage con Salesforce Files

Aumente la implicación de prospectos personalizando mensajes de email de Engage con Salesforce Files. Ahora puede cargar y seleccionar archivos de Salesforce desde el editor de Campañas de Engage.

Configurar nuevas opciones para Salesforce Engage

Los administradores de Pardot pueden controlar si sus usuarios pueden enviar emails con seguimiento desde Engage for Gmail o enviar campañas 1:1 de Engage a clientes potenciales que anularon su suscripción.

Hacer coincidir prospectos con cuentas sin un valor de sitio web

Si utiliza el componente Prospectos coincidentes y sus cuentas tienen baja cobertura en el campo Sitio web, ahora obtendrá mejores índices de coincidencia. Cuando una cuenta no tiene ningún valor para Sitio web, la regla de coincidencia estándar para prospectos en cuentas examina los contactos principales de la cuenta. La regla agrega los sufijos de email en esos contactos para coincidir con el sufijo de email en el prospecto.

Ver menos falsos positivos para prospectos que coinciden con cuentas

Cuando utiliza el componente Prospectos coincidentes, ya no obtiene coincidencias basándose en direcciones de email personales. La regla de coincidencia estándar para prospectos en cuentas ahora ignora direcciones de email que finalizan en dominios ampliamente utilizados como gmail.com y yahoo,com.

Permitir a los clientes potenciales repetir programas de participación (Beta)

A veces un cliente potencial no pica la primera vez, o necesita reenviar contenido de marketing de forma recurrente, como renovaciones u ofertas estacionales. Ahora puede configurar programas de implicación que permiten a los clientes potenciales pasar por el programa todas las veces que desee.

Realizar vista previa de mensajes de email como un cliente potencial específico

Puede llegar a ser exasperante enviar emails altamente personalizados porque utilizan etiquetas de combinación dinámicas en vez de lenguaje llano. Y una personalización puede volverse compleja rápidamente. Si alguna vez se preguntó qué apariencia exacta tiene un email después de representar la información dinámica, pruebe la herramienta Vista previa como. Cada vez que cree un email, pase a la ficha Vista previa y haga clic en **Vista previa como** para ver el aspecto de su contenido para personas específicas de su lista.

Divertirse con emojis en mensajes de email

Su negocio vende cosas interesantes, ¿verdad? A veces uno quiere divertirse un poco en su contenido de marketing por email. ¡Una sonrisa amigable o una estrella brillante puede ser eso que necesita! Pruebe el selector de emojis para líneas de asunto de email y la copia del cuerpo para aderezarlo todo un poco.

Punteros de ofertas de Engagement Studio

¿Está modificando programas de implicación con prisa? Si detectamos ciertos problemas, abrimos una nota rápida que dice "Oiga, puede que no sea adecuado revisar ese cambio". Esto incluye la programación en una fecha en el pasado o fuera de las horas de negocio. También le haremos saber si está reutilizando una plantilla de email y la configuración de la cuenta no lo permite. Si todo está bien, solo tiene que ignorar el mensaje. También puede revisar el paso para garantizar que los clientes potenciales reciben la información que necesitan.

Twitter cambia la política de publicación

¡Por supuesto que aún puede seguir publicando contenido de marketing desde Pardot en sus redes sociales! Pero debido a algunos cambios en las políticas de Twitter, no se puede publicar contenido parecido en múltiples cuentas de forma simultánea. Cuando realiza una publicación en redes sociales, ahora está limitado a utilizar una cuenta de Twitter al mismo tiempo.

Utilizar Pardot en francés, alemán y español europeo (Beta)

Tradujimos la interfaz de usuario de Pardot para Francia, Alemania y España. La traducción está en fase beta y está disponible para todos los clientes.

Eliminar clientes potenciales de forma permanente

Respete las solicitudes de sus clientes de eliminar permanentemente sus datos personales desde Pardot. Antes, cuando eliminaba clientes potenciales, Pardot los archivaba en la papelera de reciclaje sin la opción de eliminarlos de forma permanente.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Quién: Los usuarios administradores de Pardot pueden eliminar permanentemente clientes potenciales.

Por qué: Cuando recibe una solicitud de eliminación de datos o desea limpiar su cuenta, ahora puede eliminar de forma permanente todos los rastros de un cliente potencial desde Pardot. La eliminación permanente de clientes potenciales es importante, especialmente si le afectan las leyes de protección y privacidad de los datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Cómo: Esta función está activada automáticamente en todas las cuentas de Pardot. Puede eliminar clientes potenciales individualmente o de forma masiva empleando una acción de tabla desde la papelera de reciclaje.

Cambios en cómo trata Pardot clientes potenciales en la papelera

Cambiamos el modo de funcionamiento de la papelera de reciclaje para ayudarle con sus esfuerzos para las leyes de protección y privacidad de los datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Pardot ya no realiza el seguimiento de los clientes potenciales que están archivados en la papelera de reciclaje, y los clientes potenciales solo se restauran automáticamente si envían un formulario. Si el cliente potencial archivado tiene un registro de Salesforce asociado, también se restaura si un usuario de Salesforce hace clic en **Enviar a Pardot**, **Enviar correo electrónico de Pardot** o **Agregar a lista de Pardot**.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot for Lightning (Beta)

La aplicación Pardot for Lightning ayuda a sus usuarios de Pardot a ser más productivo manteniéndolos en Salesforce. La aplicación ya no es una única ficha, así que se acabaron los días en los que se utilizaba Pardot en una ventana separada y los menús duplicados con navegación confusa. La aplicación tiene una navegación y un diseño completamente nuevos para Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Pardot.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Pardot for Lightning es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién: Esta función está disponible para los usuarios de Salesforce con el permiso Permitir el acceso a todas las funciones de Pardot que están asignados a un usuario de Pardot.

Cómo: Los administradores de Salesforce deben activar esta función. Desde Configuración, ingrese `Pardot` en el cuadro de búsqueda y luego haga clic en **Primeros pasos**. Active la aplicación. A continuación, agregue el permiso de aplicación **Permitir el acceso a todas las funciones de Pardot** a un conjunto de permisos que esté asignado a todos los usuarios que necesiten acceso a la aplicación. Después de activar la aplicación, aparece en el Iniciador de aplicación para todos los usuarios que tengan el permiso de aplicación asignado.

Utilizar formatos con capacidad de respuesta para páginas de inicio

Atrás quedaron los días de codificación manual de plantillas de formato con capacidad de respuesta en Pardot. Ahora ofrecemos formatos pregenerados que puede modificar para ajustarse al aspecto de su marca. Importe uno de cinco formatos pregenerados, personalícelo y luego utilícelo de nuevo para diseñar sus páginas de inicio. También puede realizar una vista previa de plantillas, de modo que pueda estar seguro de su diseño antes de la publicación de su plantilla.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Cómo: No se preocupe, ¡no tiene que hacer nada! Esta función está activada en todas las cuentas de Pardot. Cuando modifique su plantilla de formato, seleccione un formato desde el menú desplegable Importar formato y haga clic en **Importar ahora**. A continuación utilice el editor HTML para personalizar el formato.

Personalizar mensajes de email de Engage con Salesforce Files

Aumente la implicación de prospectos personalizando mensajes de email de Engage con Salesforce Files. Ahora puede cargar y seleccionar archivos de Salesforce desde el editor de Campañas de Engage.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Esta función está disponible para usuarios con una licencia de Salesforce Engage.

Cómo: Active Entregas de contenido y Vínculos públicos para usuarios. A continuación, los representantes cargan un archivo o seleccionan un archivo de Salesforce. Un vínculo público al archivo, diseñado para parecer un archivo adjunto, se agrega al mensaje. Los representantes también pueden insertar una imagen en línea en el email. Los archivos que los representantes cargan en el editor Campañas de Engage se guardan en la biblioteca de Salesforce.

Configurar nuevas opciones para Salesforce Engage

Los administradores de Pardot pueden controlar si sus usuarios pueden enviar emails con seguimiento desde Engage for Gmail o enviar campañas 1:1 de Engage a clientes potenciales que anularon su suscripción.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Cómo: En la página de configuración de su cuenta de Pardot, amplía la sección Salesforce Engage y configure los parámetros.

Hacer coincidir prospectos con cuentas sin un valor de sitio web

Si utiliza el componente Prospectos coincidentes y sus cuentas tienen baja cobertura en el campo Sitio web, ahora obtendrá mejores índices de coincidencia. Cuando una cuenta no tiene ningún valor para Sitio web, la regla de coincidencia estándar para prospectos en cuentas examina los contactos principales de la cuenta. La regla agrega los sufijos de email en esos contactos para coincidir con el sufijo de email en el prospecto.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Pardot Pro Edition o Pardot Ultimate Edition

CONSULTE TAMBIÉN

Precios de Pardot

Ver menos falsos positivos para prospectos que coinciden con cuentas

Cuando utiliza el componente Prospectos coincidentes, ya no obtiene coincidencias basándose en direcciones de email personales. La regla de coincidencia estándar para prospectos en cuentas ahora ignora direcciones de email que finalizan en dominios ampliamente utilizados como gmail.com y yahoo,com.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Pardot Pro Edition o Pardot Ultimate Edition

CONSULTE TAMBIÉN

Precios de Pardot

Permitir a los clientes potenciales repetir programas de participación (Beta)

A veces un cliente potencial no pica la primera vez, o necesita reenviar contenido de marketing de forma recurrente, como renovaciones u ofertas estacionales. Ahora puede configurar programas de implicación que permiten a los clientes potenciales pasar por el programa todas las veces que desee.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Nota: Como una función beta, los programas de repetición son una vista previa y no forman parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede incluir comentarios y sugerencias para los programas de repetición en IdeaExchange. Para activar esta función en su cuenta, actívela desde Engagement Studio o haga contacto con el equipo de asistencia.

Quién: Los usuarios con funciones de administrador y marketing de Pardot y los usuarios con el permiso Crear en Engagement Studio pueden activar esta función.

Cómo: Cree un programa en Engagement Studio o seleccione uno que no se envió aún. En la tarjeta Inicio, seleccione **Permitir a los clientes potenciales volver a entrar en un programa**. Si hay un programa de implicación en ejecución, no puede activar esta función

Realizar vista previa de mensajes de email como un cliente potencial específico

Puede llegar a ser exasperante enviar emails altamente personalizados porque utilizan etiquetas de combinación dinámicas en vez de lenguaje llano. Y una personalización puede volverse compleja rápidamente. Si alguna vez se preguntó qué apariencia exacta tiene un email después de representar la información dinámica, pruebe la herramienta Vista previa como. Cada vez que cree un email, pase a la ficha Vista previa y haga clic en **Vista previa como** para ver el aspecto de su contenido para personas específicas de su lista.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Divertirse con emojis en mensajes de email

Su negocio vende cosas interesantes, ¿verdad? A veces uno quiere divertirse un poco en su contenido de marketing por email. ¡Una sonrisa amigable o una estrella brillante puede ser eso que necesita! Pruebe el selector de emojis para líneas de asunto de email y la copia del cuerpo para aderezarlo todo un poco.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Cómo: En el Redactor de asuntos avanzado o en la barra del editor de emails, haga clic en  y seleccione el emoji que desea utilizar. Realice una vista previa y pruebe sus emails para garantizar que tienen el aspecto que espera en diversos clientes de email.

Punteros de ofertas de Engagement Studio

¿Está modificando programas de implicación con prisa? Si detectamos ciertos problemas, abrimos una nota rápida que dice "Oiga, puede que no sea adecuado revisar ese cambio". Esto incluye la programación en una fecha en el pasado o fuera de las horas de negocio. También le haremos saber si está reutilizando una plantilla de email y la configuración de la cuenta no lo permite. Si todo está bien, solo tiene que ignorar el mensaje. También puede revisar el paso para garantizar que los clientes potenciales reciben la información que necesitan.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot

Twitter cambia la política de publicación

¡Por supuesto que aún puede seguir publicando contenido de marketing desde Pardot en sus redes sociales! Pero debido a algunos cambios en las políticas de Twitter, no se puede publicar contenido parecido en múltiples cuentas de forma simultánea. Cuando realiza una publicación en redes sociales, ahora está limitado a utilizar una cuenta de Twitter al mismo tiempo.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Utilizar Pardot en francés, alemán y español europeo (Beta)

Tradujimos la interfaz de usuario de Pardot para Francia, Alemania y España. La traducción está en fase beta y está disponible para todos los clientes.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Nota: Como una función beta, Pardot traducido es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Cómo: Los usuarios cambian su configuración regional y la de idioma modificando sus perfiles. Los administradores de Pardot cambian el idioma y la configuración regional predeterminados desde la página de configuración de las cuentas. En cuentas con Sincronización de usuarios de Salesforce, la configuración de idioma coincidente se hereda desde Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Pardot for Lightning (Beta)(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Otros cambios en Sales Cloud

Filtre vistas de lista de cuenta por territorio en Lightning Experience. Y los campos de organizador, asistente y estado de asistente ya no se exportan con eventos.

EN ESTA SECCIÓN:

Filtrar vistas de lista de cuenta por territorio en Lightning Experience

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden encontrar fácilmente cuentas asignadas a sus territorios con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

Los detalles de organizador y asistente ya no se exportan con eventos

Cuando los representantes exportan eventos desde páginas de detalles de evento, el organizador, el asistente y el estado del asistente ya no se exportan al archivo .ics. ¡Y así es mejor! Ahora los contactos y los prospectos invitados a reuniones exportadas tienen menos sorpresas de funciones procedentes de sus aplicaciones de calendario.

Filtrar vistas de lista de cuenta por territorio en Lightning Experience

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden encontrar fácilmente cuentas asignadas a sus territorios con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear o duplicar una vista de lista en Lightning Experience(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Simplificar las vistas de lista con filtros detallados

Los detalles de organizador y asistente ya no se exportan con eventos

Cuando los representantes exportan eventos desde páginas de detalles de evento, el organizador, el asistente y el estado del asistente ya no se exportan al archivo .ics. ¡Y así es mejor! Ahora los contactos y los prospectos invitados a reuniones exportadas tienen menos sorpresas de funciones procedentes de sus aplicaciones de calendario.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic en Group Edition, Contact Manager Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Después de exportar desde Salesforce e importar en otra aplicación de calendario, los datos de estos campos no funcionan apropiadamente, especialmente para contactos y prospectos invitados.

Cómo: Para configurar una gestión de eventos e invitaciones sofisticada, los usuarios con Microsoft® Exchange, Office 365® o Google G Suite pueden integrarse con Salesforce empleando Lightning Sync.

Servicio: Bots de Einstein, Implicación guiada de Lightning y Field Service en comunidades Lightning

Alivie la carga de trabajo de su equipo construyendo bots de Einstein para desviar casos rutinarios como las solicitudes de cambio de contraseña. Utilice Implicación guiada de Lightning para guiar a sus agentes por acciones con pasos múltiples, como guiones para realizar llamadas, con una lista ordenada de flujos directamente dentro de la consola. Puede incluso utilizar Implicación guiada de Lightning con chats de Live Agent. Aproveche las sólidas funciones de servicio de campo como Gestión de citas de Snap-ins (beta), compatibilidad completa con comunidades Lightning y una herramienta de optimización para controlar las interrupciones de programaciones. Disfrute de más opciones para enrutar los elementos de trabajo a agentes con Enrutamiento basado en habilidades para OmniCanal y Enrutamiento externo para OmniCanal. Utilice funciones de gestión de traducciones en Lightning Knowledge, incluyendo comparaciones lado a lado, vínculos inteligentes para artículos traducidos y la Herramienta de migración de Lightning Knowledge. Finalmente, gestione casos de forma más eficiente con equipos de casos y borradores de email.

EN ESTA SECCIÓN:

Bots de Einstein al rescate: Potencie la productividad del equipo de servicio con bots (con disponibilidad general)

Haga que el trabajo de sus agentes de servicio sea más sencillo con los Bots de Einstein. Los bots pueden procesar solicitudes rutinarias y repetitivas, liberando a sus agentes para que empleen su tiempo en problemas más completos que se ajustan mejor a los humanos. ¿Necesita su cliente simplemente un estado de su pedido? ¿Un restablecimiento de contraseña? ¿Las horas de apertura y la ubicación del comercio? No hay problema: ¡Los Bots de Einstein pueden hacerlo con los ojos cerrados!

Gestión de casos: Implicación guiada de flujos Lightning, Equipos de casos y Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal

Estamos presentando un sólido conjunto de funciones para ayudarle a usted y a sus agentes a gestionar mejor los casos. Utilice la Implicación guiada de flujos Lightning para guiar a sus agentes por sus procesos de negocio. Equipos de casos en Lightning Experience ayuda a los grupos de agentes a trabajar conjuntamente de manera más sencilla. El Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal permite a su centro de contacto enrutar al mejor agente para el trabajo.

Field Service: Compatibilidad con Lightning Community, artículos de tipos de trabajos y ruta

Agregue cualquier objeto de servicio de campo a las comunidades de Lightning para ofrecer a sus socios y clientes visibilidad acerca de los procesos de servicios de campos. Las mejoras de tipos de trabajos y planes de mantenimiento incrementan la eficiencia de su equipo. Además, el perfeccionamiento de las funciones de filtrado de plantillas de reportes ayudan a crear reportes de servicio perfectos. Ahora, varios objetos de servicios de campos incluyen cifrado de plataforma de escudo, colaboración basada en criterios y Ruta, una atractiva barra de progresos que muestra el estado de los registros.

Canales: Flujo de configuración de Live Agent, API para Lightning Experience y capacidad sin conexión para el chat de Snap-Ins

Empiece a trabajar con rapidez gracias al nuevo flujo de configuración de chat de Snap-Ins y Live Agent. Además, dispondrá de más métodos de Live Agent disponibles en la API JavaScript de la consola Lightning. También puede permitir a sus clientes registrar un caso cuando sus agentes de chat estén sin conexión.

Knowledge: Gestión de traducción, Vínculos inteligentes y la Herramienta de migración de Lightning Knowledge (Beta)

¿No entiende el idioma? Lightning Knowledge habla su idioma. Las funciones de gestión de traducción de Salesforce Classic, como las acciones Enviar para traducir y Publicar, no están disponibles en Lightning Knowledge. Otras mejoras incluyen la visualización lado a lado de traducciones y versiones de artículos maestras en un componente Lightning y actualizaciones en el componente conmutador de idioma. Los vínculos inteligentes están ahora disponibles para vincular a otros artículos en campos de Texto enriquecido. La Herramienta de migración de Lightning Knowledge muy esperada ofrece una solución sencilla para mover su base de conocimientos de Salesforce Classic a la función mejorada de Lightning Knowledge.

Service Cloud Mobile: Obtener gestión de casos en los desplazamientos (Beta)

¡Todas las funciones de gestión de casos que disfruta en Service Cloud llegan ahora a su dispositivo móvil! Service Cloud Mobile es una alternativa ligera a la aplicación Salesforce, construida para que los agentes de asistencia resuelvan casos de clientes en sus desplazamientos. La aplicación está disponible para dispositivos móviles iOS y Android.

Otros cambios en Service Cloud

Conozca detalles sobre otros cambios que realizamos para mejorar Service Cloud.

Bots de Einstein al rescate: Potencie la productividad del equipo de servicio con bots (con disponibilidad general)

Haga que el trabajo de sus agentes de servicio sea más sencillo con los Bots de Einstein. Los bots pueden procesar solicitudes rutinarias y repetitivas, liberando a sus agentes para que empleen su tiempo en problemas más completos que se ajustan mejor a los humanos. ¿Necesita su cliente simplemente un estado de su pedido? ¿Un restablecimiento de contraseña? ¿Las horas de apertura y la ubicación del comercio? No hay problema: ¡Los Bots de Einstein pueden hacerlo con los ojos cerrados!

Dónde: Los Bots de Einstein están disponibles en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de the Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

Por qué: Utilice bots para recopilar y clasificar información de clientes para resolver problemas rutinarios o distribuirlos de forma transparente a un agente para una resolución rápida. Para los usuarios que utilizan Live Agent, puede configurar bots para recopilar información previa a la sesión de chat como los detalles de contacto y un número de caso. Los bots les ahorran mucho tiempo a sus agentes.

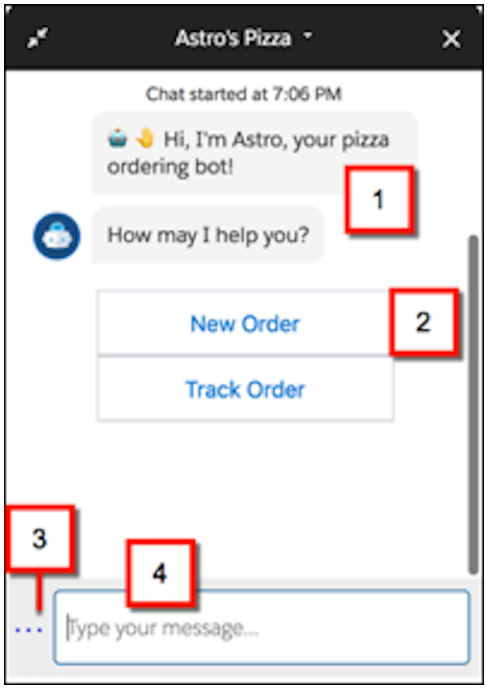
Los Bots de Einstein están:

- Conectados a sus datos de CRM, los datos de servicio al cliente históricos de su compañía y a los procesos de negocio existentes.
- Diseñados para trabajar con sus métodos previos a la sesión de chat para recopilar información y ahorrar tiempo a sus agentes.
- Construidos e implementados de forma sencilla con el Generador de bots de Einstein. Puede construir bots que estén dirigidos por menús o botones. También puede entrenar al bot para comprender los ingresos de sus clientes en la ventana de chat.

Nota: Las intenciones solo admiten los ingresos de los clientes en inglés.

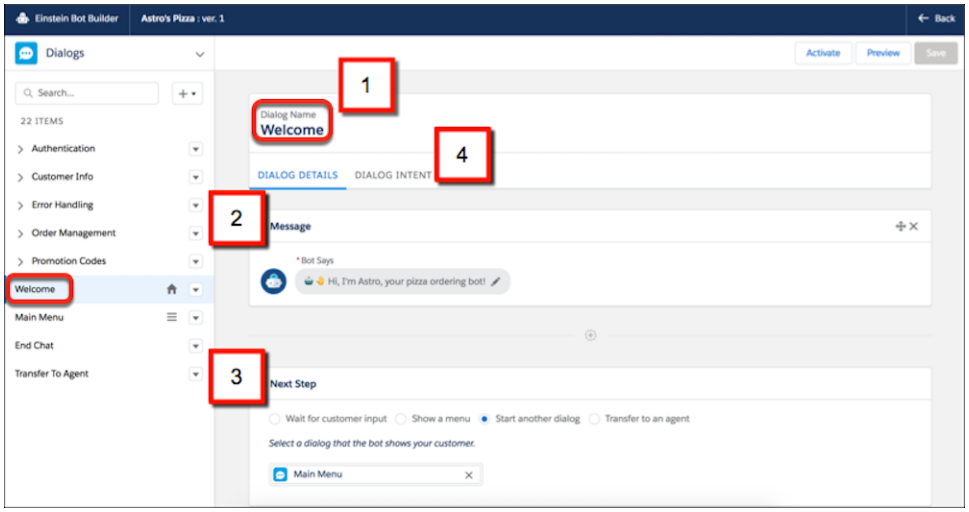
Cómo: Esto es lo que sus clientes ven en la experiencia de chat.

- Primero el bot se identifica a sí mismo (1).
- Luego establece expectativas y ofrece valores rápidos con botones de menú (2).
- Un menú Opciones de bot proporciona algunas opciones que siempre están disponibles en la ventana de chat, incluyendo Transferir a agente (3).
- Las intenciones de diálogo opcionales le permiten entrenar al bot para comprender los ingresos de sus clientes en la ventana de chat (4).



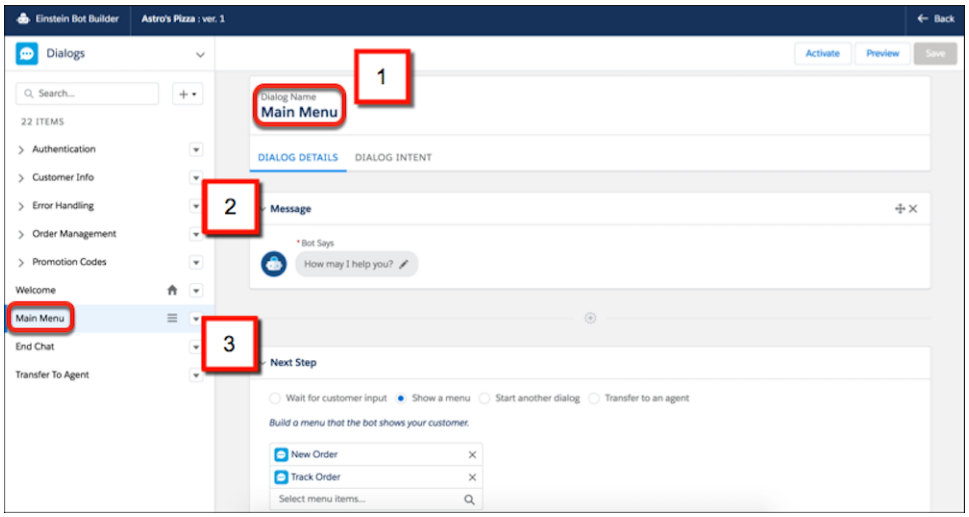
Utilice el Generador de bots de Einstein para ensamblar los diálogos que definen su bot. En este ejemplo:

- El diálogo de bienvenida (1) presenta e identifica al bot (2).
- El siguiente paso dirige al bot para que muestre el diálogo del menú principal (3).
- Las intenciones opcionales asociadas con cada diálogo le permiten entrenar al bot para comprender los ingresos de los clientes en la ventana de chat (4).



En este ejemplo:

- El diálogo del menú principal (1) indica al bot que envíe un mensaje al cliente (2).
- El siguiente paso muestra un menú que establece las expectativas y ofrece un valor rápido a sus clientes (3).



Antes de poder empezar a utilizar bots necesita algunos elementos clave establecidos.

1. Ejecutar el Flujo de configuración de Live Agent.
2. Proporcionar un botón de chat de Snap-ins para sus clientes en su comunidad o sitio.
3. Para realizar una vista previa y probar su Bot de Einstein, active el chat de Snap-ins.
4. Activar Salesforce Knowledge su Bot de Einstein sirve artículos de Knowledge a los clientes.

Después de configurar estos elementos clave, ¡estará listo para construir un bot!

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Los desarrolladores pueden utilizar la API de metadatos para establecer y configurar Bots de Einstein. Utilice los siguientes tipos:

- `Bot`
- `BotVersion`
- `MIDomain`

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Ayuda de Salesforce: Bots de Einstein para Service Cloud (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía del desarrollador de la API de metadatos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Gestión de casos: Implicación guiada de flujos Lightning, Equipos de casos y Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal

Estamos presentando un sólido conjunto de funciones para ayudarle a usted y a sus agentes a gestionar mejor los casos. Utilice la Implicación guiada de flujos Lightning para guiar a sus agentes por sus procesos de negocio. Equipos de casos en Lightning Experience ayuda a los grupos de agentes a trabajar conjuntamente de manera más sencilla. El Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal permite a su centro de contacto enrutar al mejor agente para el trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

Consola de servicio: Implicación guiada de Lightning, Equipos de casos y Mejoras de email

Estamos facilitando las cosas a sus agentes en la Consola de servicio. Implicación guiada de Lightning guía a sus agentes de servicio por sus procesos de negocio. Equipos de casos están ahora disponibles en Lightning Experience para ayudar los grupos de agentes a trabajar conjuntamente de manera más sencilla. Las mejoras de email facilitan la tarea de copiar las personas correctas y agregar archivos adjuntos.

Casos: Equipos de casos, borradores de email, campos de email de Apex y mucho más

Queremos que usted y sus agentes estén satisfechos. Por ello, hemos hecho que los equipos de casos y los borradores de email estén disponibles en Lightning Experience. Los agentes también pueden realizar acciones rápidas masivas en más objetos. Además, responder a los emails de los clientes es aún más fácil con funciones tales como arrastrar y soltar en archivos adjuntos y el acceso rápido a las acciones de respuesta. Si configura campos de email predeterminados con Apex, prepárese para recibir buenas noticias. Su código Apex funciona en Lightning Experience.

OmniCanal: Más opciones para el enrutamiento de elementos de trabajo en Lightning Experience

Enrute elementos de trabajo a su manera con el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal y el enrutamiento externo para OmniCanal, ambos disponibles ahora de forma general. Eche un vistazo a las cargas de trabajo del agente y los elementos de trabajo sin asignar con Supervisor de Omni, ahora compatibles para el enrutamiento basado en habilidades y el enrutamiento externo. Vea de un vistazo nuevos elementos de trabajo y elementos de trabajo aceptados en la utilidad OmniCanal. Acceda a la configuración de OmniCanal en Lightning Experience.

Herramientas de productividad: Ligeras mejoras para macros y texto rápido

Nos encanta ajustar con precisión aquellas funciones que más gustan a sus usuarios. Al crear macros, ahora puede permitir a los usuarios insertar texto en su cursor. Al trabajar con texto rápido, puede asignar el propietario a una cola.

Gestión de asignaciones: Evite que sus agentes marquen eventos clave como completos de manera accidental

Los eventos clave ofrecen a sus clientes respuestas rápidas. Para evitar que los agentes marquen eventos clave como completados de manera accidental, oculte el vínculo Marcar Completado en el componente Eventos clave. Al eliminar este vínculo, los eventos clave se marcan como completados de manera automática solo cuando se cumplen las condiciones. Sin embargo, los agentes pueden ir a la página de registros de los eventos clave para marcarlos como completados.

Consola de servicio: Implicación guiada de Lightning, Equipos de casos y Mejoras de email

Estamos facilitando las cosas a sus agentes en la Consola de servicio. Implicación guiada de Lightning guía a sus agentes de servicio por sus procesos de negocio. Equipos de casos están ahora disponibles en Lightning Experience para ayudar los grupos de agentes a trabajar conjuntamente de manera más sencilla. Las mejoras de email facilitan la tarea de copiar las personas correctas y agregar archivos adjuntos.

EN ESTA SECCIÓN:

Resolver casos con mayor rapidez con flujos y equipos de casos en la Consola de servicio
Agregue el componente Lista de acciones guiadas a páginas de registro para mostrar una lista de flujos que sus agentes pueden seguir para resolver casos. Agregue agentes a equipos de casos para colaborar en resoluciones de casos. También puede utilizar las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning para personalizar su consola.

Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)
Guíe los agentes por acciones de múltiples pasos, como guiones para realizar llamadas, directamente dentro de la consola. Una lista ordenada de flujos mantiene el proceso en marcha durante transferencias de agente: los clientes no tienen que repetirse porque los agentes saben exactamente dónde retomar. Para los usuarios que utilizan Live Agent, una nueva plantilla de región anclada permite a sus agentes ver la sesión de chat y la lista de flujos al mismo tiempo. La mejor noticia es que toda esta maravilla se configura con unos clics, sin códigos.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Limitaciones de la consola de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Resolver casos con mayor rapidez con flujos y equipos de casos en la Consola de servicio

Agregue el componente Lista de acciones guiadas a páginas de registro para mostrar una lista de flujos que sus agentes pueden seguir para resolver casos. Agregue agentes a equipos de casos para colaborar en resoluciones de casos. También puede utilizar las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning para personalizar su consola.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Nota: Las aplicaciones de la consola Lightning no disponen aún de paridad completa con aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Por ejemplo, algunas funciones en aplicaciones de la consola de Salesforce Classic, como las notificaciones distribuidas y la admisión de varios monitores no están disponibles en las aplicaciones de la consola Lightning. Más información.

No puede actualizar o migrar aplicaciones de consola de Salesforce Classic a Lightning Experience.

Cómo: Consulte las nuevas funciones disponibles en la Consola de servicio.

Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)
Guíe los agentes por sus flujos de proceso de negocio con el componente Lista de acciones guiadas.

Ver la actividad en más objetos y agregar filtros de registros en Community 360
Además de la actividad de los artículos y los debates, ahora los agentes de asistencia pueden ver la actividad de la comunidad en estos objetos: activos, contratos, objetos personalizados, pedidos, productos y tareas. Los agentes pueden ver si un cliente examinó alguno de estos elementos antes de llamar al servicio de asistencia. Este conocimiento ayuda a los agentes a proporcionar información más relevante, ahorrar tiempo al cliente y la compañía, y cerrar casos más rápidamente.

Acceder al estado de ánimo de un cliente en las llamadas de asistencia con Community 360 (Piloto)

Con Análisis de opiniones (Piloto) en el componente Community 360, los agentes de servicio ven un icono positivo o negativo en la parte superior de la consola para detectar el estado de ánimo del cliente de un vistazo. El estado de ánimo se calcula en función de las publicaciones recientes del cliente en la comunidad. La información de las opiniones ayuda a los agentes a medir los niveles de interés en otros productos o la necesidad de actuar con precaución.

Automatizar actualización de fichas, Cambiar elementos de navegación y prestar atención a clics de elemento de utilidad con las nuevas API de JavaScript de la Consola Lightning

Hay más API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce disponibles en la API de JavaScript de la consola de Lightning. Trabaje con el elemento de navegación en la aplicación de la consola, actualice una ficha de la consola y registre un gestor de eventos para una utilidad. Live Agent y OmniCanal también tienen nuevos métodos y eventos.

Copiar y compartir su espacio de trabajo y la subficha activa desde la barra de direcciones

Los agentes de servicio pueden compartir rápidamente su ficha principal, así como las subficha activas, copiando la URL directamente desde su barra de direcciones.

Abrir componentes Lightning personalizados en fichas y subfichas del espacio de trabajo

No más preocupación por la caducidad de las direcciones URL. Utilice `openTab()` y `openSubtab()` con el nuevo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir directamente componentes Lightning personalizados en su espacio de trabajo.

Establecer valores de campo de email predeterminados con Apex en Lightning Experience

Aumente la calidad de su servicio de atención al cliente y ahorre tiempo a sus agentes con los valores predeterminados para los emails de casos. Puede incluso agregar lógica a estos valores predeterminados, por ejemplo, copiando un gestor cuando se escale un caso o aplicando una plantilla de email específica. Si ya utiliza el Apex `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` en Salesforce Classic, su código funciona como siempre, por lo que no tiene que volver a escribirlo en Lightning Experience.

Adjuntar los archivos a emails con Arrastrar y soltar

Ahórrese unos cuantos clics. Para agregar un archivo adjunto a un email, arrastre el archivo al cuerpo del email. Puede arrastrar archivos adjuntos en cualquier acción de email que utilice un publicador de email HTML, pero esto no está disponible para publicadores de email de texto sin formato.

Responder a los emails más rápido en Noticias de caso

Los agentes pasan mucho tiempo gestionando emails de clientes, por lo que incorporamos una forma de ahorrarles algunos clics. El menú desplegable del email en las noticias en tiempo real del caso ahora incluye las acciones Responder, Responder a todos y Reenviar, y los agentes pueden ver las acciones sin tener que ampliar el email. Antes, los agentes tenían que ampliar primero el email en las noticias en tiempo real del caso.

Compartir vínculos a publicaciones de noticias en tiempo real de casos individuales

Haga saber a sus agentes que pueden compartir vínculos a publicaciones individuales de noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience. Para compartir un vínculo a una publicación, los agentes deben hacer clic en la marca de hora de la publicación. La publicación se abrirá en una nueva ficha en la que el agente podrá copiar y pegar la URL.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Limitaciones de la consola de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

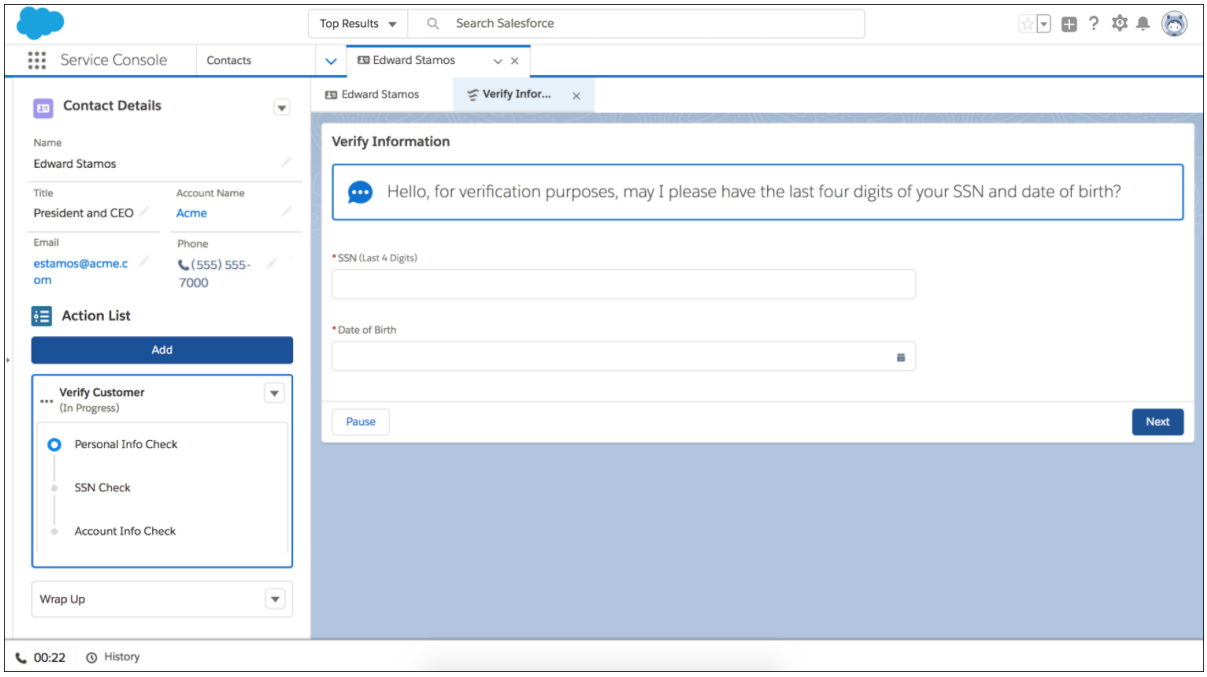
Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)

Guíe los agentes por acciones de múltiples pasos, como guiones para realizar llamadas, directamente dentro de la consola. Una lista ordenada de flujos mantiene el proceso en marcha durante transferencias de agente: los clientes no tienen que repetirse porque los agentes saben exactamente dónde retomar. Para los usuarios que utilizan Live Agent, una nueva plantilla de región anclada permite a sus agentes ver la sesión de chat y la lista de flujos al mismo tiempo. La mejor noticia es que toda esta maravilla se configura con unos clics, sin códigos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

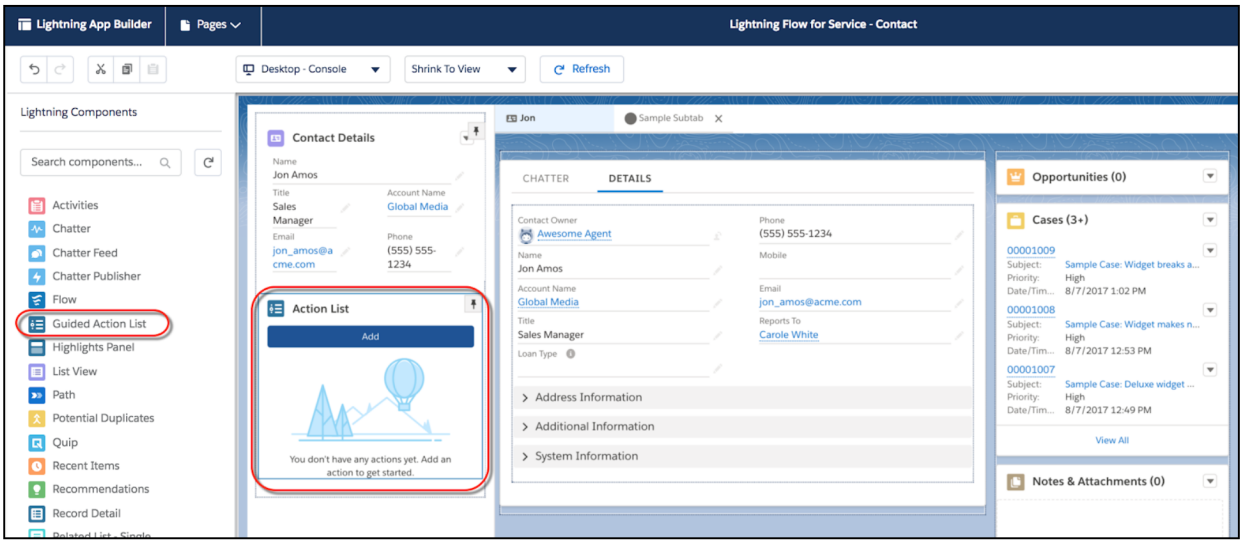
Por qué: La Lista de acción guiada ayuda sus agentes a proporcionar un servicio al cliente de calidad constante en todos sus canales. Los procesos de negocio, incluyendo etapas para sus flujos, se muestran a sus agentes en una Lista de acción clara. Puede configurar flujos predeterminadas para cada canal, como teléfono o chat, de modo que los agentes sepan cómo gestionar casos en cualquier contacto con el cliente. También puede especificar qué agentes de flujo deben completar en primer y último lugar con flujos anclados. Sus agentes también tienen la flexibilidad de agregar flujos basándose en las necesidades de su cliente.

Este flujo en la aplicación Consola de servicio ayuda los agentes a verificar información de contacto para un interlocutor entrante.

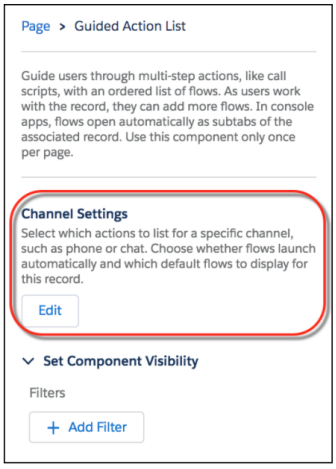


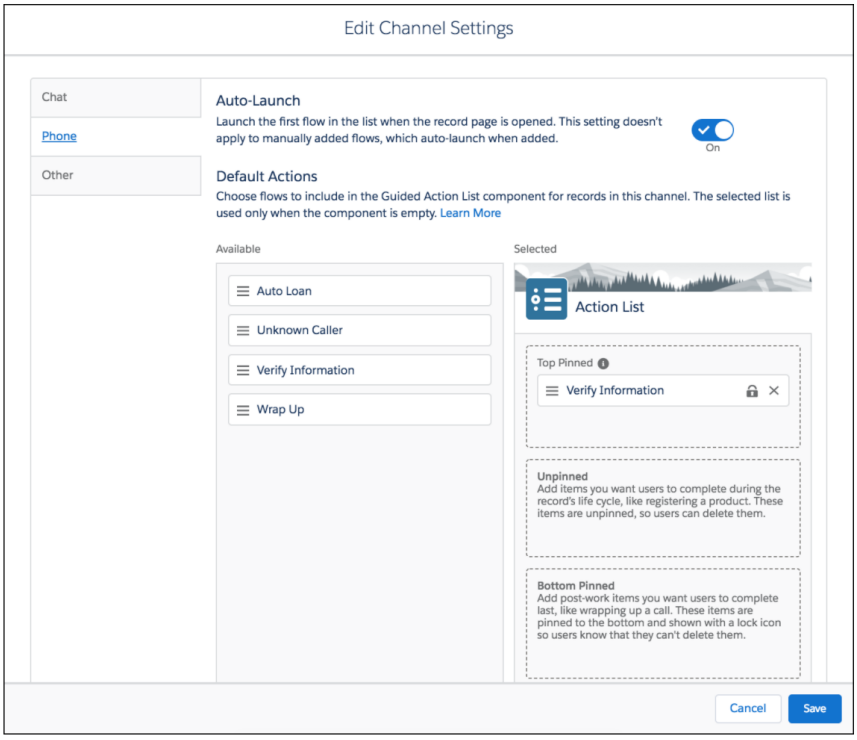
Cómo: Implicación guiada de Lightning le permite presentar flujos como fichas principales o subfichas en una aplicación de consola. Mientras que el nuevo objeto de unión RecordAction asocia registros a flujos utilizando herramientas de automatización de Salesforce. Cuando se abre un registro que tiene un flujo asociado, el flujo se inicia como una subficha.

Use el Diseñador de flujos de nube para crear el flujo. A continuación, use Process Builder para agregar procesos que asocian registros con el flujo utilizando el objeto de unión RecordAction. Para mostrar los flujos a agentes, agregue el componente Lista de acciones guiadas a páginas utilizando el Generador de aplicaciones Lightning.



Para configurar flujos predeterminados para canales, modifique los ajustes de canal desde el panel Propiedades en Generador de aplicaciones Lightning.





Si cuenta con el chat de Live Agent, puede utilizar el componente Lista de acciones guiadas y una nueva plantilla de página de registro de la consola para configurar una experiencia de consola que garantiza el éxito de sus agentes. Consulte Resolver casos con el chat y Lightning Guided Engagement.

También puede mostrar una lista de flujos recomendados a agentes cuando se cumplen algunas condiciones agregando el componente Recomendaciones de Einstein a sus páginas Lightning. Consulte Einstein Next Best Action: Usar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Piloto).

Implicación guiada de Lightning está creada en la plataforma Lightning, lo que significa que los socios pueden crear paquetes de AppExchange con soluciones personalizadas para sus necesidades de negocio.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de implicación guiada de Lightning (solo en inglés)

Casos: Equipos de casos, borradores de email, campos de email de Apex y mucho más

Queremos que usted y sus agentes estén satisfechos. Por ello, hemos hecho que los equipos de casos y los borradores de email estén disponibles en Lightning Experience. Los agentes también pueden realizar acciones rápidas masivas en más objetos. Además, responder a los emails de los clientes es aún más fácil con funciones tales como arrastrar y soltar en archivos adjuntos y el acceso rápido a las acciones de respuesta. Si configura campos de email predeterminados con Apex, prepárese para recibir buenas noticias. Su código Apex funciona en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear equipos de casos en Lightning Experience

Usted lo pidió. Ahora, todos los miembros de su equipo de casos pueden trabajar juntos en Lightning Experience, así como en Salesforce Classic. Un equipo de casos es un grupo de personas que trabaja conjuntamente para resolver casos. Por ejemplo, un equipo de casos puede incluir agentes de asistencia, gerentes de asistencia y gestores de productos. En función de las funciones asignadas, todos los miembros del equipo pueden trabajar en un mismo caso de forma sincronizada.

Salvar el día con borradores de emails privados para casos

Los agentes ya pueden estar tranquilos de que sus emails estarán seguros cuando se ausenten. Los borradores de emails se guardan automáticamente de forma periódica, evitando que se pierda la información importante. Antes, solo se podían utilizar los borradores en Salesforce Classic y, cuando se guardaban, los borradores se volvían visibles para todos los usuarios con acceso al caso. En Lightning Experience, de forma predeterminada, los borradores son privados y pertenecen al agente que se asoció al caso.

Establecer valores de campo de email predeterminados con Apex en Lightning Experience

Aumente la calidad de su servicio de atención al cliente y ahorre tiempo a sus agentes con los valores predeterminados para los emails de casos. Puede incluso agregar lógica a estos valores predeterminados, por ejemplo, copiando un gestor cuando se escale un caso o aplicando una plantilla de email específica. Si ya utiliza el Apex `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` en Salesforce Classic, su código funciona como siempre, por lo que no tiene que volver a escribirlo en Lightning Experience.

Utilización de las API del publicador de noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience

Si utiliza las API JavaScript del publicador de Salesforce Classic, también conocidas como API del publicador de noticias en tiempo real de casos, los componentes y páginas de Visualforce ahora funcionarán en Lightning Experience. No necesita reescribir su código. También puede crear componentes personalizados en Lightning Experience para interactuar con acciones rápidas de una página de registros.

Realizar acciones rápidas masivas en más objetos

Modifique o cree hasta 100 registros en una vista de lista con una acción rápida masiva, excepto para las listas vistas más recientemente. Las acciones rápidas masivas pueden utilizarse con casos, prospectos, cuentas, campañas, contactos, oportunidades, órdenes de trabajo y objetos personalizados en Lightning Experience. Antes, la creación y actualización de acciones rápidas masivas solo funcionaba con los casos, los prospectos y los objetos comunes en Lightning Experience.

Ingreso de comentarios internos al cerrar un caso

Agregue comentarios internos justo donde los necesite. Los agentes ahora pueden insertar comentarios al cerrar casos. Ya no será necesario cambiar a la lista relacionada Comentarios del caso antes de cerrar un caso. Antes, había que cambiar a la lista relacionada Comentarios del caso, agregar o actualizar un comentario y, por último, cerrar el caso.

Enviar notificaciones de email para cambios de casos

Un caso puede sufrir muchos cambios durante todo el proceso. Para ayudar a sus agentes a estar al tanto de todo, las notificaciones de email ahora funcionan en Lightning Experience. Los agentes reciben un email cuando el propietario del caso cambia, y también cuando se agregan comentarios al caso. Incluso los contactos pueden recibir notificaciones de email cuando se crea o actualiza un caso, o cuando se agregan comentarios. Antes, las notificaciones de email de casos solo estaban disponibles en Salesforce Classic.

Responder a los emails más rápido en Noticias de caso

Los agentes pasan mucho tiempo gestionando emails de clientes, por lo que incorporamos una forma de ahorrarles algunos clics. El menú desplegable del email en las noticias en tiempo real del caso ahora incluye las acciones Responder, Responder a todos y Reenviar, y los agentes pueden ver las acciones sin tener que ampliar el email. Antes, los agentes tenían que ampliar primero el email en las noticias en tiempo real del caso.

Adjuntar los archivos a emails con Arrastrar y soltar

Ahórrese unos cuantos clics. Para agregar un archivo adjunto a un email, arrastre el archivo al cuerpo del email. Puede arrastrar archivos adjuntos en cualquier acción de email que utilice un publicador de email HTML, pero esto no está disponible para publicadores de email de texto sin formato.

Compartir vínculos a publicaciones de noticias en tiempo real de casos individuales

Haga saber a sus agentes que pueden compartir vínculos a publicaciones individuales de noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience. Para compartir un vínculo a una publicación, los agentes deben hacer clic en la marca de hora de la publicación. La publicación se abrirá en una nueva ficha en la que el agente podrá copiar y pegar la URL.

Buscar comentarios de casos con la búsqueda global

Busque comentarios asociados con su caso en la Consola de servicio de Lightning Experience. Antes, no era posible buscar comentarios de casos.

Crear equipos de casos en Lightning Experience

Usted lo pidió. Ahora, todos los miembros de su equipo de casos pueden trabajar juntos en Lightning Experience, así como en Salesforce Classic. Un equipo de casos es un grupo de personas que trabaja conjuntamente para resolver casos. Por ejemplo, un equipo de casos puede incluir agentes de asistencia, gerentes de asistencia y gestores de productos. En función de las funciones asignadas, todos los miembros del equipo pueden trabajar en un mismo caso de forma sincronizada.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Para permitir a las personas crear equipos de casos y trabajar en ellos.

Cómo: Agregue la lista relacionada Equipo de casos a los formatos de página de casos.

A continuación tiene todo lo que puede hacer con los equipos de casos:

- Predefinir equipos de casos para que los usuarios puedan agregar rápidamente las personas con las que trabajan.
- Crear reglas de asignación que agreguen equipos predefinidos a casos que cumplan determinados criterios, como cuándo se originan los casos a partir de los emails.
- Crear alertas de email que notifiquen a los miembros del equipo cuándo tiene lugar una acción en un caso, como cuándo se agrega un comentario.



Después de configurar equipos de casos, puede realizar lo siguiente:

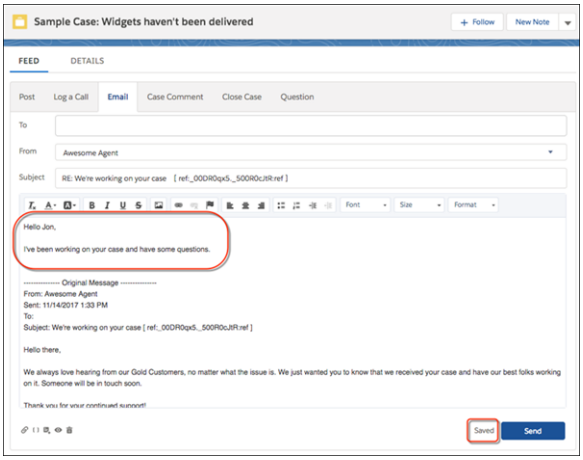
- Agregar personas a la lista relacionada Equipo de casos en los casos.
- Elegir una de las funciones predefinidas que puede desempeñar la persona en el caso. Las funciones determinan el nivel de acceso a un caso, como el acceso de solo lectura o el de lectura y escritura.
- Agregar contactos a equipos de casos, pero solo pueden acceder a los casos cuando estén activados como usuarios del portal de clientes asignados a formatos de páginas de casos. Los usuarios del portal de clientes no pueden actualizar equipos de casos ni ver funciones de equipo de casos.
- Filtrar listas de casos como miembro del equipo seleccionando Mis equipos de casos.
- Ejecutar un reporte de caso seleccionando Casos de mi equipo desde el filtro de vista.

Salvar el día con borradores de emails privados para casos

Los agentes ya pueden estar tranquilos de que sus emails estarán seguros cuando se ausenten. Los borradores de emails se guardan automáticamente de forma periódica, evitando que se pierda la información importante. Antes, solo se podían utilizar los borradores en Salesforce Classic y, cuando se guardaban, los borradores se volvían visibles para todos los usuarios con acceso al caso. En Lightning Experience, de forma predeterminada, los borradores son privados y pertenecen al agente que se asoció al caso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para utilizar los borradores de emails, la función Email para registro de casos debe estar activada en su organización. A continuación, active los borradores de emails desde la página Configuración del soporte en Configuración. La eliminación de un borrador restablece los campos de emails (por ejemplo, los campos Para:, De:, Asunto:) a su estado original.



Tenga en cuenta los aspectos que se describen a continuación cuando trabaje con borradores de emails.

- Se guardan tanto los mensajes de email personalizados como estándar; sin embargo, los cambios de campos estándar desencadenan una acción de almacenamiento automático. Los cambios en los campos personalizados no desencadenan ninguna acción de almacenamiento automático.
- Los borradores solo funcionan en las noticias en tiempo real de casos. Actualmente, no se admiten los borradores en el redactor de emails anclado.
- Si una macro actualiza los campos de un email pero no envía el email, no se creará un borrador del email. El borrador no se guardará hasta que un agente haga más modificaciones en los campos del email.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión Summer '18: ¡Lo estaba solicitando!

Establecer valores de campo de email predeterminados con Apex en Lightning Experience

Aumente la calidad de su servicio de atención al cliente y ahorre tiempo a sus agentes con los valores predeterminados para los emails de casos. Puede incluso agregar lógica a estos valores predeterminados, por ejemplo, copiando un gestor cuando se escale un caso o aplicando una plantilla de email específica. Si ya utiliza el Apex `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` en Salesforce Classic, su código funciona como siempre, por lo que no tiene que volver a escribirlo en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Antes, solo se podía utilizar la interfaz de Apex `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` en Salesforce Classic.

Cómo: Cree una clase de Apex que utilice la interfaz `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler`. Especifique sus lógica y valores de campo de email predeterminados en la clase. A continuación, en Configuración, vaya a la página Configuración del soporte. Seleccione **Active Plantillas de email predeterminadas o Gestor predeterminado para acción de email** y señale su nueva clase.

Esta clase de Apex anexa managers@acme.com al campo Cco cuando la gravedad del caso es alta.

```
global class EmailPublisherForHighPriorityCases implements
QuickAction.QuickActionDefaultsHandler {
    // Empty constructor
    global EmailPublisherForHighPriorityCases() {
    }

    // The main interface method
    global void onInitDefaults(QuickAction.QuickActionDefaults[] defaults) {
        QuickAction.SendEmailQuickActionDefaults sendEmailDefaults =
(QuickAction.SendEmailQuickActionDefaults)defaults.get(0);
        EmailMessage emailMessage = (EmailMessage)sendEmailDefaults.getTargetSObject();

        Case c = [SELECT CaseNumber, Priority FROM Case WHERE
Id=:sendEmailDefaults.getContextId()];

        // If case severity is "High," append "managers@acme.com" to the existing (and
possibly blank) BCC field
        if (c.Priority != null && c.Priority.equals('High')) { // Priority is 'High'
            emailMessage.BccAddress = 'managers@acme.com';
        }
    }
}
```

A continuación se indican algunos aspectos que debe tener en cuenta acerca de cómo funciona la interfaz de `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` en Lightning Experience.

- La interfaz de Apex anula los valores de campo predefinidos para la acción rápida Email.
- La interfaz de Apex funciona con la acción Email instantánea que se proporciona en los casos. También puede utilizar la interfaz de Apex con acciones personalizadas de Email para el objeto de caso.
- La interfaz de Apex en Lightning Experience no admite lo siguiente:
  - Archivos adjuntos de email
  - Campos personalizados de email
  - Plantillas de email de Visualforce, que son un tipo de plantilla de email disponible en Salesforce Classic
- Si su interfaz de Apex agrega contenido de una plantilla de email de Lightning que incluye campos de combinación en el cuerpo del email, estos campos de combinación se muestran sin resolver. Durante la vista previa y el envío, los campos de combinación se resuelven.
- No puede utilizar la interfaz de Apex para insertar contenido en el cuerpo de un email con contenido existente. No obstante, puede utilizar la interfaz para sobrescribir el contenido existente.

Utilización de las API del publicador de noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience

Si utiliza las API JavaScript del publicador de Salesforce Classic, también conocidas como API del publicador de noticias en tiempo real de casos, los componentes y páginas de Visualforce ahora funcionarán en Lightning Experience. No necesita reescribir su código. También puede crear componentes personalizados en Lightning Experience para interactuar con acciones rápidas de una página de registros.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning

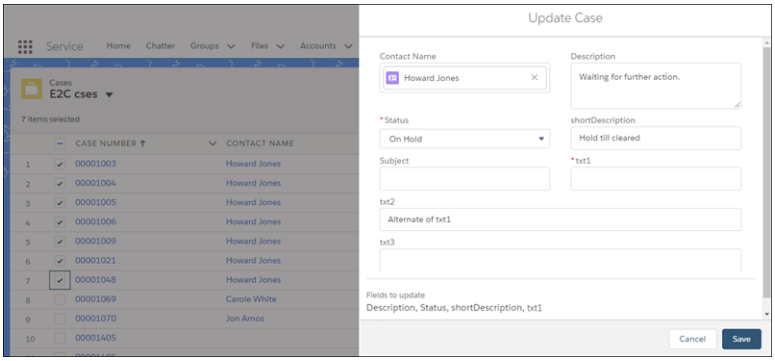
Realizar acciones rápidas masivas en más objetos

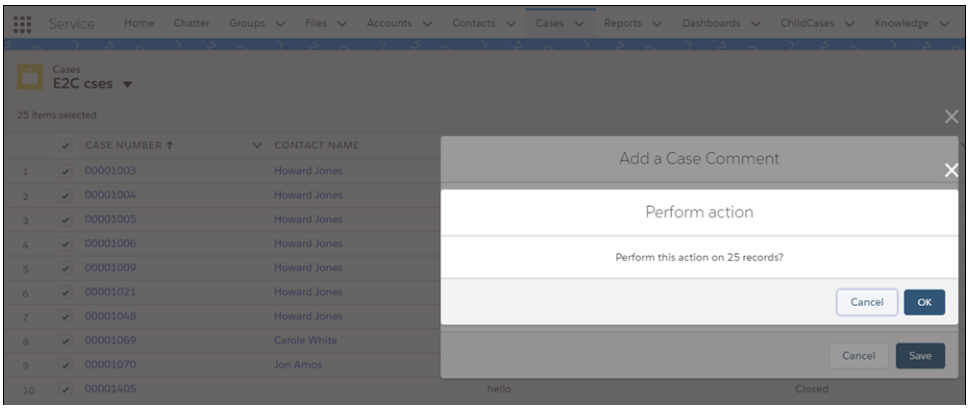
Modifique o cree hasta 100 registros en una vista de lista con una acción rápida masiva, excepto para las listas vistas más recientemente. Las acciones rápidas masivas pueden utilizarse con casos, prospectos, cuentas, campañas, contactos, oportunidades, órdenes de trabajo y objetos personalizados en Lightning Experience. Antes, la creación y actualización de acciones rápidas masivas solo funcionaba con los casos, los prospectos y los objetos comunes en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para configurar acciones rápidas masivas, personalice el formato de búsqueda de un objeto. Se recomienda utilizar valores predefinidos para guiar el ingreso de datos del usuario. Los valores predefinidos pueden garantizar la consistencia, agilizando y facilitando a los usuarios la realización de acciones rápidas masivas en los registros. Estos valores ayudan a evitar los errores, ya que, al igual que con las acciones sencillas, no es posible deshacer de forma masiva una acción rápida masiva.

Nota: Las acciones masivas no se pueden realizar en notas.



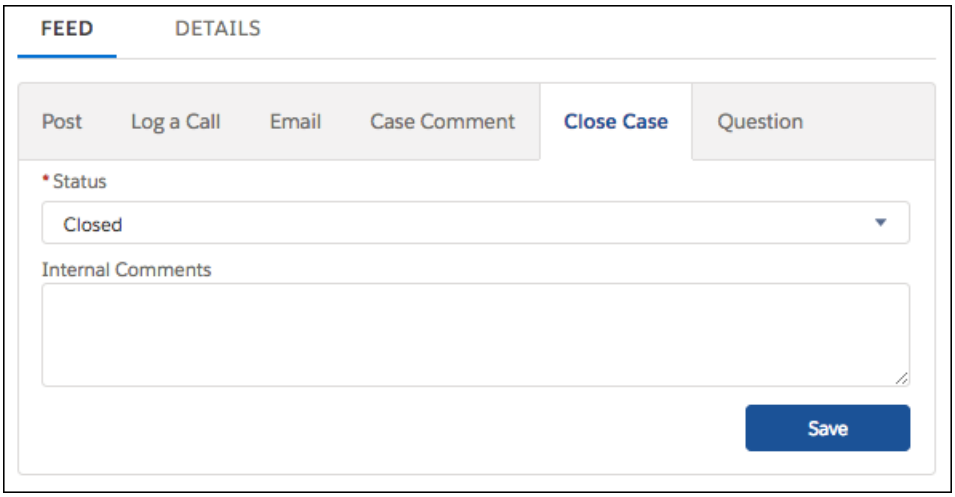


Ingreso de comentarios internos al cerrar un caso

Agregue comentarios internos justo donde los necesite. Los agentes ahora pueden insertar comentarios al cerrar casos. Ya no será necesario cambiar a la lista relacionada Comentarios del caso antes de cerrar un caso. Antes, había que cambiar a la lista relacionada Comentarios del caso, agregar o actualizar un comentario y, por último, cerrar el caso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Modifique su acción de cierre de caso o cree una. Agregue el campo Comentarios internos al formato de la acción. Si creó una acción, asegúrese de agregar la acción al formato de página del caso en su aplicación de consola.



Enviar notificaciones de email para cambios de casos

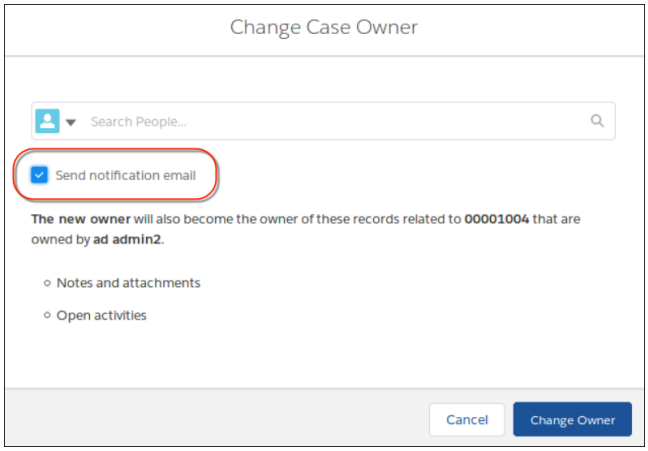
Un caso puede sufrir muchos cambios durante todo el proceso. Para ayudar a sus agentes a estar al tanto de todo, las notificaciones de email ahora funcionan en Lightning Experience. Los agentes reciben un email cuando el propietario del caso cambia, y también cuando se agregan comentarios al caso. Incluso los contactos pueden recibir notificaciones de email cuando se crea o actualiza un caso, o cuando se agregan comentarios. Antes, las notificaciones de email de casos solo estaban disponibles en Salesforce Classic.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para configurar notificaciones de email para los casos, vaya a la página Configuración del soporte en Configuración. Busque la siguiente configuración.

Notificar a los propietarios de casos cuando cambie la propiedad del cambio

El nuevo propietario del caso recibe un email cuando se le hace la asignación mediante la acción Cambiar propietario. Cuando un agente cambia el propietario del caso, se selecciona la opción **Enviar notificación de email** de forma predeterminada. El agente puede anular esta configuración quitando la selección de la casilla de verificación.

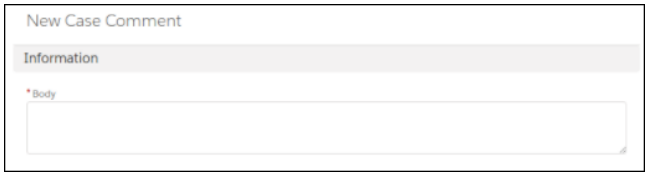


Sugerencia: Los agentes pueden utilizar la configuración Enviar notificación de email incluso si no tiene activada la opción Notificar a los propietarios de casos cuando cambie la propiedad del cambio. Sin embargo, si activa esta configuración, la casilla de verificación siempre estará seleccionada para los cambios de usuarios y colas.

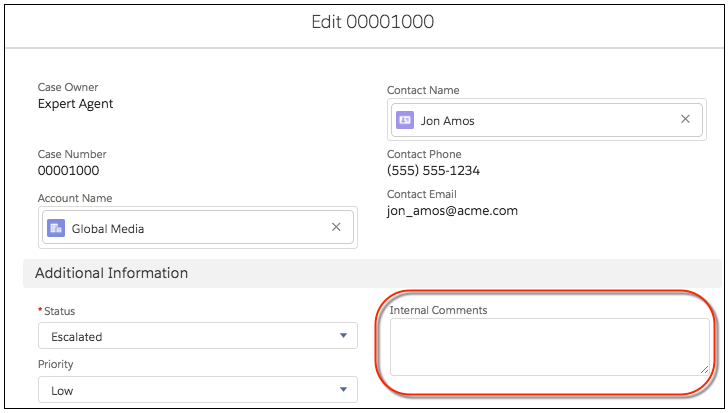
Notificar al propietario del caso los nuevos comentarios del caso

Los propietarios de casos reciben un email cada vez que un usuario que no sea el propietario agrega un comentario del caso. Esto incluye comentarios internos y externos.

Comentarios externos



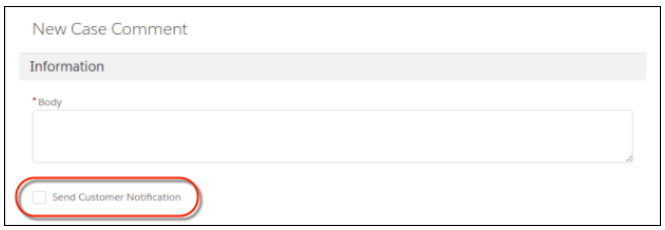
Comentarios internos



Nota: Si el campo Comentarios internos se actualiza con una modificación en línea, no se envía una notificación por email al propietario del caso.

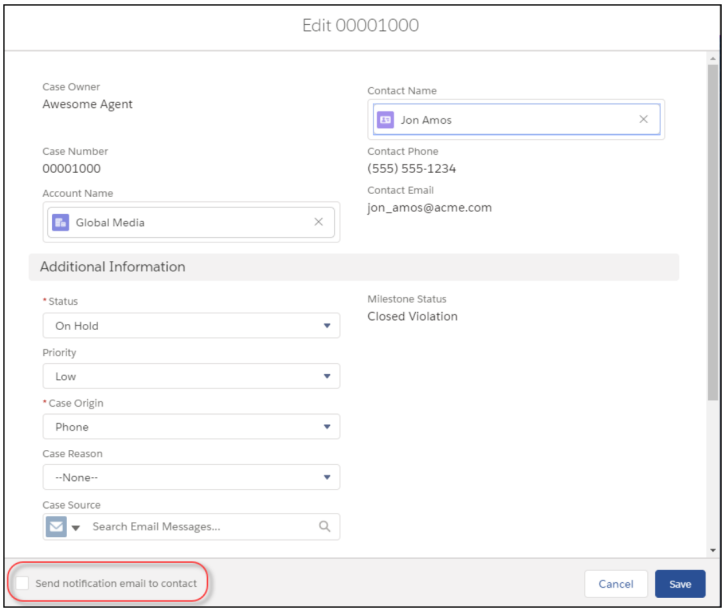
Habilitar notificación de comentario de caso a los contactos

Los contactos del caso reciben un email cuando se modifica un comentario del caso o cuando se agrega a un caso. Para enviar estas notificaciones, especifique una Plantilla de comentario de caso.



Plantilla de creación de casos

Los contactos del caso reciben un email cuando se crea o actualiza un caso. En Lightning Experience, para mostrar la casilla de verificación Enviar email de notificación a contacto, debe especificar una Plantilla de creación de casos.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Personalizar la configuración de asistencia (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

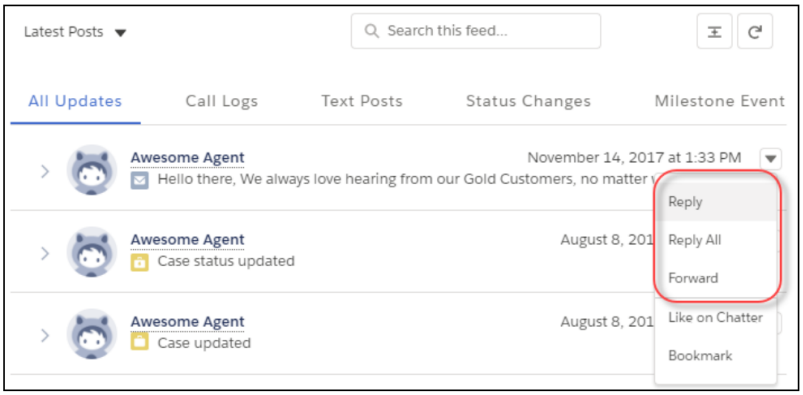
Responder a los emails más rápido en Noticias de caso

Los agentes pasan mucho tiempo gestionando emails de clientes, por lo que incorporamos una forma de ahorrarles algunos clics. El menú desplegable del email en las noticias en tiempo real del caso ahora incluye las acciones Responder, Responder a todos y Reenviar, y los agentes pueden ver las acciones sin tener que ampliar el email. Antes, los agentes tenían que ampliar primero el email en las noticias en tiempo real del caso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los agentes necesitan el permiso Enviar email para ver las nuevas acciones de menú desplegable. Si sus agentes ya responden a emails, probablemente ya dispongan de este permiso.

Cómo: Las acciones se muestran en el menú desplegable solo en las noticias en tiempo real del caso. Estas acciones de email no se ven en la página de registro del contacto. El menú desplegable muestra las opciones Responder, Responder a todos y Reenviar para acciones de email de texto sin formato y HTML. Si su página de registro del caso ya incluye una acción Email, no tiene que hacer nada.

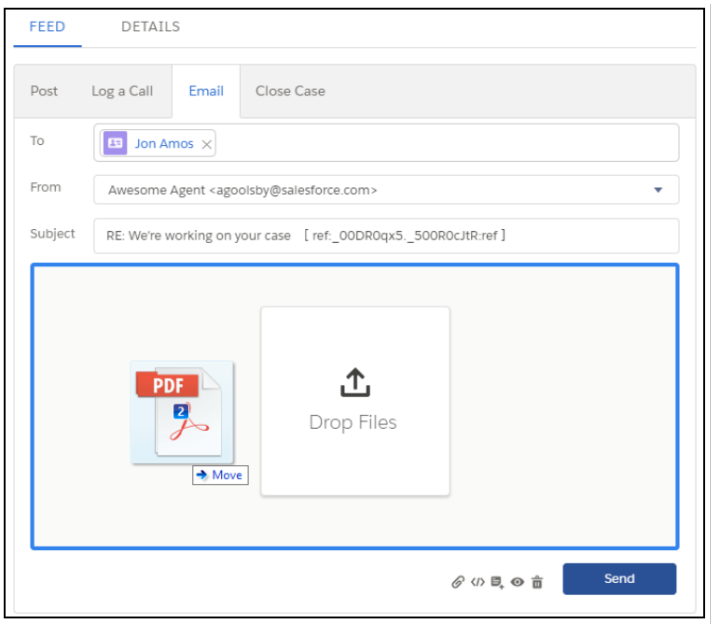


Adjuntar los archivos a emails con Arrastrar y soltar

Ahórrese unos cuantos clics. Para agregar un archivo adjunto a un email, arrastre el archivo al cuerpo del email. Puede arrastrar archivos adjuntos en cualquier acción de email que utilice un publicador de email HTML, pero esto no está disponible para publicadores de email de texto sin formato.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para organizaciones nuevas, la página de registro de casos incluye la acción de email de forma predeterminada. Asegúrese de tener la acción HTML en su formato, no la acción de texto sin formato. No es posible arrastrar archivos de más de 2 GB.



CONSULTE TAMBIÉN

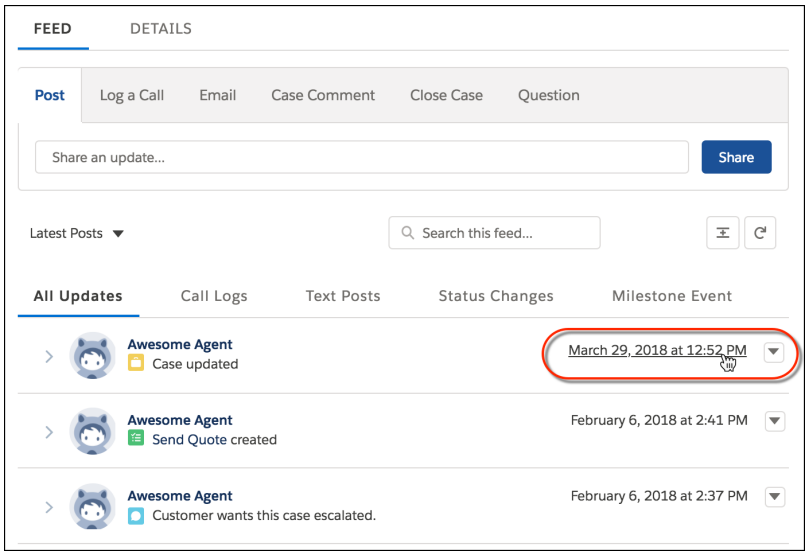
Ayuda de Salesforce: Crear una acción rápida Enviar email para casos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Compartir vínculos a publicaciones de noticias en tiempo real de casos individuales

Haga saber a sus agentes que pueden compartir vínculos a publicaciones individuales de noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience. Para compartir un vínculo a una publicación, los agentes deben hacer clic en la marca de hora de la publicación. La publicación se abrirá en una nueva ficha en la que el agente podrá copiar y pegar la URL.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Ahora sus agentes pueden colaborar en Lightning Experience igual que lo hacían en Salesforce Classic.

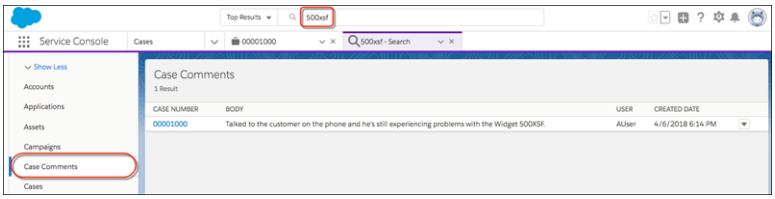


Buscar comentarios de casos con la búsqueda global

Busque comentarios asociados con su caso en la Consola de servicio de Lightning Experience. Antes, no era posible buscar comentarios de casos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En su aplicación Consola de servicio o cualquier aplicación de Lightning, ingrese detalles acerca de su comentario en la barra de búsqueda global. En la página de resultados de la búsqueda, busque el encabezado Comentarios de casos en la navegación izquierda. Si no lo ve de inmediato, haga clic en **Mostrar más**.



OmniCanal: Más opciones para el enrutamiento de elementos de trabajo en Lightning Experience

Enrute elementos de trabajo a su manera con el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal y el enrutamiento externo para OmniCanal, ambos disponibles ahora de forma general. Eche un vistazo a las cargas de trabajo del agente y los elementos de trabajo sin asignar con Supervisor de Omni, ahora compatibles para el enrutamiento basado en habilidades y el enrutamiento externo. Vea de un vistazo nuevos elementos de trabajo y elementos de trabajo aceptados en la utilidad OmniCanal. Acceda a la configuración de OmniCanal en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Llevar el trabajo correcto al agente correcto con Enrutamiento basado en habilidades (Disponible de forma general)

Sus agentes tienen diferentes conjuntos de habilidades y competencias. Sus clientes tienen diferentes necesidades. Con el enrutamiento basado en habilidades para OmniCanal, su centro de contacto puede enrutar trabajo al mejor agente para el trabajo. Mejore la calidad del servicio al cliente enrutando automáticamente elementos de trabajo al agente con las habilidades necesarias para llevar a cabo el trabajo.

Transferir elementos de trabajo a un conjunto de habilidades diferente

Es frustrante para los agentes no disponer del conjunto de habilidades correcto para resolver un caso de cliente; y es frustrante para los clientes tener que esperar más para tener su problema resuelto. Con el enrutamiento basado en habilidades, los agentes pueden rápidamente transferir el elemento de trabajo a un agente que cuenta con esas habilidades. Si un agente con la combinación de habilidades correcta no está disponible, el elemento de trabajo se indica como pendiente hasta que un agente con habilidades coincidentes esté disponible.

Ver trabajo enrutado por habilidades en Supervisor de OmniCanal

Los supervisores del centro de contacto pueden echar un vistazo a las cargas de trabajo de los agentes y el desfase para el enrutamiento basado en habilidades en Supervisor de OmniCanal. Los supervisores pueden ver de un vistazo el nombre, el estado, las habilidades, los elementos de trabajo, la carga de trabajo y la capacidad del agente.

Enrutar elementos de trabajo externos con Enrutamiento externo (Disponible de forma general)

Integre el enrutamiento externo con una aplicación de socio con OmniCanal utilizando las API de transmisión y las API estándar de Salesforce, de modo que sus agentes puedan recibir elementos de trabajo desde cualquier fuente, todo en una sola consola. Sus agentes pueden gestionar de forma externa trabajo enrutado tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience. Los supervisores del centro de contacto pueden ver trabajos enrutados de forma externa en OmniCanal.

Ver "Nuevo" trabajo y "Mi trabajo" en la utilidad OmniCanal

La utilidad OmniCanal ahora tiene fichas para ayudar a sus agentes de asistencia a gestionar su trabajo. Pueden ver elementos de trabajo entrantes en la ficha Nuevo y elementos de trabajo que aceptaron en la ficha Mi trabajo en la utilidad OmniCanal.

Configurar OmniCanal en Lightning Experience

¡Ya no tendrá que estar cambiando a Salesforce Classic solo para configurar y personalizar OmniCanal! Puede permanecer en el moderno Lightning Experience que vino a conocer y le gustó. Todas las páginas de configuración de OmniCanal, como Configuración de OmniCanal, están ahora disponibles en Lightning Experience.

Llevar el trabajo correcto al agente correcto con Enrutamiento basado en habilidades (Disponible de forma general)

Sus agentes tienen diferentes conjuntos de habilidades y competencias. Sus clientes tienen diferentes necesidades. Con el enrutamiento basado en habilidades para OmniCanal, su centro de contacto puede enrutar trabajo al mejor agente para el trabajo. Mejore la calidad del servicio al cliente enrutando automáticamente elementos de trabajo al agente con las habilidades necesarias para llevar a cabo el trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: El enrutamiento basado en habilidades busca las habilidades requeridas para completar un elemento de trabajo lo compara con las habilidades asignadas al agente. Puede definir cualquier habilidad que necesite para su compañía. Las habilidades son habitualmente atributos como capacidad de lenguaje, conocimiento de productos, certificados, orígenes de casos e historial de cuentas.

El enrutamiento basado en habilidades es compatible para los siguientes objetos: casos, prospectos, pedidos y objetos personalizados. No puede enrutar sesiones de chat o SOS con enrutamiento basado en habilidades.

Los gestores pueden utilizar Supervisor de Omni con el enrutamiento basado en habilidades para ver qué agentes están trabajando, qué elementos de trabajo están sin asignar y cuanto tiempo estuvieron los elementos de trabajo esperando.

Importante: Puede utilizar el enrutamiento basado en cola o el enrutamiento basado en habilidades para enrutar elementos de trabajo a agentes. Si activa el enrutamiento basado en habilidades, no puede utilizar el enrutamiento basado en cola y viceversa.

Cómo: Para comenzar con el enrutamiento basado en habilidades, active el enrutamiento basado en habilidades en su organización y siga las instrucciones de configuración para definir habilidades, asignar habilidades a agentes, redactar una clase de Apex personalizada y definir un flujo de trabajo para desencadenar el enrutamiento basado en habilidades. No se preocupe, tenemos instrucciones paso a paso.

Transferir elementos de trabajo a un conjunto de habilidades diferente

Es frustrante para los agentes no disponer del conjunto de habilidades correcto para resolver un caso de cliente; y es frustrante para los clientes tener que esperar más para tener su problema resuelto. Con el enrutamiento basado en habilidades, los agentes pueden rápidamente transferir el elemento de trabajo a un agente que cuenta con esas habilidades. Si un agente con la combinación de habilidades correcta no está disponible, el elemento de trabajo se indica como pendiente hasta que un agente con habilidades coincidentes esté disponible.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Esta función se activa automáticamente para agentes con el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal configurado en sus organizaciones y que utilizan Lightning Experience.

Ver trabajo enrutado por habilidades en Supervisor de OmniCanal

Los supervisores del centro de contacto pueden echar un vistazo a las cargas de trabajo de los agentes y el desfase para el enrutamiento basado en habilidades en Supervisor de OmniCanal. Los supervisores pueden ver de un vistazo el nombre, el estado, las habilidades, los elementos de trabajo, la carga de trabajo y la capacidad del agente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal está activado en su organización, Supervisor de OmniCanal muestra automáticamente las fichas para el monitoreo de cargas de trabajo del agente y el desfase de elementos de trabajo para habilidades.

Enrutar elementos de trabajo externos con Enrutamiento externo (Disponible de forma general)

Integre el enrutamiento externo con una aplicación de socio con OmniCanal utilizando las API de transmisión y las API estándar de Salesforce, de modo que sus agentes puedan recibir elementos de trabajo desde cualquier fuente, todo en una sola consola. Sus agentes pueden gestionar de forma externa trabajo enrutado tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience. Los supervisores del centro de contacto pueden ver trabajos enrutados de forma externa en OmniCanal.

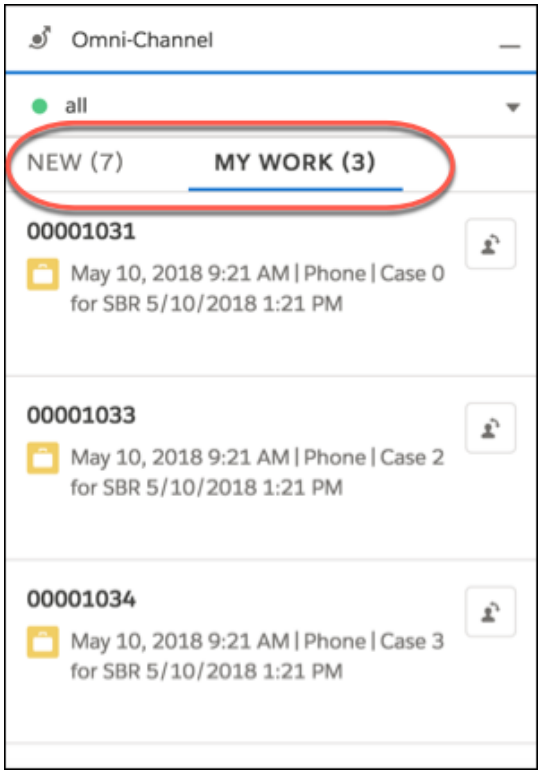
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Ver "Nuevo" trabajo y "Mi trabajo" en la utilidad OmniCanal

La utilidad OmniCanal ahora tiene fichas para ayudar a sus agentes de asistencia a gestionar su trabajo. Pueden ver elementos de trabajo entrantes en la ficha Nuevo y elementos de trabajo que aceptaron en la ficha Mi trabajo en la utilidad OmniCanal.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué:



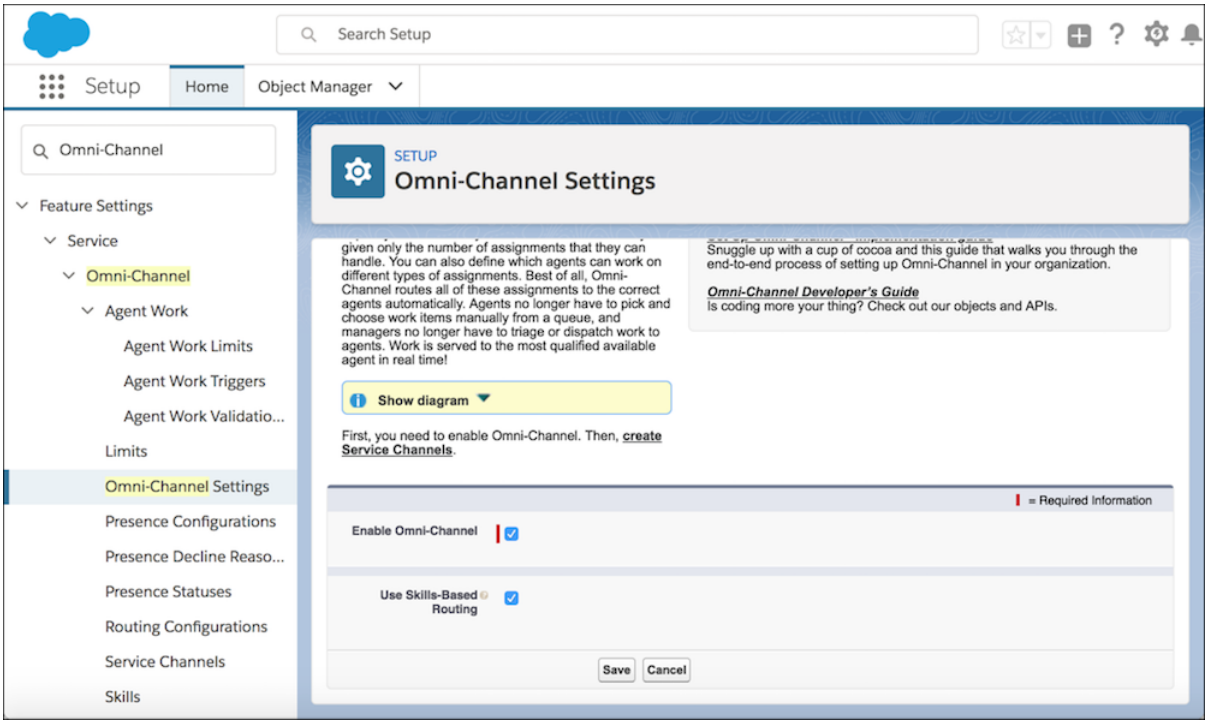
Cómo: Esta función se activa automáticamente para los agentes que usan Lightning Experience.

Configurar OmniCanal en Lightning Experience

¡Ya no tendrá que estar cambiando a Salesforce Classic solo para configurar y personalizar OmniCanal! Puede permanecer en el moderno Lightning Experience que vino a conocer y le gustó. Todas las páginas de configuración de OmniCanal, como Configuración de OmniCanal, están ahora disponibles en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Este cambio está disponible en todas las organizaciones. En Lightning Experience, vaya a Configuración e ingrese `OmniCanal` en el cuadro Búsqueda rápida. Verá todas las páginas de configuración de OmniCanal.



Herramientas de productividad: Ligeras mejoras para macros y texto rápido

Nos encanta ajustar con precisión aquellas funciones que más gustan a sus usuarios. Al crear macros, ahora puede permitir a los usuarios insertar texto en su cursor. Al trabajar con texto rápido, puede asignar el propietario a una cola.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear macros para insertar texto en el cursor

Anteriormente, al crear una macro, solo podía reemplazar el texto existente o agregar información antes o después del texto. Ahora, puede insertar texto en su cursor.

Cambiar el propietario de texto rápido a una cola

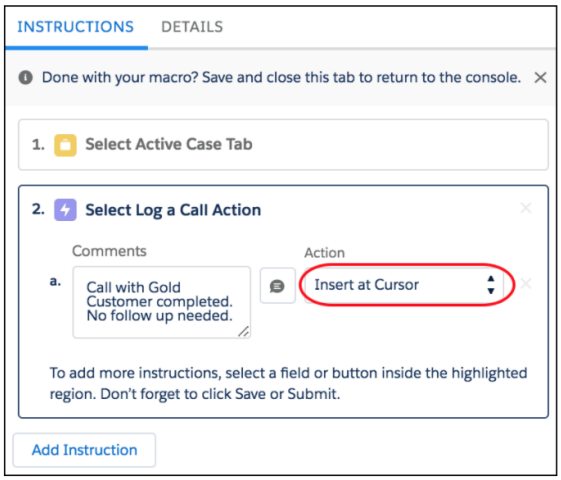
Para promover la colaboración y compartir el mantenimiento de texto rápido, asigne una cola como el propietario. Con texto rápido, los usuarios en colas pueden insertar mensajes predefinidos, como saludos, respuestas a preguntas comunes y notas breves. Anteriormente, podía asignar únicamente una persona como el propietario.

Crear macros para insertar texto en el cursor

Anteriormente, al crear una macro, solo podía reemplazar el texto existente o agregar información antes o después del texto. Ahora, puede insertar texto en su cursor.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando cree una macro, seleccione **Insertar en cursor** en la lista desplegable Acción.



Antes de usar las macros creadas con la acción Insertar en cursor, recuerde inicializar el cursor en la ubicación en la que desea agregar el texto. En caso contrario, la macro realiza la inserción al principio del campo.

Nota: Si creó macros en Lightning Experience (en Spring '18 o una versión anterior) que usan la instrucción Insertar después del texto existente, es posible que necesite actualizar sus macros. Algunas macros creadas con Insertar después del texto existente no funcionaban según lo esperado. Revise y actualice las instrucciones de sus macros detenidamente.

CONSULTE TAMBIÉN

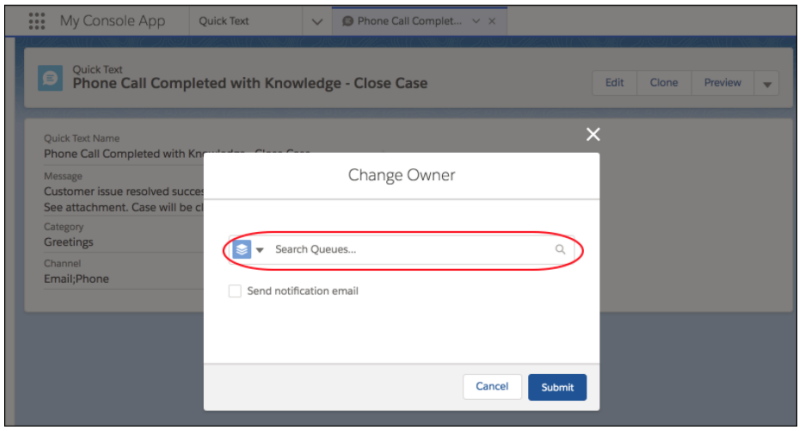
Ayuda de Salesforce: Macros en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Cambiar el propietario de texto rápido a una cola

Para promover la colaboración y compartir el mantenimiento de texto rápido, asigne una cola como el propietario. Con texto rápido, los usuarios en colas pueden insertar mensajes predefinidos, como saludos, respuestas a preguntas comunes y notas breves. Anteriormente, podía asignar únicamente una persona como el propietario.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para cambiar el propietario de texto rápido, seleccione **Colas** desde la lista desplegable.



CONSULTE TAMBIÉN

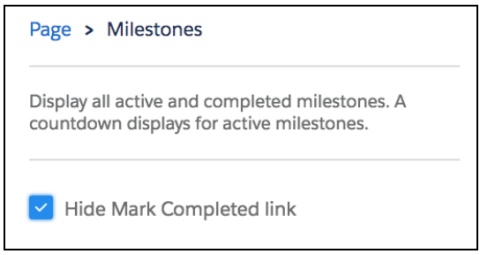
Ayuda de Salesforce: Configurar y utilizar Texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Gestión de asignaciones: Evite que sus agentes marquen eventos clave como completos de manera accidental

Los eventos clave ofrecen a sus clientes respuestas rápidas. Para evitar que los agentes marquen eventos clave como completados de manera accidental, oculte el vínculo Marcar Completado en el componente Eventos clave. Al eliminar este vínculo, los eventos clave se marcan como completados de manera automática solo cuando se cumplen las condiciones. Sin embargo, los agentes pueden ir a la página de registros de los eventos clave para marcarlos como completados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Cómo: Para ocultar el vínculo, en el Generador de aplicaciones Lightning, modifique las propiedades del componente Eventos clave. Active la opción **Ocultar vínculo Marcar como completo**, que está desactivada de manera predeterminada.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar Rastreador de eventos clave (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Field Service: Compatibilidad con Lightning Community, artículos de tipos de trabajos y ruta

Agregue cualquier objeto de servicio de campo a las comunidades de Lightning para ofrecer a sus socios y clientes visibilidad acerca de los procesos de servicios de campos. Las mejoras de tipos de trabajos y planes de mantenimiento incrementan la eficiencia de su equipo. Además, el perfeccionamiento de las funciones de filtrado de plantillas de reportes ayudan a crear reportes de servicio perfectos. Ahora, varios objetos de servicios de campos incluyen cifrado de plataforma de escudo, colaboración basada en criterios y Ruta, una atractiva barra de progresos que muestra el estado de los registros.

EN ESTA SECCIÓN:

Agregar artículos de Knowledge a tipos de trabajo

Envíe a los técnicos al servicio de campo preparados con la información que necesitan para realizar el trabajo con éxito. Cuando adjunta un artículo de Knowledge a un tipo de trabajo, el artículo se muestra en las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo que usan el tipo de trabajo. Además, ahora puede adjuntar y desvincular artículos en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo desde el componente Knowledge en Lightning Experience. Anteriormente, los artículos en estos registros eran de solo vista en Lightning Experience.

Guiar a su equipo con una ruta para Field Service

Puede hacer un seguimiento rápidamente de la etapa de un registro durante su ciclo de vida con la ayuda del componente Ruta, una barra de progreso llamativa visualmente en las páginas de detalles de registro. Esta ruta ya está disponible para hacer un seguimiento del estado de las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio.

Automatizar la generación de órdenes de trabajo para planes de mantenimiento

Relájese, descanse y vea cómo se suceden las órdenes de trabajo. Una función nueva de los planes de mantenimiento inicia la generación de un nuevo lote de órdenes de trabajo cuando el lote actual está a punto de completarse. Puede elegir con qué antelación se va a generar un nuevo lote y optar por pausar la generación si la última orden de trabajo del lote actual aún está abierta.

Ver la lista relacionada Planes de mantenimiento en cuentas, contactos y ubicaciones

Puede facilitar el trabajo de su equipo de asistencia mediante la adición de la lista relacionada Planes de mantenimiento a los formatos de página de cuenta, contacto y ubicación. Esta lista relacionada permite a los agentes ver rápidamente los planes de mantenimiento activos de una cuenta o un contacto y determinar si hay una ubicación (por ejemplo, las instalaciones de un cliente) asociada a un plan de mantenimiento.

Cifrar datos inactivos con Shield para órdenes de trabajo y citas de servicio

El cifrado de plataforma Shield y el seguimiento de auditoría de campo ahora están disponibles para determinados campos de órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio. Puede almacenar valores de campo durante un periodo de hasta 10 años y cifrar campos admitidos para aplicar una capa de protección adicional a los datos de sus clientes.

Crear reglas de colaboración basadas en criterios para Field Service

Controle quién puede ver y actualizar registros. La colaboración basada en criterios está disponible ahora para siete objetos de servicio de campo. Puede definir hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios por objeto.

Filtrar listas relacionadas en reportes de servicio (disponibilidad general)

¿Le abruman los reportes de servicio con infinidad de información? Para reducir el número de registros que se muestran en las listas relacionadas de los reportes de servicio, puede agregar filtros a cualquier plantilla de reporte de servicio. De este modo, los clientes solo ven los registros que necesitan.

Gestionar Field Service en comunidades Lightning

Compartir datos de servicio de campo con socios, contratistas y clientes es mucho más fácil. Todos los objetos estándar de Field Service Lightning están disponibles ahora en comunidades Lightning. Los objetos de servicio de campo ya estaban disponibles en las comunidades creadas con Fichas de Salesforce + Visualforce, pero anteriormente solo las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio estaban disponibles en comunidades Lightning.

Crear jerarquías de territorios de servicio de mayores dimensiones

Una jerarquía de territorios de servicio puede contener ahora hasta 10.000 territorios de servicio. Anteriormente, el límite era 500. En función de cómo use los territorios, su número de jerarquías podría aumentar considerablemente. Por lo tanto, aplicamos un límite más flexible para evitarle cualquier inconveniente.

Modificar el código de divisa en hojas de horas

Los acontecimientos transcurren a veces de forma inesperada. Permita a su plantilla móvil cambiar la divisa especificada en sus hojas de horas para reflejar la divisa usada en sus citas de servicio. El código ISO de divisa de las hojas de horas y las entradas de hoja de horas se puede modificar ahora en la interfaz de usuario.

Gestión de citas de Snap-Ins: Permitir a los clientes concertar, modificar y cancelar citas (Beta)

La gestión de citas de Snap-Ins (beta) proporciona a sus clientes un método sencillo para programar, modificar y cancelar citas con su plantilla móvil. Esta experiencia funciona con Visual Workflow, lo que significa que puede generar la interacción perfecta y decidir cuándo y cómo crear registros como, por ejemplo, órdenes de trabajo.

Paquete gestionado de Field Service: Optimización de la programación de recursos, actualizaciones en vivo de Gantt y filtros de lista personalizados

Optimice el día de sus recursos para mejorar la gestión de los cambios de última hora. Vea las actualizaciones de cambios inmediatamente en Gantt. Permita a los despachadores crear sus propias vistas de lista con filtros personalizados.

Field Service para Mobile: Android 4.0

La versión 4.0 incorpora en Field Service Lightning para Android algunas de las funciones favoritas que antes solo estaban disponibles en la versión para iOS. Controle la visualización de ausencias de recursos en la ficha de perfil con formatos. Utilice listas de selección dependientes para preparar a sus usuarios para el éxito. Consuma productos de distintas ubicaciones de inventario. Utilice acciones rápidas para ofrecer flujos a sus usuarios. Ponga en cola publicaciones en Chatter incluso cuando trabaje sin conexión. Incluya imágenes útiles en artículos de conocimientos. Ofrezca a los usuarios varias vistas de lista personalizadas para controlar la pantalla de programación. Cree vínculos a la aplicación de Salesforce cuando visualice determinadas listas relacionadas.

Agregar artículos de Knowledge a tipos de trabajo

Envíe a los técnicos al servicio de campo preparados con la información que necesitan para realizar el trabajo con éxito. Cuando adjunta un artículo de Knowledge a un tipo de trabajo, el artículo se muestra en las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo que usan el tipo de trabajo. Además, ahora puede adjuntar y desvincular artículos en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo desde el componente Knowledge en Lightning Experience. Anteriormente, los artículos en estos registros eran de solo vista en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Knowledge debe estar configurado en su organización.

Quién: Los agentes con acceso de lectura en tipos de trabajo pueden adjuntar y desvincular artículos. Para ver un artículo en un tipo de trabajo, debe tener acceso de lectura en los tipos de trabajo y en el tipo de artículo.

Por qué: Dado que los tipos de trabajo ayudan a su equipo a completar tareas de servicio de campo específicas del mismo modo cada vez, incluir artículos de Knowledge en el conjunto facilita aún más la estandarización de sus procesos. Por ejemplo, si tiene un tipo de trabajo llamado "Sustitución de panel solar", puede adjuntar un artículo donde se explique cómo cambiar un panel solar. Cualquier orden de trabajo que use este tipo de trabajo incluye automáticamente el artículo y la persona asignada a la orden de trabajo tiene las instrucciones a mano. Además, esto permite a los técnicos con experiencia compartir fácilmente sus conocimientos mediante la sugerencia de actualizaciones de los artículos.

Cómo: Para empezar a utilizar las nuevas funciones:

- Agregue la lista relacionada Artículos a sus formatos de página de tipo de trabajo
- En Lightning Experience, agregue el componente Knowledge a sus formatos de página de tipo de trabajo, orden de trabajo y partida de orden de trabajo.

Adjunte artículos a tipos de trabajo desde el componente Knowledge en Lightning Experience y la consola de Lightning Experience, y desde la lista relacionada Artículos en Salesforce Classic y la consola de Salesforce Classic. Adjunte artículos a órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo desde el componente Knowledge en órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo en Lightning Experience y consola de Lightning Experience, desde la lista relacionada Artículos en Salesforce Classic, y desde el widget de Knowledge One en la consola de Salesforce Classic.

Los artículos de los tipos de trabajo tienen un comportamiento ligeramente distinto al de las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.

- Dado que no hay ninguna lista relacionada para tipos de trabajo vinculados disponible en los formatos de página de artículo, no puede ver a qué tipos de trabajo se adjunta un artículo.
- El widget Knowledge One no está disponible para tipos de trabajo en la consola, pero la lista relacionada Artículos sí está disponible.
- Cuando las órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo heredan un artículo de su tipo de trabajo, heredan además la última versión del artículo publicado en el idioma de la configuración de Knowledge predeterminada de su organización.

Nota:

- A diferencia del widget de consola Knowledge One, el componente Lightning Knowledge no incluye sugerencias de artículos para órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y tipo de trabajo.
- Para permitir estos cambios, los campos con artículos vinculados Versión de artículo, Id. de artículo de Knowledge e Id. de registro vinculado ahora son obligatorios. Versión de artículo sigue siendo opcional en artículos vinculados de tipos de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

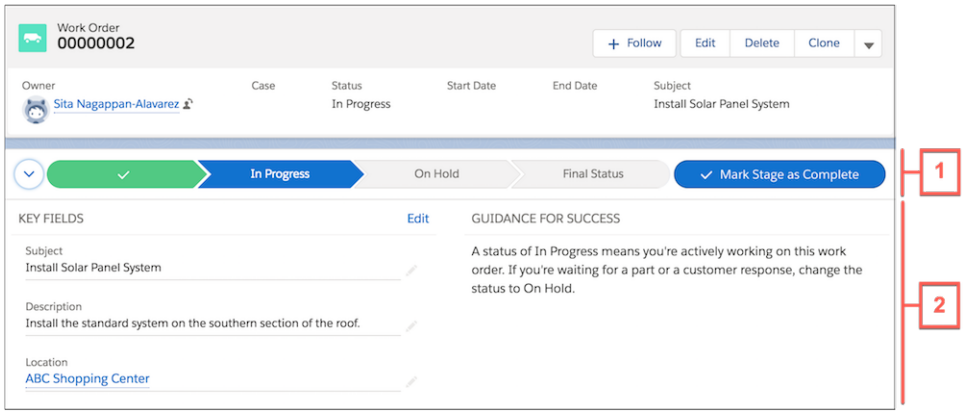
Ayuda de Salesforce: Directrices para utilizar Knowledge con órdenes de trabajo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guiar a su equipo con una ruta para Field Service

Puede hacer un seguimiento rápidamente de la etapa de un registro durante su ciclo de vida con la ayuda del componente Ruta, una barra de progreso llamativa visualmente en las páginas de detalles de registro. Esta ruta ya está disponible para hacer un seguimiento del estado de las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y las comunidades Lightning en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La ruta para objetos de servicio de campo no está disponible en Salesforce Classic, la aplicación móvil Salesforce o la aplicación móvil Field Service Lightning.

Por qué: Es posible que viera el componente Ruta en registros de ventas, como las oportunidades y los prospectos. Con el componente Ruta, su equipo puede ver rápidamente el estado de un registro y lo cerca que está de completarse además de actualizar el estado con un clic en el valor correspondiente de la ruta.



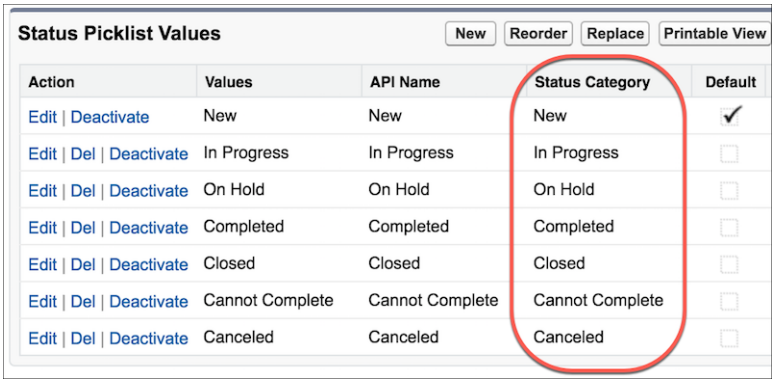
Puede configurar una ruta por cada tipo de registro. Los pasos de una ruta (1) se corresponden con los valores de la lista de selección Estado. Para contribuir al éxito de sus agentes, puede mostrar hasta cinco campos clave y una práctica guía de los pasos específicos debajo de cada paso de la ruta (2). Los campos clave y la guía están contraídos de forma predeterminada. Para ampliarlos, haga clic en el signo de intercalación a la izquierda de la ruta.

Dado que varios estados de las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio pueden representar la conclusión del registro (Cancelado, No se puede completar, Completado y Cerrado), se indica a los usuarios que seleccionen un estado final entre

estos valores al intentar cerrar el registro. Un estado final negativo (Cancelado o No se puede completar) se muestra en rojo, mientras que los estados positivos se muestran en verde. El orden de los pasos de la ruta se basa en el orden de los valores de la lista de selección Estado, aunque los estados que representan la conclusión se agrupan en el paso final.

Cómo: Vaya a la página Configuración de ruta en Configuración para activar Ruta y crear una ruta para el objeto Orden de trabajo, Partida de orden de trabajo o Cita de servicio. Puede basar una ruta en el campo Estado o una lista de selección personalizada.

En Configuración, asigne una categoría de estado a cada valor de Estado en la configuración de campo para cada objeto. Las categorías de estado determinan qué estados se agrupan en la etapa Estado final de la ruta.



Después de crear su ruta, arrastre el componente Ruta al formato de página de registro de Lightning correspondiente en su organización con el Generador de aplicaciones Lightning o a una página de comunidad Lightning con el Generador de comunidad.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Guiar usuarios con ruta (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Consideraciones sobre Ruta (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Automatizar la generación de órdenes de trabajo para planes de mantenimiento

Relájese, descanse y vea cómo se suceden las órdenes de trabajo. Una función nueva de los planes de mantenimiento inicia la generación de un nuevo lote de órdenes de trabajo cuando el lote actual está a punto de completarse. Puede elegir con qué antelación se va a generar un nuevo lote y optar por pausar la generación si la última orden de trabajo del lote actual aún está abierta.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los planes de mantenimiento permiten la producción masiva de órdenes de trabajo para las visitas periódicas relacionadas con un activo de un cliente. Por ejemplo, si un contrato de servicio para un ascensor requiere visitas de mantenimiento preventivo mensuales, puede crear un lote de hasta 2.500 órdenes de trabajo para futuras visitas.

Anteriormente, tenía que hacer clic en un botón en su plan de mantenimiento para generar un nuevo lote de órdenes de trabajo. Ahora, tiene la posibilidad de generar un nuevo lote de órdenes de trabajo cuando el lote actual esté a punto de completarse. Esta opción le permite estar al tanto de su programa de mantenimiento para los activos que requieren un mantenimiento continuo.

A continuación, se incluye un resumen de las nuevas opciones:

- La casilla **Generar automáticamente órdenes de trabajo** de los planes de mantenimiento activa la generación automática de lotes de órdenes de trabajo para un plan de mantenimiento e impide la generación manual de órdenes de trabajo mediante la acción Generar órdenes de trabajo.
- El campo numérico **Horizonte de generación (días)** de los planes de mantenimiento aumenta el periodo de tiempo de la generación de lotes.

- Cuando se selecciona la casilla **Generar nuevo lote al finalizar** en los planes de mantenimiento, no se genera un nuevo lote de órdenes de trabajo hasta que se completa la última orden de trabajo generada del plan de mantenimiento.
- La casilla de solo lectura **Generado desde el plan de mantenimiento** de las órdenes de trabajo indica que la orden de trabajo se generó desde un plan de mantenimiento y no se creó manualmente.
- El campo de fecha **Fecha de la primera orden de trabajo en el siguiente lote** de los activos de mantenimiento indica la fecha de servicio sugerida para la primera orden de trabajo del activo de mantenimiento (pero no la fecha de creación de la orden de trabajo). Esto se corresponde con la fecha de mantenimiento sugerida de la orden de trabajo y las actualizaciones automáticas después de la generación de cada lote.

Cómo: Los nuevos campos son visibles automáticamente en los formatos de página predeterminados de las organizaciones creadas en la versión Summer '18 o posterior. Si su organización se creó antes de la versión Summer '18, agregue los campos a sus formatos de página y configure su seguridad de nivel de campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetos modificados

Ayuda de Salesforce: Crear planes de mantenimiento (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Campos de Plan de mantenimiento (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Directrices para generar órdenes de trabajo para un plan de mantenimiento (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver la lista relacionada Planes de mantenimiento en cuentas, contactos y ubicaciones

Puede facilitar el trabajo de su equipo de asistencia mediante la adición de la lista relacionada Planes de mantenimiento a los formatos de página de cuenta, contacto y ubicación. Esta lista relacionada permite a los agentes ver rápidamente los planes de mantenimiento activos de una cuenta o un contacto y determinar si hay una ubicación (por ejemplo, las instalaciones de un cliente) asociada a un plan de mantenimiento.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Desde el editor de formatos de página en Configuración, arrastre la lista relacionada Planes de mantenimiento a las páginas de detalles para cuentas, contactos y ubicaciones.

Cifrar datos inactivos con Shield para órdenes de trabajo y citas de servicio

El cifrado de plataforma Shield y el seguimiento de auditoría de campo ahora están disponibles para determinados campos de órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio. Puede almacenar valores de campo durante un periodo de hasta 10 años y cifrar campos admitidos para aplicar una capa de protección adicional a los datos de sus clientes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: El cifrado de plataforma Shield requiere la compra de Salesforce Shield. Para cifrar campos, necesita los permisos Ver parámetros y configuración y Personalizar aplicación.

Por qué: El cifrado incrementa la seguridad de los datos de sus clientes y facilita el cumplimiento de las políticas de privacidad, los requisitos legales y las obligaciones contractuales. Los siguientes campos están ahora disponibles para el cifrado de plataforma Shield en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio:

- `Descripción`
- `Asunto`

- `Dirección` (solo `Calle` y `Ciudad`)

Nota: El cifrado no es compatible con los campos Latitud y Longitud.

Seguimiento de auditoría de campo, un componente del paquete de servicio Shield, ahora también está disponible para todos los tipos de campos compatibles en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio. Puede definir una política para conservar datos de historial de campo archivados con independencia del seguimiento de historial de campo. De forma predeterminada, los datos se archivan después de 18 meses en una organización de producción y después de un mes en una organización de sandbox. Todos los datos archivados se almacenan durante 10 años.

Cómo: Para cifrar estos campos, agréguelos a Política de cifrado en Configuración. Los campos Asunto y Dirección son compatibles con el cifrado probabilístico y determinista, mientras que el campo Descripción solo es compatible con el cifrado probabilístico.

Si el componente Seguimiento de auditoría de campo está activado, puede empezar a establecer políticas de retención de datos de historial de campo para los campos cuyos datos desea conservar.

Nota: Al cifrar un campo, los valores existentes no se cifran. Haga contacto con Salesforce si necesita ayuda para cifrar los datos existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cifrar datos nuevos en campos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Consideraciones generales sobre el Cifrado de plataforma Shield (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Guía de implementación de Seguimiento de auditoría de campo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear reglas de colaboración basadas en criterios para Field Service

Controle quién puede ver y actualizar registros. La colaboración basada en criterios está disponible ahora para siete objetos de servicio de campo. Puede definir hasta 50 reglas de colaboración basadas en criterios por objeto.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los administradores necesitan el permiso de usuario Gestionar colaboración para crear reglas de colaboración.

Por qué: La colaboración basada en criterios le permite un control más granular de su configuración de colaboración. Ahora, está disponible para los siguientes objetos de servicio de campo:

- Ubicación
- Elemento de producto
- Orden de devolución
- Cita de servicio
- Recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Tipo de trabajo

Por ejemplo, configure una regla de colaboración mediante el campo Ubicación en elementos de producto para compartir todos los registros de elemento de producto de su almacén de San Francisco con el gestor de almacenes.

Cómo: Cree reglas de colaboración en la página Configuración de colaboración en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Reglas de colaboración basadas en criterios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Filtrar listas relacionadas en reportes de servicio (disponibilidad general)

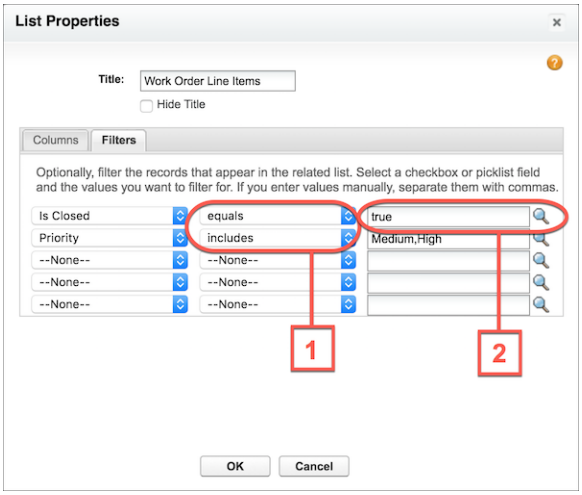
¿Le abruman los reportes de servicio con infinidad de información? Para reducir el número de registros que se muestran en las listas relacionadas de los reportes de servicio, puede agregar filtros a cualquier plantilla de reporte de servicio. De este modo, los clientes solo ven los registros que necesitan.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los filtros de listas relacionadas de las plantillas de reportes de servicio le permiten eliminar registros innecesarios de los reportes de servicio. Aquí se describen algunos métodos de uso de los filtros para mejorar sus reportes de servicio.

- En una plantilla de reporte de servicio de orden de trabajo, cree un filtro en la lista relacionada Partidas de órdenes de trabajo que muestre solamente las partidas cerradas.
- En una plantilla de reporte de servicio de orden de trabajo, cree dos listas relacionadas que separen las partidas de órdenes de trabajo por estado: una con el nombre "Partidas en espera" y otra con el nombre "Partidas completadas".

Cuando el filtrado de listas relacionadas de reportes de servicio se realizaba en la versión beta, solo se podía crear un filtro por cada lista relacionada y solo se podían filtrar campos de lista de selección. Ahora, puede crear hasta cinco filtros por lista relacionada y los filtros se pueden aplicar a campos de lista de selección o casilla (booleano).



Están disponibles los siguientes operadores de filtro (1).

- Para campos de lista de selección: `Includes` o `Excludes`
- Para campos de casilla: `Equals` o `Not equals`

Los valores de casilla válidos (2) son `True` y `False`.

Cómo: Para configurar un filtro, abra una plantilla de reporte de servicio y haga clic en el icono de llave inglesa en la lista relacionada que desee filtrar. En la ficha Filtros, puede definir hasta cinco filtros. En los reportes de servicio que usan la plantilla, solo se muestran los registros que indican un valor seleccionado en el campo de filtro.

Nota:

- Los valores de lista de selección desactivados no se muestran en la búsqueda, pero puede ingresarlos manualmente.
- Las opciones de filtro solo son visibles en la ficha Filtros.
- El campo Estado de las partidas de contratos no está disponible para el filtrado y la ficha Filtros no está disponible en Internet Explorer 8.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear plantillas de reportes de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Directrices para personalizar las plantillas de reportes de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Cifrar campos en órdenes de trabajo y citas de servicio

Gestionar Field Service en comunidades Lightning

Compartir datos de servicio de campo con socios, contratistas y clientes es mucho más fácil. Todos los objetos estándar de Field Service Lightning están disponibles ahora en comunidades Lightning. Los objetos de servicio de campo ya estaban disponibles en las comunidades creadas con Fichas de Salesforce + Visualforce, pero anteriormente solo las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio estaban disponibles en comunidades Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning, comunidades creadas con Fichas de Salesforce + Visualforce y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

Por qué: Si usa una comunidad para conectar con sus socios de negocio, empleados o clientes, mantener las líneas de comunicación abiertas es la clave para garantizar el éxito de su servicio de campo. Por ejemplo, agregue órdenes de devolución y partidas de órdenes de devolución para que los clientes puedan ver el estado de sus devoluciones. O bien, agregue recursos de servicio para que los socios puedan ver las habilidades de los recursos y la fecha de inicio.

Puede agregar los siguientes objetos de servicio de campo a comunidades Lightning.

- Dirección
- Relación de activos
- Recurso asignado
- Ubicación asociada
- Ubicación
- Activo de mantenimiento
- Plan de mantenimiento
- Horas de trabajo
- Producto consumido
- Elemento de producto
- Transacción de elemento de producto
- Solicitud de producto
- Partida de solicitud de producto

- Producto requerido
- Transferencia de producto
- Ausencia de recurso
- Preferencia de recurso
- Orden de devolución
- Partida de orden de devolución
- Cita de servicio (disponible anteriormente)
- Personal de servicio
- Miembro del personal de servicio
- Reporte de servicio
- Recurso de servicio
- Capacidad de recurso de servicio
- Habilidad de recurso de servicio
- Territorio de servicio
- Ubicación de territorio de servicio
- Miembro de territorio de servicio
- Envío
- Requisito de habilidad
- Hoja de horas
- Entrada de hoja de horas
- División de tiempo
- Orden de trabajo (disponible anteriormente)
- Partida de orden de trabajo (disponible anteriormente)
- Tipo de trabajo

Nota: Esta lista no incluye los objetos que no son exclusivos para el servicio de campo, como los activos, las cuentas y los contactos. Además, los artículos vinculados, que son artículos de Knowledge adjuntos a objetos de servicio de campo, no son compatibles con comunidades Lightning.

Cómo: Para exponer un objeto de servicio de campo en una comunidad Lightning, cree una página de objeto en el Gestor de página del Generador de comunidad. Cuando se le indique, seleccione un objeto. El Gestor de página crea tres páginas relacionadas para la nueva página de objeto: una página de detalles del registro, una página de lista de registros y una página de lista relacionada. Agregue el objeto a la barra de navegación de su comunidad para completar el conjunto.

Sugerencia: Revise la seguridad de nivel de campo de los objetos que agregue a su comunidad para asegurarse de que los clientes y socios ven solo los campos que necesitan.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Objetos admitidos por componentes preconfeccionados y páginas en plantillas de comunidad (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Objetos de Field Service Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Configurar Field Service en comunidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear jerarquías de territorios de servicio de mayores dimensiones

Una jerarquía de territorios de servicio puede contener ahora hasta 10.000 territorios de servicio. Anteriormente, el límite era 500. En función de cómo use los territorios, su número de jerarquías podría aumentar considerablemente. Por lo tanto, aplicamos un límite más flexible para evitarle cualquier inconveniente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los territorios de servicio suelen representar áreas geográficas en las que trabaja su equipo de servicio. No obstante, puede optar por crear territorios funcionales (por ejemplo, puede diferenciar las ventas de campo del servicio de campo).

Cómo: Organice los territorios de servicio en una jerarquía con el campo Territorio de servicio principal y la lista relacionada Territorios de servicio secundarios. Se recomienda crear los territorios de mayor nivel primero. El nuevo límite se aplica automáticamente a los clientes del servicio de campo y no se requiere ninguna configuración.

Modificar el código de divisa en hojas de horas

Los acontecimientos transcurren a veces de forma inesperada. Permita a su plantilla móvil cambiar la divisa especificada en sus hojas de horas para reflejar la divisa usada en sus citas de servicio. El código ISO de divisa de las hojas de horas y las entradas de hoja de horas se puede modificar ahora en la interfaz de usuario.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: El campo Código ISO de divisa solo está disponible si la función de múltiples divisas está activada en su organización. Todos los usuarios con permiso de modificación en las hojas de horas pueden actualizar el código de divisa.

Por qué: Anteriormente, el campo Código ISO de divisa de las hojas de horas y las entradas de hoja de horas solo se podía actualizar mediante la API. Si es necesario, los técnicos que registran sus horas de desplazamiento y trabajo ahora pueden actualizar la divisa. Por ejemplo, si un despachador de Alemania crea una cita de servicio para un equipo de Dinamarca, el técnico puede cambiar la divisa de EUR (euro) a DKK (corona danesa) para recibir el pago en la divisa local.

Cómo: Para permitir a su equipo actualizar la divisa en las hojas de horas, asegúrese de que el campo Código ISO de divisa (nombre de API: `CurrencyIsoCode`) se agregó a sus formatos de página de hoja de horas y entrada de hoja de horas.

Gestión de citas de Snap-Ins: Permitir a los clientes concertar, modificar y cancelar citas (Beta)

La gestión de citas de Snap-Ins (beta) proporciona a sus clientes un método sencillo para programar, modificar y cancelar citas con su plantilla móvil. Esta experiencia funciona con Visual Workflow, lo que significa que puede generar la interacción perfecta y decidir cuándo y cómo crear registros como, por ejemplo, órdenes de trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado y la versión 5.0 o posterior del miniprograma de código de Snap-Ins.

Nota: Como una función beta, la Gestión de citas de Snap-ins es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién: Usuarios de comunidad con el conjunto de permisos Autoservicio de FSL. Administradores con el conjunto de permisos Administrador de FSL.

Cómo: Esta función beta requiere un sistema de servicio de campo establecido con Field Service Lightning, el paquete gestionado de Field Service Lightning y una comunidad de Salesforce activa. Para permitir a los clientes gestionar citas en su comunidad, debe activar la reserva de citas de Snap-Ins e instalar y configurar flujos de programación de FSL.

CONSULTE TAMBIÉN

Compatibilidad con gestión de citas de comunidad (Beta)

Paquete gestionado de Field Service: Optimización de la programación de recursos, actualizaciones en vivo de Gantt y filtros de lista personalizados

Optimice el día de sus recursos para mejorar la gestión de los cambios de última hora. Vea las actualizaciones de cambios inmediatamente en Gantt. Permita a los despachadores crear sus propias vistas de lista con filtros personalizados.

EN ESTA SECCIÓN:

Optimizar el día para cada recurso

La naturaleza dinámica del día de servicio puede complicar su programación perfecta. En el caso de los cambios en la programación de última hora, cuenta con la ayuda de Optimización de programación de recursos. La optimización de programación de recursos permite optimizar rápidamente la programación de un único técnico sin que esto afecte a otras programaciones.

Mejorar la experiencia de despachador con actualizaciones del gráfico de Gantt en tiempo real (Beta)

Obtenga actualizaciones en tiempo real de los objetos del gráfico de Gantt. Los cambios en una ausencia de recurso, una cita de servicio, un recurso asignado, la capacidad de un recurso de servicio, un recurso de servicio (posiciones en tiempo real) y una solicitud de optimización se reflejan en tiempo real en el gráfico de Gantt. Anteriormente, los despachadores tenían que esperar de 1 a 10 segundos para obtener una actualización.

Personalizar vistas de lista de la consola del despachador con filtros personalizados

Las vistas de lista del paquete gestionado de Field Service ahora son similares a las vistas de lista con las que está familiarizado en Salesforce. Ofrezca a los despachadores la posibilidad de crear las vistas de lista que necesitan con filtros de lista personalizados basados en expresiones booleanas. De este modo, pueden determinar el periodo de tiempo por la fecha de horizonte o las fechas del gráfico Gantt y aplicar una lógica de filtro compleja. Los filtros pueden ser privados o se pueden compartir con otros.

Factor en las horas de trabajo de un miembro de un territorio secundario

Ahora, el motor de programación tiene en cuenta la disponibilidad de sus recursos en los territorios secundarios. Además, al visualizar los técnicos disponibles en un territorio, ahora puede ver las horas de disponibilidad de los miembros de un territorio secundario.

Experiencia de la consola del despachador mejorada

En Summer '18, realizamos muchas mejoras de la experiencia de la consola del despachador. Un administrador puede cambiar la configuración de la consola del despachador para que el gráfico de Gantt se cargue más rápidamente. Ahora, los cambios que realizan los despachadores en la consola se recuerdan.

Simplificar las tareas de la consola del despachador

En Summer '18 y versiones posteriores, sus despachadores son más eficientes con la revisión de rutas, más precisos con las estimaciones de desplazamiento de los técnicos, más claros al señalar errores de optimización y mucho más.

Compatibilidad con gestión de citas de comunidad (Beta)

El paquete gestionado de Field Service Lightning tiene un nuevo conjunto de permisos para proporcionar compatibilidad al nuevo snap-in beta para la gestión de citas de comunidad.

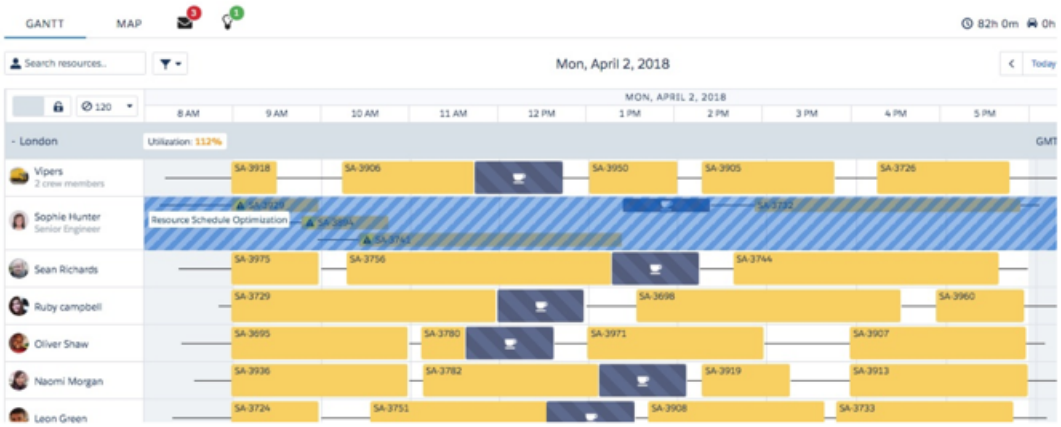
Optimizar el día para cada recurso

La naturaleza dinámica del día de servicio puede complicar su programación perfecta. En el caso de los cambios en la programación de última hora, cuenta con la ayuda de Optimización de programación de recursos. La optimización de programación de recursos permite optimizar rápidamente la programación de un único técnico sin que esto afecte a otras programaciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Despachadores con el conjunto de permisos Despachador de FSL y el permiso personalizado Optimización de programación de recursos.

Cómo: Los administradores deben asignar el permiso personalizado Optimización de programación de recursos a los despachadores que ejecutan la optimización para recursos individuales. Los despachadores pueden ver y usar Optimización de programación de recursos en el gráfico de Gantt.



Mejorar la experiencia de despachador con actualizaciones del gráfico de Gantt en tiempo real (Beta)

Obtenga actualizaciones en tiempo real de los objetos del gráfico de Gantt. Los cambios en una ausencia de recurso, una cita de servicio, un recurso asignado, la capacidad de un recurso de servicio, un recurso de servicio (posiciones en tiempo real) y una solicitud de optimización se reflejan en tiempo real en el gráfico de Gantt. Anteriormente, los despachadores tenían que esperar de 1 a 10 segundos para obtener una actualización.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Nota: Dado que se trata de una función beta, las actualizaciones del gráfico de Gantt en tiempo real son una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién: Despachadores con el conjunto de permisos Despachador de FSL y el conjunto de permisos personalizado API de transmisión de FSL. Administradores con el conjunto de permisos Administrador de FSL y el conjunto de permisos personalizado API de transmisión de FSL.

Cómo: Para activar la función, vaya a la aplicación Administración de Field Service. En Configuración de Field Service, vaya a **Interfaz de usuario de Consola de despachador** > **Actualización de gráfico de Gantt** y haga clic en **Actualizaciones de gráfico de Gantt activadas en toda la organización**. Los administradores deben asignar el conjunto de permisos personalizado API de transmisión de FSL a los despachadores.

Nota: Las actualizaciones del gráfico de Gantt en tiempo real solo son compatibles si su modelo de colaboración se establece como privado para los objetos Cita de servicio, Recurso de servicio y Solicitud de optimización.

Personalizar vistas de lista de la consola del despachador con filtros personalizados

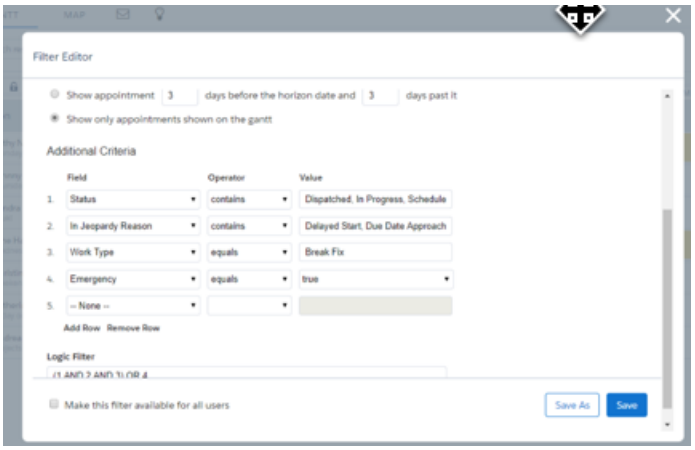
Las vistas de lista del paquete gestionado de Field Service ahora son similares a las vistas de lista con las que está familiarizado en Salesforce. Ofrezca a los despachadores la posibilidad de crear las vistas de lista que necesitan con filtros de lista personalizados basados en expresiones booleanas. De este modo, pueden determinar el periodo de tiempo por la fecha de horizonte o las fechas del gráfico Gantt y aplicar una lógica de filtro compleja. Los filtros pueden ser privados o se pueden compartir con otros.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Los despachadores necesitan el conjunto de permisos Despachador de FSL y el permiso personalizado Crear filtro para crear, modificar y eliminar filtros personalizados personales desde la consola de despachador. Para compartir u ocultar filtros personalizados a través de la configuración **Hacer disponible este filtro para todos los usuarios**, también necesitan el permiso personalizado Publicar filtro.

Cómo: Para activar filtros personalizados, vaya a la aplicación Administración de Field Service. En Configuración de Field Service, vaya a **Interfaz de usuario de Consola de despachador** y seleccione **Activar filtros personalizados**. Cuando crea o modifica un filtro personalizado, seleccione **Hacer disponible este filtro para todos los usuarios**. De lo contrario, el filtro es visible únicamente para usted.

Nota: Los filtros personalizados de Field Service sustituyen a la funcionalidad de vista de lista personalizada existente. Por lo tanto, después de activar los filtros personalizados, todas las vistas de lista personalizadas existentes dejan de ser accesibles.



Factor en las horas de trabajo de un miembro de un territorio secundario

Ahora, el motor de programación tiene en cuenta la disponibilidad de sus recursos en los territorios secundarios. Además, al visualizar los técnicos disponibles en un territorio, ahora puede ver las horas de disponibilidad de los miembros de un territorio secundario.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Despachadores con el conjunto de permisos Despachador de FSL.

Nota: Las horas del territorio secundario se deben incluir en las horas del territorio principal. Por ejemplo, si un técnico está disponible de 8 a.m. a 8 p.m. en su territorio principal, el técnico no puede estar disponible antes de las 8 a.m. o después de las 8 p.m. en un territorio secundario.

Experiencia de la consola del despachador mejorada

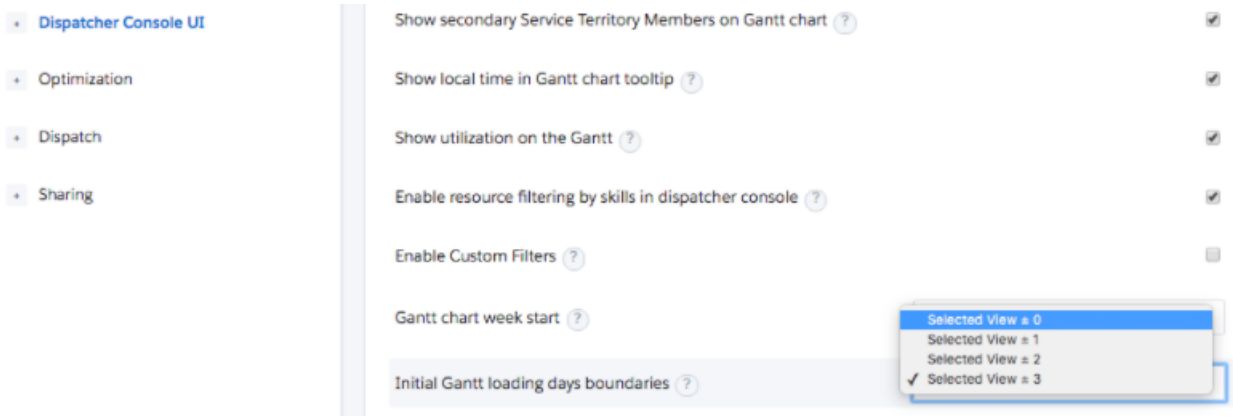
En Summer '18, realizamos muchas mejoras de la experiencia de la consola del despachador. Un administrador puede cambiar la configuración de la consola del despachador para que el gráfico de Gantt se cargue más rápidamente. Ahora, los cambios que realizan los despachadores en la consola se recuerdan.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Despachadores con el conjunto de permisos Despachador de FSL.

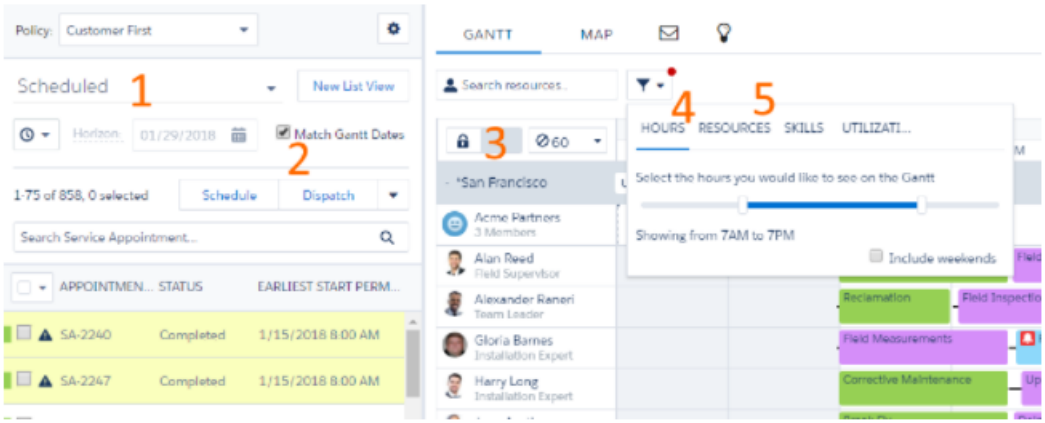
Cómo:

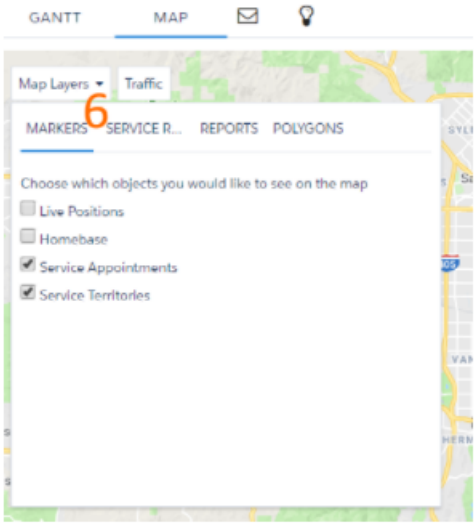
- **Controlar el número de días cargados en el gráfico de Gantt**. De forma predeterminada, el gráfico de Gantt se carga con 2 días adicionales anteriores y posteriores en relación con la resolución de la vista seleccionada. Por ejemplo, si la vista seleccionada es una vista diaria y la fecha de horizonte se establece en el 3 de mayo, el gráfico de Gantt carga los días 1, 2, 3, 4 y 5 de mayo. El despachador puede navegar entre las fechas sin necesidad de esperar a que se carguen estos días. Ahora, puede controlar cuántos días adicionales se cargan (3, 2 ,1 o 0 días según la fecha de horizonte). Las organizaciones con un gran número de citas de servicio diarias pueden cargar menos días, lo que permite cargar más citas en el gráfico de Gantt. Para establecer esta preferencia, vaya a la aplicación Administración de Field Service. En Configuración de Field Service, vaya a **Interfaz de usuario de Consola de despachador** y establezca el valor del selector de **Límites de carga de días de gráfico de Gantt iniciales**.



- **Cargar gráfico de Gantt en la fecha actual**. Ahora, los usuarios de la consola del despachador pueden configurar el gráfico de Gantt para que se cargue en la fecha actual. Es posible que los usuarios que normalmente usan el gráfico de Gantt para planificar días en el futuro deseen mantener el comportamiento actual de carga en la última fecha seleccionada por el usuario. En el caso de otros usuarios, que suelen usar el gráfico de Gantt para monitorear la ejecución del trabajo diaria, es posible que deseen configurar la nueva opción para la carga en la fecha actual. Para establecer esta preferencia, desde la consola de despachador, haga clic en el icono de configuración, luego haga clic en **Configuración de consola de despachador**. Seleccione **Cargar gráfico de Gantt en la fecha actual**.
- **Coherencia de las preferencias**. Los despachadores pueden ajustar los controles de la interfaz para obtener la vista que mejor funcione en su caso. Ahora, la consola del despachador recuerda las preferencias del usuario para que no tenga que volver a configurar la vista después de cada carga. Las siguientes preferencias se recuerdan en la consola del despachador.
  1. Filtro seleccionado para la lista de citas de servicio
  2. Casilla Coincidir fechas de Gantt

3. Bloqueo de Gantt
4. Filtro de horas
5. Filtro de recursos
6. Marcadores de mapa





- **Desactivar filtro de habilidades en el gráfico de Gantt**. El filtro de habilidades permite el filtrado del gráfico de Gantt para mostrar solamente los recursos de servicio que tienen determinadas habilidades. Por lo tanto, la consola del despachador carga todos los datos relacionados con las habilidades. En el caso de las organizaciones que trabajan con muchas habilidades por recurso, la carga puede tardar un tiempo considerable o incluso alcanzar los límites de tiempo de CPU de Apex. Ahora, puede controlar si el filtro de habilidades se va activar o no. Si sus despachadores no usan el filtro de habilidades o hay muchos recursos de servicio con muchas habilidades que mostrar en el gráfico de Gantt, sería una buena idea desactivar el filtro de habilidades. Para establecer esta preferencia, vaya a la aplicación Administración de Field Service. En Configuración de Field Service, vaya a **Interfaz de usuario de Consola de despachador** y seleccione **Activar filtrado de recursos por habilidades en la consola del despachador**.

Simplificar las tareas de la consola del despachador

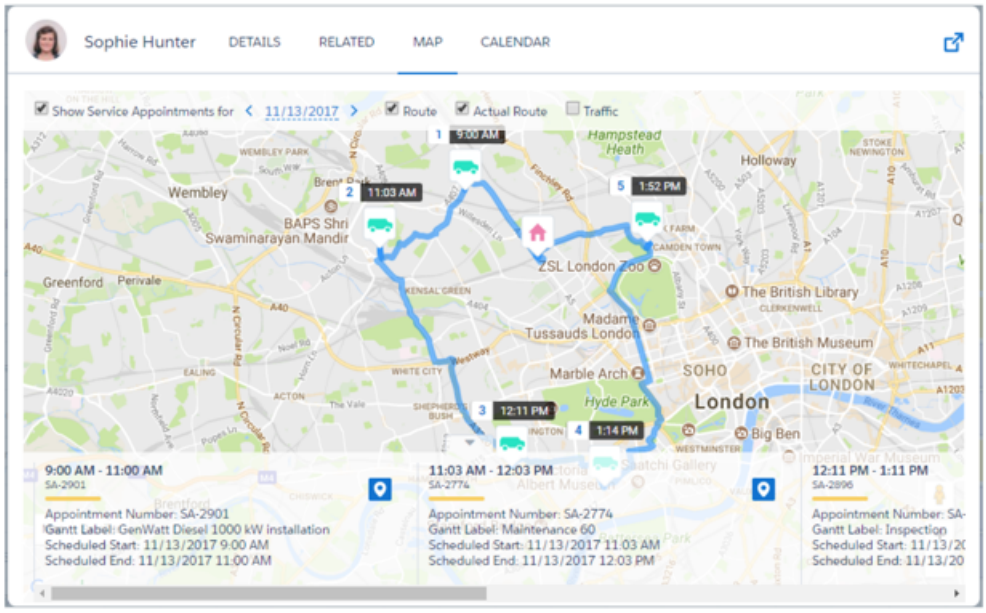
En Summer '18 y versiones posteriores, sus despachadores son más eficientes con la revisión de rutas, más precisos con las estimaciones de desplazamiento de los técnicos, más claros al señalar errores de optimización y mucho más.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Despachadores con el conjunto de permisos Despachador de FSL.

Por qué:

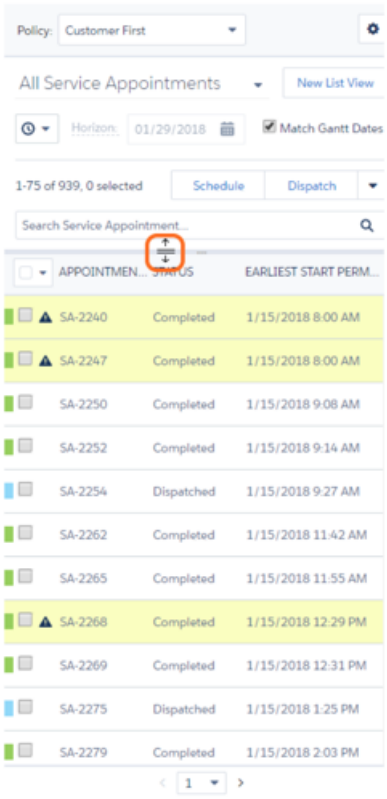
- **Cambiar entre días en la ruta diaria de un recurso**. Para sugerir rutas más eficientes, revise rápidamente las rutas que realiza un técnico cada día. Una función usada con frecuencia en la consola del despachador es el mapa de ruta diaria, accesible mediante el cuadro de ampliación del recurso de servicio. Aumentamos aún más su utilidad con la navegación entre días en la parte superior del mapa en azul y las citas de servicio con cuadros de detalles en la parte inferior. Al evaluar la ruta de un recurso de servicio durante varios días, anteriormente tenía que volver a abrir el selector de fecha y hacer clic en la fecha que deseaba mostrar. Ahora, puede usar los controles 'siguiente' y 'anterior' para lograr el mismo objetivo de un modo más rápido y sencillo.



- **Ignorar los recorridos primero y último del día de un técnico**. Puede minimizar el tiempo de desplazamiento en sus programaciones de servicio de campo. Cuando sus recursos móviles no efectúan ningún registro en un centro de despacho, no es necesario tener en cuenta su tiempo de desplazamiento personal en su programación de trabajo diaria. El hecho de ignorar los recorridos primero y último del día le permite establecer con mayor precisión el tiempo de desplazamiento diario.
- **Acceder a más información sobre los errores de optimización**. En Summer '18, actualizamos los mensajes de error asociados con la optimización de la programación. Ahora, sus despachadores tienen una idea más clara de cuáles son los problemas posibles.
- **Programación manual más sencilla con la opción de ajuste**. En ocasiones, al establecer una programación manualmente, es posible que desee que una cita de servicio se inicie justo después de que finalice la anterior con un intervalo suficiente para el tiempo de desplazamiento. Anteriormente, tenía que realizar pruebas para determinar el tiempo correcto. Ahora, puede usar la nueva opción de ajuste para lograr el mismo resultado rápidamente.

  Al arrastrar la cita de servicio para moverla, solo tiene que mantener pulsada la tecla Ctrl. Se muestra una indicación de modo de ajuste activo sobre el gráfico de Gantt junto a las horas de inicio y finalización señaladas. Suelte la cita de servicio para superponerla sobre el inicio o la finalización de una cita de servicio adyacente. Las citas de servicio se organizan automáticamente en el orden correcto con el intervalo suficiente para el tiempo de desplazamiento.

- **Ajustar el tamaño del panel de filtros**. El lado izquierdo de la consola del despachador contiene el panel de filtros y la lista de citas de servicio. Después de establecer su filtro, es posible que desee liberar espacio y ver más citas de servicio. ¡Ahora es posible! Solo tiene que arrastrar el borde del panel para ajustarlo al tamaño que tiene asignado.



Compatibilidad con gestión de citas de comunidad (Beta)

El paquete gestionado de Field Service Lightning tiene un nuevo conjunto de permisos para proporcionar compatibilidad al nuevo snap-in beta para la gestión de citas de comunidad.

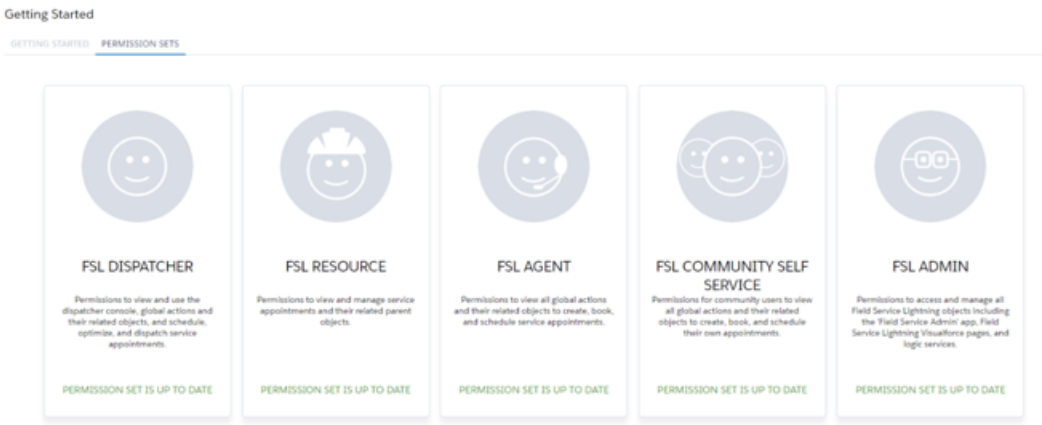
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Nota: Como una función beta, la Gestión de citas de Snap-ins es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién: Administradores con el conjunto de permisos Administrador de FSL. Usuarios de comunidad con el conjunto de permisos Autoservicio de FSL.

Por qué: Proporcione a sus clientes una experiencia de gestión de citas estelar con Gestión de citas de Snap-ins (Beta).

Cómo: Vaya a la aplicación Administración de Field Service. Desde Configuración de Field Service, vaya a **Información general** > **Conjuntos de permisos** y haga clic en **Autoservicio de FSL**.



CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de citas de Snap-Ins: Permitir a los clientes concertar, modificar y cancelar citas (Beta)

Field Service para Mobile: Android 4.0

La versión 4.0 incorpora en Field Service Lightning para Android algunas de las funciones favoritas que antes solo estaban disponibles en la versión para iOS. Controle la visualización de ausencias de recursos en la ficha de perfil con formatos. Utilice listas de selección dependientes para preparar a sus usuarios para el éxito. Consuma productos de distintas ubicaciones de inventario. Utilice acciones rápidas para ofrecer flujos a sus usuarios. Ponga en cola publicaciones en Chatter incluso cuando trabaje sin conexión. Incluya imágenes útiles en artículos de conocimientos. Ofrezca a los usuarios varias vistas de lista personalizadas para controlar la pantalla de programación. Cree vínculos a la aplicación de Salesforce cuando visualice determinadas listas relacionadas.

Sugerencia: La actualización a la versión 4.0 de Field Service Lightning para Android estará disponible en Google Play a mediados de julio de 2018. Los usuarios podrán utilizar las funciones que se describen en esta sección tras instalar la versión 4.0 o actualizar a dicha versión.

EN ESTA SECCIÓN:

Usar acciones de Lightning en la aplicación Field Service (Android e iOS)

Una nueva configuración basada en perfiles le permite mostrar acciones de la aplicación móvil y Lightning Experience en registros de la aplicación móvil Field Service Lightning. Estas acciones se muestran en lugar de las acciones de las extensiones de aplicación y el publicador de Salesforce Classic.

Comunicarse claramente con las mejoras de Chatter sin conexión

Obtenga acceso a un mayor número de sus funciones de Chatter favoritas en Field Service Lightning para Android, incluso si trabaja sin acceso a Internet. Los usuarios que trabajan sin conexión pueden ver las noticias en tiempo real de Chatter, crear publicaciones, comentar publicaciones y cargar imágenes en las noticias en tiempo real de Chatter en los registros preparados.

Crear vistas de lista personalizadas para la pantalla de programación

Proporcione a su plantilla móvil más métodos para controlar la pantalla de programación. Las vistas de lista permiten completar la pantalla de programación con citas de servicio basadas en diferentes criterios de filtro configurables.

Realizar la selección correcta con listas de selección dependientes

Sus usuarios no necesitan demasiados elementos en su pantalla. Limite lo que se muestra en la interfaz de usuario con listas de selección dependientes. Una lista de selección dependiente proporciona un subconjunto de opciones entre las que elegir. Los usuarios solo ven las opciones que son relevantes en su caso.

Ilustrar su objetivo con imágenes en artículos de Knowledge

Ahora, los usuarios pueden ver imágenes en los artículos de Knowledge que abren en Field Service Lightning para Android. La compatibilidad con imágenes en artículos de Knowledge permite a los autores de Knowledge crear instrucciones que ilustran visualmente su objetivo para que los usuarios comprendan el contenido de una forma rápida y clara.

Consumir productos de múltiples ubicaciones (Beta)

Su plantilla móvil puede ahora agregar productos desde múltiples ubicaciones a la lista relacionada Productos consumidos al completar el trabajo. Anteriormente, los productos consumidos de una orden de trabajo o una partida solo se podían asociar con una única ubicación. Además, un nuevo filtro de ubicación en productos consumidos permite a los usuarios móviles restringir sus búsquedas de elementos de producto en una ubicación específica.

Conectar flujos como acciones rápidas

Proporcione a sus usuarios de Android flujos personalizados creados en el Diseñador de flujos de nube mediante acciones rápidas. Dado que las acciones rápidas se configuran según el formato de página, puede agregar distintos flujos a diferentes formatos de página para asignarlos a los usuarios. En el caso de las organizaciones multilingües, puede traducir además las etiquetas de acciones rápidas. Anteriormente, tenía que conectar los flujos con Field Service Lightning como extensiones de aplicación.

Establecer un vínculo a la aplicación Salesforce con listas relacionadas

Para mejorar el desempeño, las reglas de preparación sin conexión ahora permiten descargar menos registros de listas relacionadas. En lugar de descargar todos los registros de una lista relacionada, los usuarios disponen de un vínculo a la aplicación Salesforce cuando visualizan una lista relacionada en concreto. Las listas relacionadas de citas de servicio, órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y activos aún se preparan mediante Field Service Lightning para Android.

Maximizar el espacio en pantalla mediante la personalización de las ausencias de recursos

Controle los campos que ve su plantilla móvil al visualizar las ausencias de recursos en la ficha de perfil de Field Service Lightning. Elimine los campos que no son de interés para sus usuarios y muestre de forma destacada los campos más relevantes.

Ahorrar tiempo con el lector de códigos de barras

No se trata de trabajar más, sino de un modo más inteligente. El lector de códigos de barras permite a su plantilla móvil usar la cámara de sus dispositivos móviles para copiar códigos de barras lineales 1D y códigos de barras QR 2D en cualquier campo de cadena, área de texto, número y referencia en el modo de modificación.

Captura de varias firmas en reportes de servicio

Capture y haga un seguimiento de las firmas en reportes de servicio de forma eficiente mediante las plantillas con varios bloques de firma.

Usar acciones de Lightning en la aplicación Field Service (Android e iOS)

Una nueva configuración basada en perfiles le permite mostrar acciones de la aplicación móvil y Lightning Experience en registros de la aplicación móvil Field Service Lightning. Estas acciones se muestran en lugar de las acciones de las extensiones de aplicación y el publicador de Salesforce Classic.

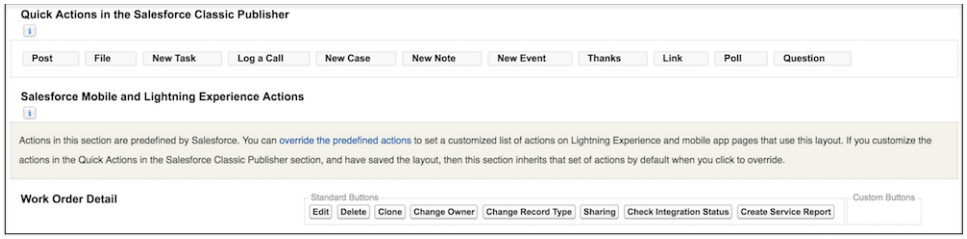
Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y la aplicación móvil Field Service Lightning para Android e iOS.

Cuándo:

Importante: Esta configuración es de solo lectura hasta que la aplicación Field Service Lightning para iOS y Android se actualice a la versión 5.0.

Por qué: Anteriormente, la aplicación móvil Field Service Lightning solo mostraba las acciones de las extensiones de aplicación y el publicador de Salesforce Classic. Ahora, puede configurar la aplicación para mostrar acciones de Lightning Experience y la aplicación móvil.

Los formatos de página de detalles de registro incluyen dos secciones: "Acciones rápidas en el publicador de Salesforce Classic" y "Acciones de la aplicación móvil Salesforce y Lightning Experience". Ahora, puede actualizar cualquier configuración de la aplicación móvil Field Service Lightning para que los usuarios de la aplicación vean solo las acciones de la segunda sección.



Cómo: Dado que esta configuración está desactivada de forma predeterminada, los usuarios solo ven los cambios si la activa para ellos. A continuación, se describe cómo activar la nueva configuración para uno o varios perfiles de usuario.

Vaya a la página Configuración de Field Service Mobile en Configuración y haga clic en **Modificar** junto a la configuración de la aplicación móvil que desee actualizar. Seleccione **Usar acciones de la aplicación móvil Salesforce** y guarde sus cambios. Se recomienda comprobar las asignaciones de la configuración de la aplicación móvil para confirmar que los perfiles de usuario correctos usan la configuración de la aplicación móvil.

Nota: Esta configuración solo afecta a la experiencia de la aplicación móvil. Los usuarios no ven los cambios en el sitio completo de Salesforce.

Comunicarse claramente con las mejoras de Chatter sin conexión

Obtenga acceso a un mayor número de sus funciones de Chatter favoritas en Field Service Lightning para Android, incluso si trabaja sin acceso a Internet. Los usuarios que trabajan sin conexión pueden ver las noticias en tiempo real de Chatter, crear publicaciones, comentar publicaciones y cargar imágenes en las noticias en tiempo real de Chatter en los registros preparados.

Dónde: Este cambio se aplica a Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Cómo: Los usuarios de Field Service Lightning para Android pueden ver las noticias en tiempo real de Chatter sin conexión en los registros que se prepararon para ello (descargados en sus dispositivos móviles). Los registros se descargan automáticamente según la vista de lista predeterminada en Configuración de Field Service Mobile y el calendario de citas de servicio asignadas del usuario. Los registros que no forman parte de la vista de lista predeterminada se descargan cuando el usuario los abre manualmente en la aplicación con conexión a Internet.

Los usuarios que trabajan sin conexión pueden crear publicaciones, comentar publicaciones y cargar imágenes en las noticias en tiempo real de Chatter para los registros preparados. Cualquier publicación, comentario o archivo publicados en las noticias en tiempo real de Chatter se agrega a la cola de cargas pendientes hasta que se restablece la conexión a Internet.

Crear vistas de lista personalizadas para la pantalla de programación

Proporcione a su plantilla móvil más métodos para controlar la pantalla de programación. Las vistas de lista permiten completar la pantalla de programación con citas de servicio basadas en diferentes criterios de filtro configurables.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Quién: Para crear vistas de lista personalizadas, necesita acceso de lectura en citas de servicio y el permiso de usuario Crear y personalizar vistas de lista. Para crear, modificar o eliminar vistas de lista públicas, necesita el permiso de usuario Gestionar vistas de lista pública.

Cómo: Use el Iniciador de aplicación para navegar a citas de servicio. A continuación, use el controlador de vista de lista para crear vistas de lista de citas de servicio. Para configurar el caso de uso para su vista de lista, haga clic en **Modificar filtros de lista**. Para controlar qué campos se muestran en la aplicación en la pantalla de programación, use Seleccionar los campos para mostrar.

Sugerencia: Los registros que se incluyen en vistas de lista personalizadas no se preparan automáticamente. Solo la vista de lista predeterminada, que puede especificar en Configuración debajo de Configuración de Field Service Mobile, está disponible sin conexión.

Realizar la selección correcta con listas de selección dependientes

Sus usuarios no necesitan demasiados elementos en su pantalla. Limite lo que se muestra en la interfaz de usuario con listas de selección dependientes. Una lista de selección dependiente proporciona un subconjunto de opciones entre las que elegir. Los usuarios solo ven las opciones que son relevantes en su caso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Ilustrar su objetivo con imágenes en artículos de Knowledge

Ahora, los usuarios pueden ver imágenes en los artículos de Knowledge que abren en Field Service Lightning para Android. La compatibilidad con imágenes en artículos de Knowledge permite a los autores de Knowledge crear instrucciones que ilustran visualmente su objetivo para que los usuarios comprendan el contenido de una forma rápida y clara.

Dónde: Este cambio se aplica a Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Knowledge debe estar configurado en su organización.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Consumir productos de múltiples ubicaciones (Beta)

Su plantilla móvil puede ahora agregar productos desde múltiples ubicaciones a la lista relacionada Productos consumidos al completar el trabajo. Anteriormente, los productos consumidos de una orden de trabajo o una partida solo se podían asociar con una única ubicación. Además, un nuevo filtro de ubicación en productos consumidos permite a los usuarios móviles restringir sus búsquedas de elementos de producto en una ubicación específica.

Nota: Dado que se trata de una función beta, el consumo de productos de múltiples ubicaciones es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para esta función en IdeaExchange.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Cómo: Para activar la función de múltiples ubicaciones, cree una configuración para la aplicación conectada **Salesforce Field Service para Android**. Para obtener ayuda con la configuración de la aplicación conectada, consulte los vínculos a continuación.

Nota: Consumir productos desde múltiples ubicaciones se admite con:

- Un máximo de 10 ubicaciones jerárquicas o hasta 10 ubicaciones fronterizas ordenadas por la fecha de última modificación.
- Un máximo de 1000 artículos de productos devueltos para cada ubicación.

Conectar flujos como acciones rápidas

Proporcione a sus usuarios de Android flujos personalizados creados en el Diseñador de flujos de nube mediante acciones rápidas. Dado que las acciones rápidas se configuran según el formato de página, puede agregar distintos flujos a diferentes formatos de página para asignarlos a los usuarios. En el caso de las organizaciones multilingües, puede traducir además las etiquetas de acciones rápidas. Anteriormente, tenía que conectar los flujos con Field Service Lightning como extensiones de aplicación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Establecer un vínculo a la aplicación Salesforce con listas relacionadas

Para mejorar el desempeño, las reglas de preparación sin conexión ahora permiten descargar menos registros de listas relacionadas. En lugar de descargar todos los registros de una lista relacionada, los usuarios disponen de un vínculo a la aplicación Salesforce cuando visualizan una lista relacionada en concreto. Las listas relacionadas de citas de servicio, órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y activos aún se preparan mediante Field Service Lightning para Android.

Dónde: Este cambio se aplica a Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Cómo: No es necesario realizar ninguna acción para activar esta función. En el caso de los usuarios que no tienen la aplicación Salesforce instalada, se les pide que la descarguen e instalen al intentar abrir un registro relacionado que aún no se descargó mediante Field Service Lightning.

Maximizar el espacio en pantalla mediante la personalización de las ausencias de recursos

Controle los campos que ve su plantilla móvil al visualizar las ausencias de recursos en la ficha de perfil de Field Service Lightning. Elimine los campos que no son de interés para sus usuarios y muestre de forma destacada los campos más relevantes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Cómo: En Configuración, modifique el formato de página para los recursos de servicio. En el formato de página para los recursos de servicio, modifique el formato de lista relacionada para las ausencias de recursos. Los campos Hora de inicio y Hora de finalización se muestran de forma destacada como encabezados si se incluyen en los campos seleccionados del formato de lista relacionada. Se muestran hasta tres campos adicionales que especifique debajo del encabezado.

Ahorrar tiempo con el lector de códigos de barras

No se trata de trabajar más, sino de un modo más inteligente. El lector de códigos de barras permite a su plantilla móvil usar la cámara de sus dispositivos móviles para copiar códigos de barras lineales 1D y códigos de barras QR 2D en cualquier campo de cadena, área de texto, número y referencia en el modo de modificación.

Dónde: Este cambio se aplica a Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Cómo: Para acceder al lector de códigos de barras desde cualquier campo compatible, haga clic en el widget de códigos de barras en el campo.

Captura de varias firmas en reportes de servicio

Capture y haga un seguimiento de las firmas en reportes de servicio de forma eficiente mediante las plantillas con varios bloques de firma.

Dónde: Este cambio se aplica a Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 4.0 estará disponible para su descarga en Google Play a mediados de julio de 2018.

Cómo: Ahora, su plantilla móvil puede incluir varias firmas en reportes de servicio con varios bloques de firma, lo que permite la firma de los reportes de servicio por parte de los técnicos, clientes y socios. Cada bloque de firma incluye un tipo de firma único para que su plantilla móvil sepa siempre quién debe firmar y dónde en un reporte de servicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión Winter '18: Saque mayor partido al uso de varias firmas en reportes de servicio

Canales: Flujo de configuración de Live Agent, API para Lightning Experience y capacidad sin conexión para el chat de Snap-Ins

Empiece a trabajar con rapidez gracias al nuevo flujo de configuración de chat de Snap-Ins y Live Agent. Además, dispondrá de más métodos de Live Agent disponibles en la API JavaScript de la consola Lightning. También puede permitir a sus clientes registrar un caso cuando sus agentes de chat estén sin conexión.

EN ESTA SECCIÓN:

Live Agent: Mejoras del chat en Lightning Experience

Aumente la eficiencia de sus agentes con las mejoras de la productividad exclusivas para Lightning Experience. Además, puede guiar a los agentes durante una sesión de chat con Lightning Guided Engagement. Los agentes pueden ver las nuevas notificaciones de mensajes más fácilmente con las fichas parpadeantes y obtener vistas previas de los archivos adjuntos a sesiones de chat en el navegador de archivos de Salesforce.

Chat de Snap-Ins: Mejoras de chat y el miniprograma de código de la versión 5.0

Utilice componentes Lightning para personalizar la interfaz de usuario o el snap-in de chat minimizado. Proporcione un formulario de caso para los clientes del chat cuando sus agentes no estén disponibles. Actualice su miniprograma de código de Snap-ins a la versión 5.0 para utilizar la gestión de citas y otras funciones nuevas.

Snap-ins para aplicaciones móviles: Crear aplicaciones mejores, más rápidas y atractivas

Redujimos el espacio necesario para el SDK de Snap-ins porque ya no se requiere el SDK móvil de Salesforce como dependencia. Simplificamos el proceso de autenticación para la gestión de casos y de Knowledge autenticados. También alegramos la experiencia de usuario de Live Agent con burbujas de chat más atractivas y un indicador de escritura animado.

CTI: Guíe a sus agentes de centros de llamadas con flujos

Guíe a sus agentes de centros de llamadas con procesos de vario pasos gracias al componente de participación guiada de Lightning. Las llamadas entrantes pueden abrir pantallas en una página de registro con una lista de flujos para que el agente los complete. El primer flujo puede incluso iniciarse de manera automática para que sus agentes sepan por dónde deben empezar. Los datos de la llamada, como, por ejemplo, el número de teléfono o el nombre del cliente, pueden pasarse directamente al flujo cuando aparezca la pantalla.

Live Agent: Mejoras del chat en Lightning Experience

Aumente la eficiencia de sus agentes con las mejoras de la productividad exclusivas para Lightning Experience. Además, puede guiar a los agentes durante una sesión de chat con Lightning Guided Engagement. Los agentes pueden ver las nuevas notificaciones de mensajes más fácilmente con las fichas parpadeantes y obtener vistas previas de los archivos adjuntos a sesiones de chat en el navegador de archivos de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Resolver casos con el chat y Lightning Guided Engagement

Guíe a sus agentes en el transcurso de sus procesos de negocio con Lightning Guided Engagement. Cuando se acepta un chat, los agentes ven el chat, los detalles de contacto y los flujos que definió que se deben completar. Los agentes pueden ver los procesos de negocio correspondientes junto a su chat dado que los flujos se abren como subfichas de la ficha principal del chat. Lightning Guided Engagement es excelente para sus agentes y excelente para usted, ya que puede configurar toda la funcionalidad con clics sin necesidad de usar código.

Atraer la atención del agente con notificaciones de mensajes entrantes en Live Agent

Cuando un cliente responde a un chat, además de mostrarse un punto rojo, la ficha de chat cambia a azul oscuro y parpadea tres veces para notificar al agente que hay un nuevo mensaje. Esta función se activa automáticamente para los agentes que usan Lightning Experience.

Obtener una vista previa de los archivos adjuntos en Live Agent en Lightning Experience

Los agentes de asistencia pueden obtener una vista previa de los archivos adjuntos enviados o recibidos en chats de Live Agent en Lightning Experience. Los archivos adjuntos de chat ahora usan el objeto Archivos (totalmente compatible con Lightning Experience) en lugar del objeto Archivos adjuntos. La lista relacionada Archivos adjuntos muestra una imagen en miniatura del archivo y el tamaño del archivo. Los agentes pueden hacer clic en el archivo para obtener una vista previa en el navegador de archivos. Esta función se activa automáticamente en Lightning Experience.

Personalizar la página Visitante de Live Chat en Lightning Experience

Agregamos una página Lightning preconfigurada para la página Visitante de Live Chat para Live Agent de modo que los administradores que diseñan sus propias aplicaciones de consola Lightning puedan personalizarla. Anteriormente, la página Visitante de Live Chat no estaba disponible en Lightning Experience.

Configurar Live Agent en Lightning Experience con un flujo de configuración guiado

No tiene tiempo para experimentar en Configuración para empezar a trabajar con Live Agent en Lightning Experience, pero sus clientes tienen una serie de preguntas. El flujo de configuración guiado de Live Agent configura el enrutamiento de OmniCanal para chats, crea una configuración de Live Agent básica y configura una experiencia de Chat de Snap-ins de uso inmediato. Tanto si es un recién llegado al chat web o un veterano de Live Agent con curiosidad por Lightning Experience, el flujo de configuración guiado le ayuda a ponerse en marcha.

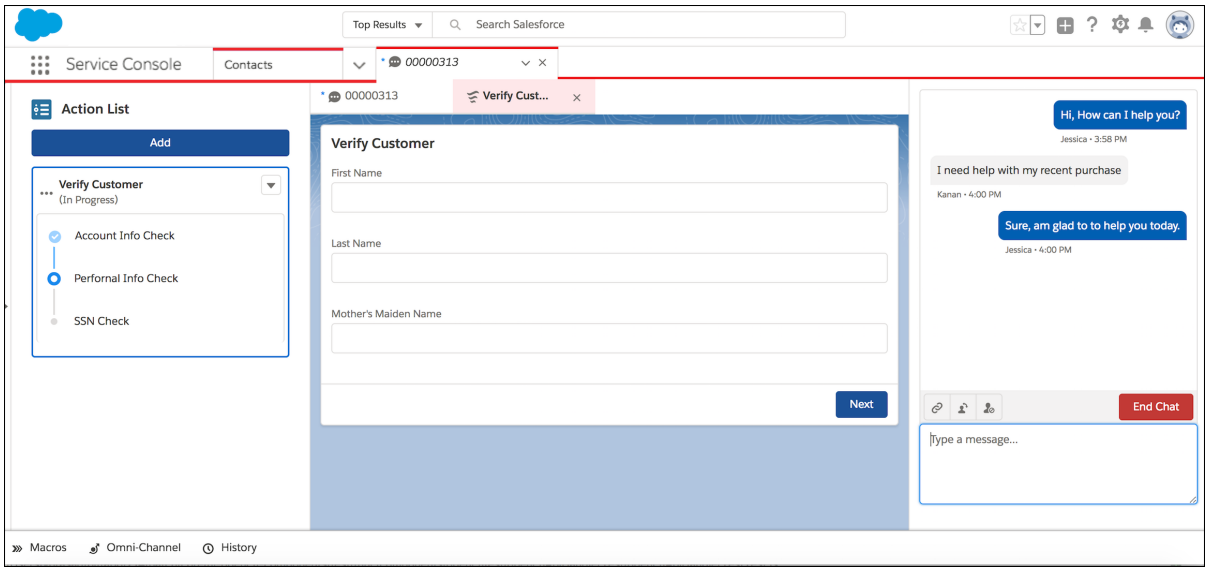
Resolver casos con el chat y Lightning Guided Engagement

Guíe a sus agentes en el transcurso de sus procesos de negocio con Lightning Guided Engagement. Cuando se acepta un chat, los agentes ven el chat, los detalles de contacto y los flujos que definió que se deben completar. Los agentes pueden ver los procesos de negocio correspondientes junto a su chat dado que los flujos se abren como subfichas de la ficha principal del chat. Lightning Guided Engagement es excelente para sus agentes y excelente para usted, ya que puede configurar toda la funcionalidad con clics sin necesidad de usar código.

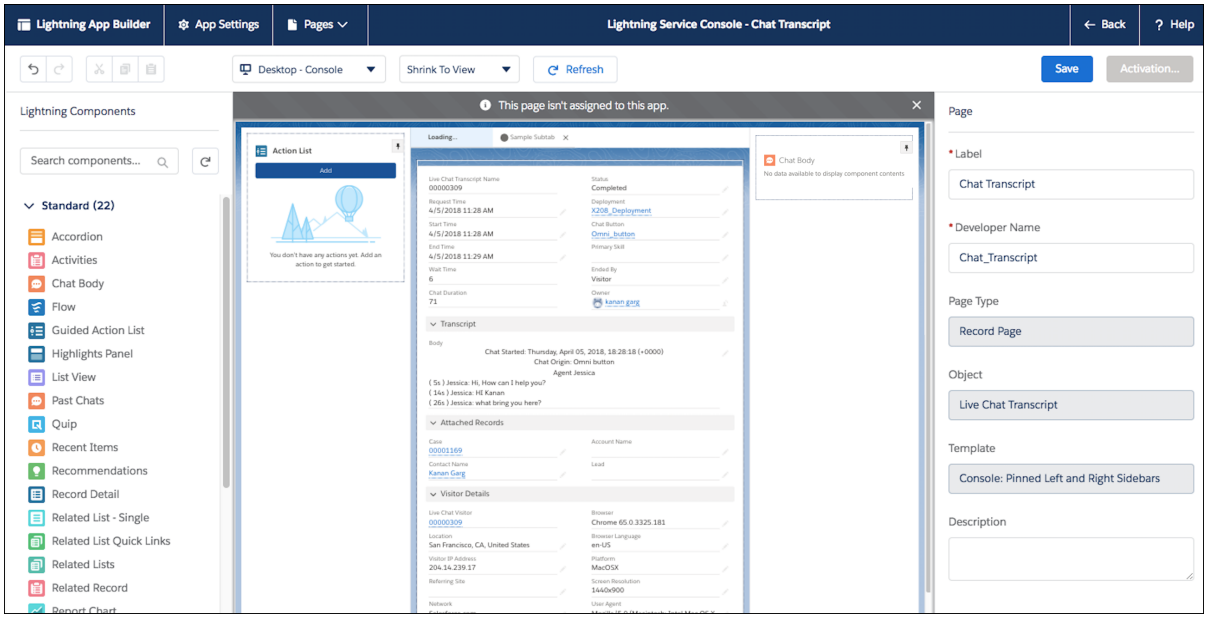
Dónde: Este cambio se aplica a Live Agent en Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

Por qué: Lightning Guided Engagement ayuda a sus agentes a ofrecer un servicio coherente y eficiente a los clientes que desean una resolución rápida de los casos. Los agentes ven las acciones correspondientes que deben realizar justo en el frente sin necesidad de buscarlas manualmente.



Cómo: Use el Diseñador de flujos de nube para crear flujos individuales. A continuación, use Process Builder para agregar procesos que asocian registros con flujos específicos mediante el objeto de unión RecordAction. Después, vaya al Generador de aplicaciones Lightning y cree una página de registro para el objeto Transcripción de Live Chat en la consola: plantilla de página de barras laterales izquierda y derecha. Agregue el componente Lista de acciones guiadas a la columna izquierda e incluya el componente Cuerpo de sesión de chat en la columna derecha. Use la configuración de canal del componente Lista de acciones guiadas para especificar qué flujos desea que los agentes completen en primer y último lugar, y si el primer flujo de la lista se va a iniciar automáticamente.



CONSULTE TAMBIÉN

- Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)
- Agregar regiones ancladas a las barras laterales de la consola
- *Guía del desarrollador de implicación guiada de Lightning* (solo en inglés)

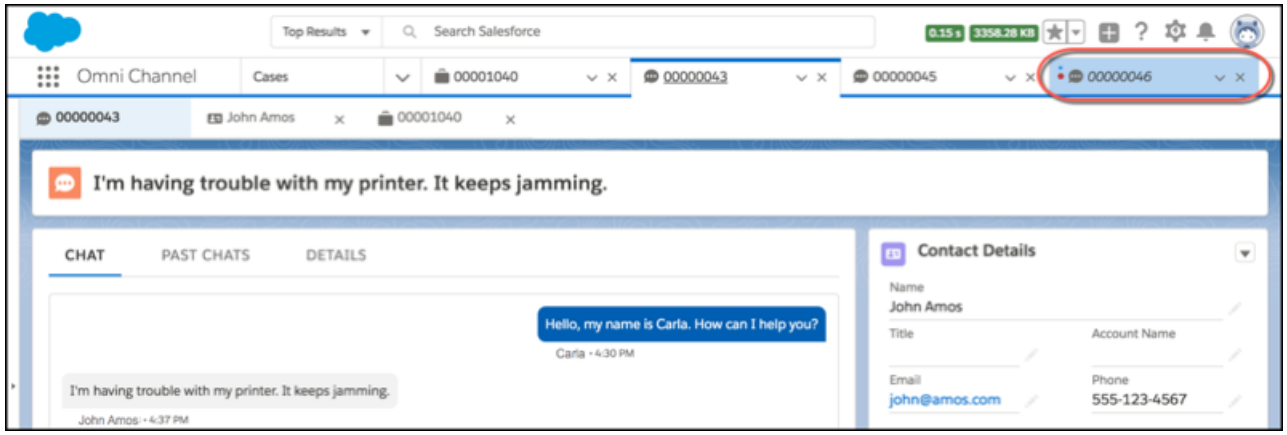
Atraer la atención del agente con notificaciones de mensajes entrantes en Live Agent

Cuando un cliente responde a un chat, además de mostrarse un punto rojo, la ficha de chat cambia a azul oscuro y parpadea tres veces para notificar al agente que hay un nuevo mensaje. Esta función se activa automáticamente para los agentes que usan Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

Por qué: Cuando el agente escribe una respuesta en la ventana de chat, el punto rojo desaparece. Si la ficha de chat ya está seleccionada, no se muestra una notificación. Si se abre una subficha en la ficha de chat seleccionada, la subficha de chat parpadea. Anteriormente, la única notificación para el agente era un punto rojo en la ficha de chat.



Obtener una vista previa de los archivos adjuntos en Live Agent en Lightning Experience

Los agentes de asistencia pueden obtener una vista previa de los archivos adjuntos enviados o recibidos en chats de Live Agent en Lightning Experience. Los archivos adjuntos de chat ahora usan el objeto Archivos (totalmente compatible con Lightning Experience) en lugar del objeto Archivos adjuntos. La lista relacionada Archivos adjuntos muestra una imagen en miniatura del archivo y el tamaño del archivo. Los agentes pueden hacer clic en el archivo para obtener una vista previa en el navegador de archivos. Esta función se activa automáticamente en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

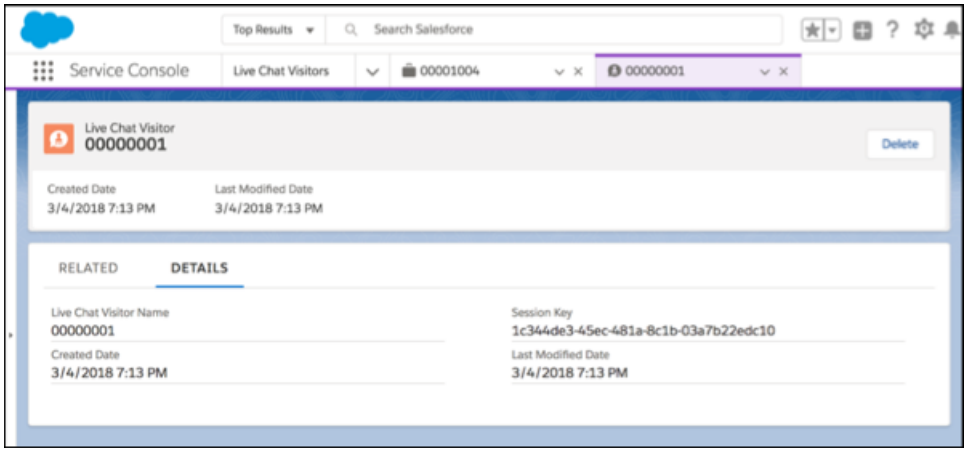
Personalizar la página Visitante de Live Chat en Lightning Experience

Agregamos una página Lightning preconfigurada para la página Visitante de Live Chat para Live Agent de modo que los administradores que diseñan sus propias aplicaciones de consola Lightning puedan personalizarla. Anteriormente, la página Visitante de Live Chat no estaba disponible en Lightning Experience.

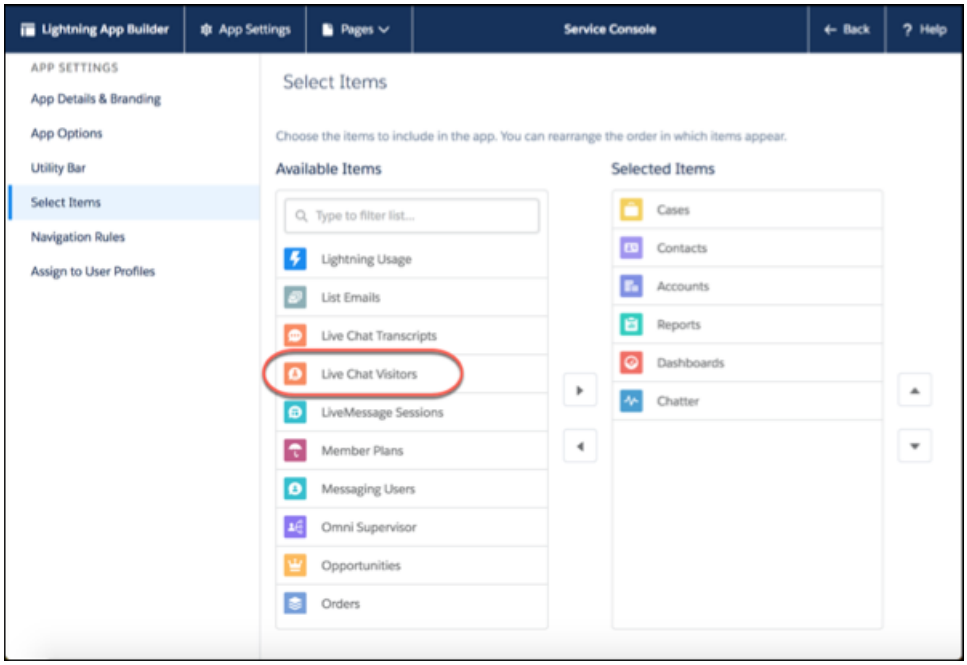
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

Por qué: La página Visitante de Live Chat de Lightning Experience es la misma que en Salesforce Classic. Muestra el registro del visitante y los registros relacionados (por ejemplo, transcripciones) asociados a un chat.



Cómo: Para agregar la página Visitante de Live Chat a su aplicación de consola Lightning, abra el Generador de aplicaciones Lightning y navegue a la página Seleccionar elementos. Agregue el elemento Visitantes de Live Chat a la lista Elementos seleccionados.



Configurar Live Agent en Lightning Experience con un flujo de configuración guiado

No tiene tiempo para experimentar en Configuración para empezar a trabajar con Live Agent en Lightning Experience, pero sus clientes tienen una serie de preguntas. El flujo de configuración guiado de Live Agent configura el enrutamiento de OmniCanal para chats, crea una configuración de Live Agent básica y configura una experiencia de Chat de Snap-ins de uso inmediato. Tanto si es un recién llegado al chat web o un veterano de Live Agent con curiosidad por Lightning Experience, el flujo de configuración guiado le ayuda a ponerse en marcha.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones con Service Cloud.

Cómo: En cualquier aplicación de Lightning Experience, haga clic en el icono de engranaje y vaya a Configuración de servicio. Si el mosaico de configuración de flujo de Live Agent no se muestra en Configuración recomendada, haga clic en **Ver todo** para ver la lista completa. A continuación, seleccione **Configuración de Live Agent**.

Chat de Snap-Ins: Mejoras de chat y el miniprograma de código de la versión 5.0

Utilice componentes Lightning para personalizar la interfaz de usuario o el snap-in de chat minimizado. Proporcione un formulario de caso para los clientes del chat cuando sus agentes no estén disponibles. Actualice su miniprograma de código de Snap-ins a la versión 5.0 para utilizar la gestión de citas y otras funciones nuevas.

EN ESTA SECCIÓN:

Recopilar casos cuando sus agentes de chat están fuera del horario

Los clientes necesitan asistencia día y noche, pero eso no significa que tenga que ofrecer asistencia por chat de forma ininterrumpida. En vez de dejar colgados a sus clientes cuando sus agentes estén fuera de servicio, permita a los clientes registrar un caso para su equipo. En vez de mostrar a sus clientes un botón de no disponibilidad cuando sus agentes no están disponibles para chatear, puede darles un botón que abra un formulario de caso. Después de enviar el formulario, su equipo puede tratar el problema cuando vuelvan a estar disponibles.

Personalizar el snap-in minimizado con componentes Lightning

Tenga el control completo de la interfaz de usuario para el snap-in cuando esté minimizado. El snap-in estándar muestra un logotipo y un breve mensaje, y cambia de color cuando hay un nuevo mensaje. Ahora puede personalizar el aspecto y el comportamiento del snap-in minimizado para varios eventos de chat empleando componentes Lightning.

Obtener configuración de Snap-Ins con Componentes Lightning

Personalice sus componentes Lightning para el prechat y el snap-in minimizado según la configuración de su implementación de Snap-ins. Puede obtener el Id. de botón de Live Agent y el Id. de implementación de Live Agent asignados a la implementación además de las URL de imagen de bot de chat.

Establecer un orden de enrutamiento para ajustar cómo se asignan los chats a un agente

Ofrezca a sus clientes mejores opciones para hablar con un agente proporcionando múltiples opciones de agentes y del botón de chat para el enrutamiento de las sesiones de chat. Sustituya el botón de chat asignado por una lista de identificadores de usuarios y de botones. El chat se enruta al primer usuario o botón disponible de la lista.

Mostrar el puesto de la cola a un cliente antes de iniciar una sesión de chat

Permita a sus clientes saber cuánto les queda para llegar a la frase mágica: "¡Usted es el siguiente!" Muestre el lugar de la cola al cliente en el snap-in para que sepa el puesto en que se encuentra en la cola del agente.

Crear sus propios eventos personalizados para chats

Cargue su propio JavaScript y archivos CSS en Chat de Snap-ins para controlar y dar estilo a sus eventos de chat personalizados. Los eventos de chat personalizados le permiten tener su propio canal de comunicación con su extensión de Live Agent en la consola para enviar y recibir eventos de chat.

Actualizar a la versión 5.0 del miniprograma de código para obtener las funciones más recientes

No se pierda los eventos de chat personalizados, el establecimiento de un orden de enrutamiento y otras funciones nuevas de Snap-ins. Agregue el nuevo miniprograma de código para obtener los nuevos parámetros que necesita. Además, Gestión de citas de Snap-ins está ahora en las opciones de configuración de Snap-ins, y las opciones de marca de chat se trasladaron a Configuración desde el miniprograma de código.

Obtener un inicio rápido para el Chat de Snap-Ins con el flujo de configuración de Live Agent

No tiene tiempo para experimentar en Configuración para empezar a trabajar con el chat web en vivo: sus clientes tienen preguntas ahora. El nuevo flujo de configuración guiado de Live Agent configura el enrutamiento de OmniCanal para chats, le da una configuración de Live Agent básica y le pone en marcha con una experiencia de Chat de Snap-ins de uso inmediato.

Vista previa de archivos enviados durante una sesión de chat

Los adjuntos de archivos en las sesiones de chat ahora utilizan el objeto Archivos, de manera que puede decir adiós a las descargas de archivos innecesarias. Anteriormente, los adjuntos de archivos empleaban el objeto Datos adjuntos, que no admite la vista previa de archivos.

Recopilar casos cuando sus agentes de chat están fuera del horario

Los clientes necesitan asistencia día y noche, pero eso no significa que tenga que ofrecer asistencia por chat de forma ininterrumpida. En vez de dejar colgados a sus clientes cuando sus agentes estén fuera de servicio, permita a los clientes registrar un caso para su equipo. En vez de mostrar a sus clientes un botón de no disponibilidad cuando sus agentes no están disponibles para chatear, puede darles un botón que abra un formulario de caso. Después de enviar el formulario, su equipo puede tratar el problema cuando vuelvan a estar disponibles.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, utilizando el miniprograma de código de Snap-ins con la versión 5.0 y posteriores.

Cómo: Active Casos Web, la asistencia sin conexión en la configuración de Snap-ins y cree su formulario de caso. Actualice su miniprograma de código de Snap-ins y péguelo en su sitio web. Si no actualiza y pega el miniprograma, no funcionará la asistencia sin conexión.

Personalizar el snap-in minimizado con componentes Lightning

Tenga el control completo de la interfaz de usuario para el snap-in cuando esté minimizado. El snap-in estándar muestra un logotipo y un breve mensaje, y cambia de color cuando hay un nuevo mensaje. Ahora puede personalizar el aspecto y el comportamiento del snap-in minimizado para varios eventos de chat empleando componentes Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En Developer Console, cree un componente Lightning que implemente la nueva interfaz `lightningsnapin:minimizedUI`. Luego utilice los métodos aura del nuevo componente `lightningsnapin:minimizedAPI` para crear su componente minimizado.

- `registerEventHandler()`: Pasa su propia función de control a la que se llama en cada evento.
- `maximize()`: Maximiza la ventana de Chat de Snap-ins desde su componente de interfaz de usuario minimizado.

Obtener configuración de Snap-Ins con Componentes Lightning

Personalice sus componentes Lightning para el prechat y el snap-in minimizado según la configuración de su implementación de Snap-ins. Puede obtener el Id. de botón de Live Agent y el Id. de implementación de Live Agent asignados a la implementación además de las URL de imagen de bot de chat.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En Developer Console, cree o modifique un componente Lightning para el prechat del Chat de Snap-ins, o el nuevo componente Lightning para el snap-in minimizado. Cree el componente `lightningsnapin:settingsAPI` y utilice el método `getLiveAgentSettings()` para capturar los Id. de Live Agent y las URL de imagen que desea utilizar.

Establecer un orden de enrutamiento para ajustar cómo se asignan los chats a un agente

Ofrezca a sus clientes mejores opciones para hablar con un agente proporcionando múltiples opciones de agentes y del botón de chat para el enrutamiento de las sesiones de chat. Sustituya el botón de chat asignado por una lista de identificadores de usuarios y de botones. El chat se enruta al primer usuario o botón disponible de la lista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, utilizando el miniprograma de código de Snap-ins con la versión 5.0 y posteriores.

Cómo: Actualice su miniprograma de código a la versión 5.0. Utilice el parámetro `embedded_svc.settings.fallbackRouting` para establecer una matriz de `buttonId`, `userId` o `userId_buttonId`.

Mostrar el puesto de la cola a un cliente antes de iniciar una sesión de chat

Permita a sus clientes saber cuánto les queda para llegar a la frase mágica: "¡Usted es el siguiente!" Muestre el lugar de la cola al cliente en el snap-in para que sepa el puesto en que se encuentra en la cola del agente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, utilizando el miniprograma de código de Snap-ins con la versión 5.0 y posteriores.

Cómo: Asegúrese de que el botón de chat que está asignado a su implementación de Snap-ins tiene el parámetro **Activar cola** activado en su configuración de Live Agent. En la configuración de Snap-ins, seleccione **Mostrar posición en la cola**.

Crear sus propios eventos personalizados para chats

Cargue su propio JavaScript y archivos CSS en Chat de Snap-ins para controlar y dar estilo a sus eventos de chat personalizados. Los eventos de chat personalizados le permiten tener su propio canal de comunicación con su extensión de Live Agent en la consola para enviar y recibir eventos de chat.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, utilizando el miniprograma de código de Snap-ins con la versión 5.0 y posteriores. Los eventos personalizados se admiten en aplicaciones de consola creadas en Salesforce Classic únicamente.

Cómo: Cargue sus archivos como recursos estáticos con el control de caché establecido en público. Asígneles nombres sin espacios que sean fáciles de recordar, porque hará referencia a ellos por nombre de recurso estático en el Chat de Snap-ins.

Agregue los recursos a su miniprograma de código de Snap-ins como una matriz (o a través de la configuración del componente Chat de Snap-ins si está utilizando Comunidades). Cuando especifique los recursos, emplee el nombre del recurso estático, no el nombre de archivo. Por ejemplo, si carga CustomEvent.js y le asigna el nombre CustomEvent, ingrese `CustomEvent`.

Las secuencias de comandos y los parámetros de los estilos externos no se incluyen en el miniprograma de código de la versión 5.0 de forma predeterminada, pero puede agregarlos de forma manual.

- `embedded_svc.settings.externalScripts = ["...", "..."]`
- `embedded_svc.settings.externalStyles = ["...", "..."]`

Actualizar a la versión 5.0 del miniprograma de código para obtener las funciones más recientes

No se pierda los eventos de chat personalizados, el establecimiento de un orden de enrutamiento y otras funciones nuevas de Snap-ins. Agregue el nuevo miniprograma de código para obtener los nuevos parámetros que necesita. Además, Gestión de citas de Snap-ins está ahora en las opciones de configuración de Snap-ins, y las opciones de marca de chat se trasladaron a Configuración desde el miniprograma de código.

Dónde: La configuración de Snap-ins está disponible en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Trasladamos las imágenes de chat desde el miniprograma de código a Configuración de modo que no tenga que mantener las direcciones URL de sus imágenes en su base de código. Pero si prefiere mantenerlas en el miniprograma de código, aún podrá seguir utilizando los mismos parámetros como vino haciendo.

Cómo: Cuando configure las nuevas funciones de Chat de Snap-ins, actualice su miniprograma de código a la versión 5.0, y luego vuelva a pegarlo en su sitio web.

Los siguientes parámetros son nuevos o pueden agregarse manualmente con la versión 5.0.

- `embedded_svc.settings.fallbackRouting = ["...", "..."]`
- `embedded_svc.settings.offlineSupportMinimizedText = "..."`
- `embedded_svc.settings.externalScripts = ["...", "..."]` (agregar manualmente)
- `embedded_svc.settings.externalStyles = ["...", "..."]` (agregar manualmente)

- `embedded_svc.settings.chatbotAvatarImgURL = "..."` (agregar manualmente)

Obtener un inicio rápido para el Chat de Snap-Ins con el flujo de configuración de Live Agent

No tiene tiempo para experimentar en Configuración para empezar a trabajar con el chat web en vivo: sus clientes tienen preguntas ahora. El nuevo flujo de configuración guiado de Live Agent configura el enrutamiento de OmniCanal para chats, le da una configuración de Live Agent básica y le pone en marcha con una experiencia de Chat de Snap-ins de uso inmediato.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones con Service Cloud.

Cómo: En cualquier aplicación de Lightning Experience, haga clic en el icono de engranaje y vaya a Configuración de servicio. Si el flujo de configuración de Live Agent no se muestra en Configuración recomendada, haga clic en **Ver todo** para ver la lista completa y, a continuación, seleccione **Configuración de Live Agent**.

Vista previa de archivos enviados durante una sesión de chat

Los adjuntos de archivos en las sesiones de chat ahora utilizan el objeto Archivos, de manera que puede decir adiós a las descargas de archivos innecesarias. Anteriormente, los adjuntos de archivos empleaban el objeto Datos adjuntos, que no admite la vista previa de archivos.

Dónde: Este cambio se aplica a la consola en Salesforce Classic y Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener una vista previa de los archivos adjuntos en Live Agent en Lightning Experience

Snap-ins para aplicaciones móviles: Crear aplicaciones mejores, más rápidas y atractivas

Redujimos el espacio necesario para el SDK de Snap-ins porque ya no se requiere el SDK móvil de Salesforce como dependencia. Simplificamos el proceso de autenticación para la gestión de casos y de Knowledge autenticados. También alegramos la experiencia de usuario de Live Agent con burbujas de chat más atractivas y un indicador de escritura animado.

Dónde: Esta actualización se aplica al SDK de Snap-ins para aplicaciones móviles para iOS (versión 212.0.1) y Android (versión 212.0.0).

Para consultar los detalles sobre las nuevas funciones, lea las notas de la versión para iOS y Android. Visite también el sitio de Snap-ins para aplicaciones móviles para obtener información del producto.

CTI: Guíe a sus agentes de centros de llamadas con flujos

Guíe a sus agentes de centros de llamadas con procesos de vario pasos gracias al componente de participación guiada de Lightning. Las llamadas entrantes pueden abrir pantallas en una página de registro con una lista de flujos para que el agente los complete. El primer flujo puede incluso iniciarse de manera automática para que sus agentes sepan por dónde deben empezar. Los datos de la llamada, como, por ejemplo, el número de teléfono o el nombre del cliente, pueden pasarse directamente al flujo cuando aparezca la pantalla.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)

Knowledge: Gestión de traducción, Vínculos inteligentes y la Herramienta de migración de Lightning Knowledge (Beta)

¿No entiende el idioma? Lightning Knowledge habla su idioma. Las funciones de gestión de traducción de Salesforce Classic, como las acciones Enviar para traducir y Publicar, no están disponibles en Lightning Knowledge. Otras mejoras incluyen la visualización lado a lado de traducciones y versiones de artículos maestras en un componente Lightning y actualizaciones en el componente conmutador de idioma. Los vínculos inteligentes están ahora disponibles para vincular a otros artículos en campos de Texto enriquecido. La Herramienta de migración de Lightning Knowledge muy esperada ofrece una solución sencilla para mover su base de conocimientos de Salesforce Classic a la función mejorada de Lightning Knowledge.

EN ESTA SECCIÓN:

Enviar para traducir en Lightning Experience

Las acciones de traducción se pueden llevar a cabo ahora tanto en Salesforce Classic como Lightning Experience. Los agentes pueden seleccionar desde una lista de idiomas disponibles para crear versiones de traducción del idioma principal. Los agentes pueden asignar los borradores de traducción a otros usuarios o colas, establecer fechas de vencimiento y enviar una notificación por email al usuario asignado.

Comparar traducciones y artículos principales lado a lado

Observe los artículos principales y realice una comparación lado a lado con los artículos traducidos.

Utilizar acciones de creación con traducciones

Algunas acciones de creación están ahora disponibles para su traducción en Lightning Knowledge: modificar, asignar, publicar y eliminar. Los gestores de traducción pueden completar el flujo de trabajo de gestión de traducción, sin volver a cambiar a Salesforce Classic para realizar el trabajo.

Insertar vínculos inteligentes en campos de texto enriquecido

Agregue vínculos inteligentes a los campos de texto enriquecido en sus artículos. Si los artículos se revisan (¡siempre se revisan), los vínculos no se dañan. No es necesario crear un nuevo vínculo con cada versión. Los vínculos inteligente en Lightning knowledge incluyen filtros de búsqueda mejorados y texto al pasar el ratón, por lo que puede ver rápidamente lo que está buscando.

Cambiar idiomas sobre la marcha con el componente Conmutador de traducción

Con el componente Conmutador de idioma, puede ver rápidamente idiomas publicados y de borrador disponibles.

Texto al pasar el ratón sobre artículos en resultados de búsqueda de Lightning Knowledge

Pase el ratón sobre resultados de búsqueda para examinar rápidamente detalles de artículo para obtener la información que necesita. Ya no tiene que abrir y cerrar cada artículo en su búsqueda.

Agregar Lightning Knowledge a Service Essentials

Agregue una solución de conocimiento potente y asequible a su kit de herramientas. Redacte artículos y gestione su base de conocimientos con Lightning Knowledge en la edición Service Essentials.

Moverse a Lightning Knowledge con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Beta)

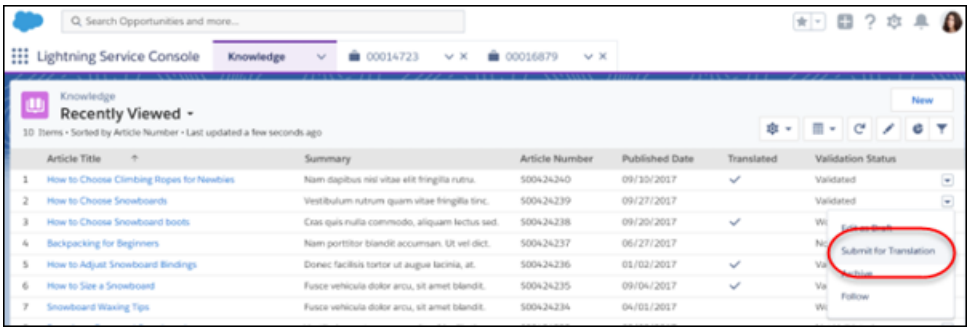
La herramienta de migración elimina todas las conjeturas de la migración de datos de la base de conocimientos. Siga las solicitudes sencillas de la herramienta para unificar sus datos bajo un nuevo objeto de Knowledge potente.

Enviar para traducir en Lightning Experience

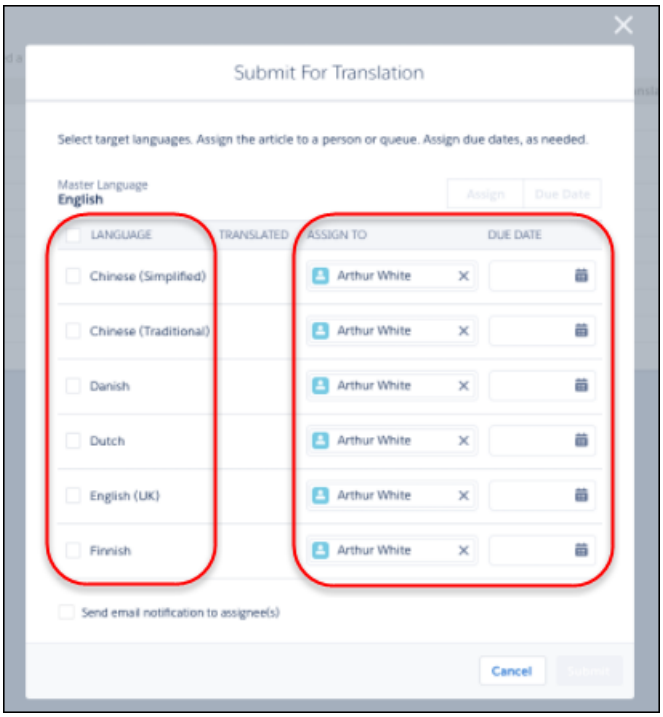
Las acciones de traducción se pueden llevar a cabo ahora tanto en Salesforce Classic como Lightning Experience. Los agentes pueden seleccionar desde una lista de idiomas disponibles para crear versiones de traducción del idioma principal. Los agentes pueden asignar los borradores de traducción a otros usuarios o colas, establecer fechas de vencimiento y enviar una notificación por email al usuario asignado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Essentials Edition como un complemento. Para obtener más información, haga contacto con su representante de Salesforce.

Por qué: El botón Enviar para traducir se activa automáticamente en la vista de lista de artículo y se puede agregar cómodamente al inicio de registro en Lightning Knowledge. Agréguelo a los Formatos de página para el Tipo de registro y Perfil de usuario donde desea que se muestre.



Cómo: Tras seleccionar un artículo para su traducción, haga clic en la acción Enviar para traducir en la esquina superior derecha de la página. Aparece el menú Enviar para traducir. Los usuarios pueden elegir fácilmente desde un menú de idiomas activos para la traducción, asignar traducciones a autores, establecer fechas de vencimiento y notificar a usuarios asignados.

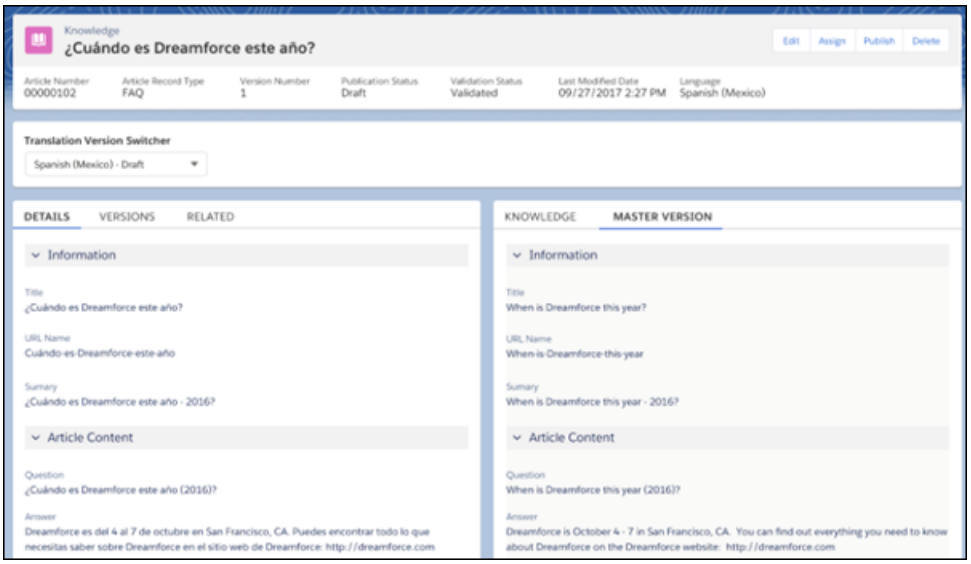


Comparar traducciones y artículos principales lado a lado

Observe los artículos principales y realice una comparación lado a lado con los artículos traducidos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition,

Performance Edition y Essentials Edition como un complemento. Para obtener más información, haga contacto con su representante de Salesforce.



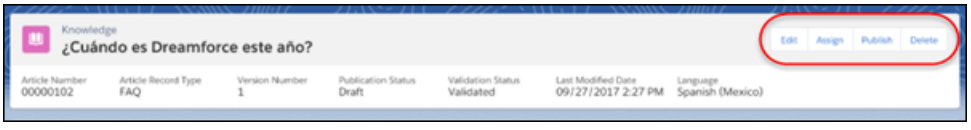
Cómo: Los administradores agregan el componente Artículo principal a la página de registro de Lightning mediante el Generador de aplicaciones de Lightning

Utilizar acciones de creación con traducciones

Algunas acciones de creación están ahora disponibles para su traducción en Lightning Knowledge: modificar, asignar, publicar y eliminar. Los gestores de traducción pueden completar el flujo de trabajo de gestión de traducción, sin volver a cambiar a Salesforce Classic para realizar el trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Essentials Edition como un complemento. Para obtener más información, haga contacto con su representante de Salesforce.

Cómo: Los administradores pueden agregar botones de acciones de gestión de creación y traducción al formato de página de artículo traducido desde configuración. Los botones de acciones de gestión de creación y traducción incluyen: modificar, asignar, publicar y eliminar.



Insertar vínculos inteligentes en campos de texto enriquecido

Agregue vínculos inteligentes a los campos de texto enriquecido en sus artículos. Si los artículos se revisan (¡siempre se revisan), los vínculos no se dañan. No es necesario crear un nuevo vínculo con cada versión. Los vínculos inteligente en Lightning knowledge incluyen filtros de búsqueda mejorados y texto al pasar el ratón, por lo que puede ver rápidamente lo que está buscando.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Essentials Edition como un complemento. Para obtener más información, haga contacto con su representante de Salesforce.

Por qué: Los agentes pueden utilizar con total confianza artículos vinculados inteligentes con campos de texto enriquecido, sabiendo que las revisiones no dañarán los vínculos.

Cambiar idiomas sobre la marcha con el componente Conmutador de traducción

Con el componente Conmutador de idioma, puede ver rápidamente idiomas publicados y de borrador disponibles.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Essentials Edition como un complemento. Para obtener más información, haga contacto con su representante de Salesforce.

Por qué: El Conmutador de traducción abre un menú desplegable que muestra todas las versiones de artículos publicados y de borrador disponibles en todos los idiomas disponibles.



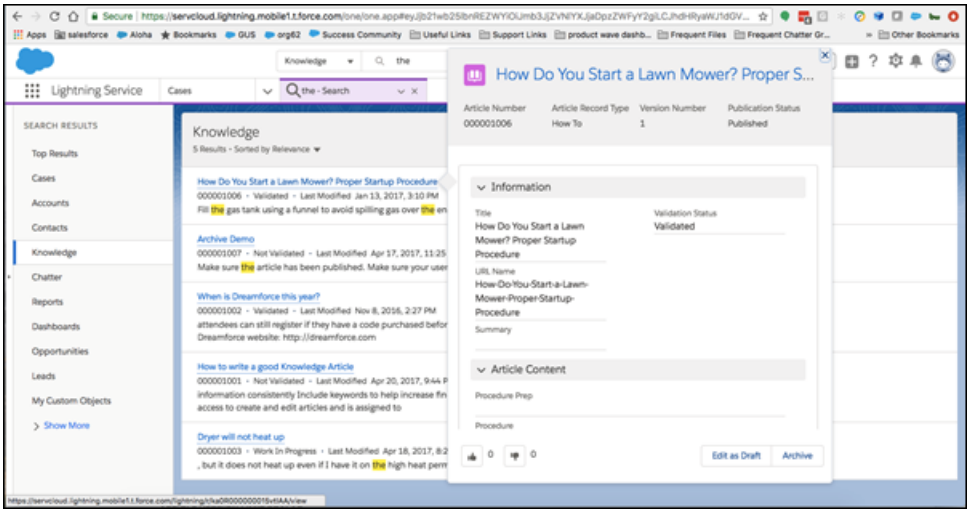
Cómo: Si su organización ya tiene múltiples idiomas de Knowledge activados, el Conmutador de traducción se activa de forma predeterminada.

Texto al pasar el ratón sobre artículos en resultados de búsqueda de Lightning Knowledge

Pase el ratón sobre resultados de búsqueda para examinar rápidamente detalles de artículo para obtener la información que necesita. Ya no tiene que abrir y cerrar cada artículo en su búsqueda.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Essentials Edition como un complemento. Para obtener más información, haga contacto con su representante de Salesforce.

Cómo: Esta función se activa automáticamente para los agentes que usan Lightning Experience.



Agregar Lightning Knowledge a Service Essentials

Agregue una solución de conocimiento potente y asequible a su kit de herramientas. Redacte artículos y gestione su base de conocimientos con Lightning Knowledge en la edición Service Essentials.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition de Service Cloud.

Quién: Los titulares de la licencia Service Essentials pueden utilizar Lightning Knowledge como un complemento. Para más detalles, haga contacto con su representante de Salesforce. El acceso de Classic Knowledge y Lightning Knowledge está disponible únicamente para administradores. Todos los demás usuarios tienen acceso únicamente a Lightning Knowledge.

Moverse a Lightning Knowledge con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Beta)

La herramienta de migración elimina todas las conjeturas de la migración de datos de la base de conocimientos. Siga las solicitudes sencillas de la herramienta para unificar sus datos bajo un nuevo objeto de Knowledge potente.

Nota: Dado que se trata de una función beta, la Herramienta de migración de Lightning Knowledge es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Quién: Los usuarios con permisos Administrador pueden ejecutar la herramienta de migración. Un gestor de productos de Salesforce debe activar la Herramienta de migración de Lightning Knowledge por usted. Para obtener detalles, haga contacto con su representante de Salesforce.

Cómo: Tras una preparación inicial, siga las solicitudes y permita a la herramienta de migración realizar las tareas tediosas. El objeto de Knowledge está optimizado para Lightning utilizando tipos de registro en vez de tipos de artículo y archivos en vez de campos de archivo.

Tras cambiar el modelo de datos, puede utilizar Lightning Experience o Salesforce Classic. Tras la migración, un administrador debe revisar manualmente personalizaciones para utilizar el nuevo objeto de Knowledge.

Service Cloud Mobile: Obtener gestión de casos en los desplazamientos (Beta)

¡Todas las funciones de gestión de casos que disfruta en Service Cloud llegan ahora a su dispositivo móvil! Service Cloud Mobile es una alternativa ligera a la aplicación Salesforce, construida para que los agentes de asistencia resuelvan casos de clientes en sus desplazamientos. La aplicación está disponible para dispositivos móviles iOS y Android.

Dónde: Este cambio se aplica a la nueva aplicación Service Cloud Mobile y no afecta a los usuarios en Lightning Experience y Salesforce Classic. La aplicación está disponible en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Service Cloud Mobile es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para esta función empleando los comentarios dentro de aplicación.

Cuándo: Service Cloud Mobile está disponible para su descarga gratuita en la semana del 9 de junio de 2018 en App Store y Google Play.

Sugerencia: Recomendamos que los clientes que tengan la versión piloto de Service Cloud Mobile la desinstalen. Vuelva a instalar la versión vigente desde App Store o Google Play en vez de intentar actualizar la versión anterior.

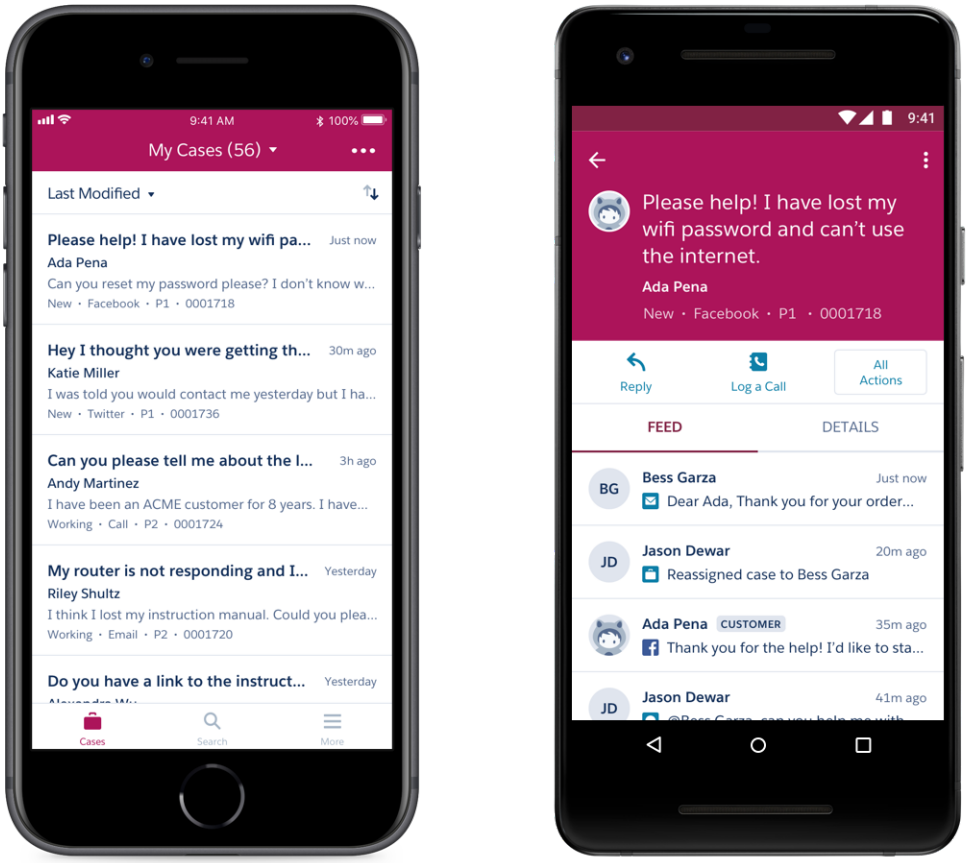
Quién: Los usuarios con acceso de Lectura en casos pueden ver casos en la aplicación. Para modificar o eliminar un caso, los usuarios necesitan acceso Actualizar y Eliminar en casos.

Requisitos de dispositivos iOS: iOS 11 y versiones posteriores. No está optimizada para iPad.

Requisitos de dispositivos Android: Android 5.0 y versiones posteriores, y Google Play Services 11.8.0 y versiones posteriores.

Por qué: Con Service Cloud Mobile, los agentes pueden:

- Actualizar, modificar y colaborar en casos
- Gestionar listas de casos
- Ver casos en sus colas
- Comunicarse por email, Facebook, Twitter y Chatter
- Ejecutar acciones masivas
- Buscar contactos y detalles de cuentas
- Gestionar la configuración de las notificaciones para estar al tanto de los casos y las colas
- Enviar comentarios a Salesforce sobre su experiencia en el uso de la aplicación



Cómo: Instale el paquete gestionado Service Cloud Mobile en su organización para permitir a los usuarios recibir notificaciones desde la aplicación. A continuación, instale la aplicación en su dispositivo móvil e inicie sesión.

La aplicación solicita a los usuarios su información de inicio de sesión y contraseña de Salesforce. Después de autenticarse, sus agentes de asistencia tendrán todos sus casos directamente al alcance de sus dedos. También dispondrán de todas las herramientas que necesitan para resolver casos con la velocidad y la eficiencia que esperan sus clientes.

Otros cambios en Service Cloud

Conozca detalles sobre otros cambios que realizamos para mejorar Service Cloud.

EN ESTA SECCIÓN:

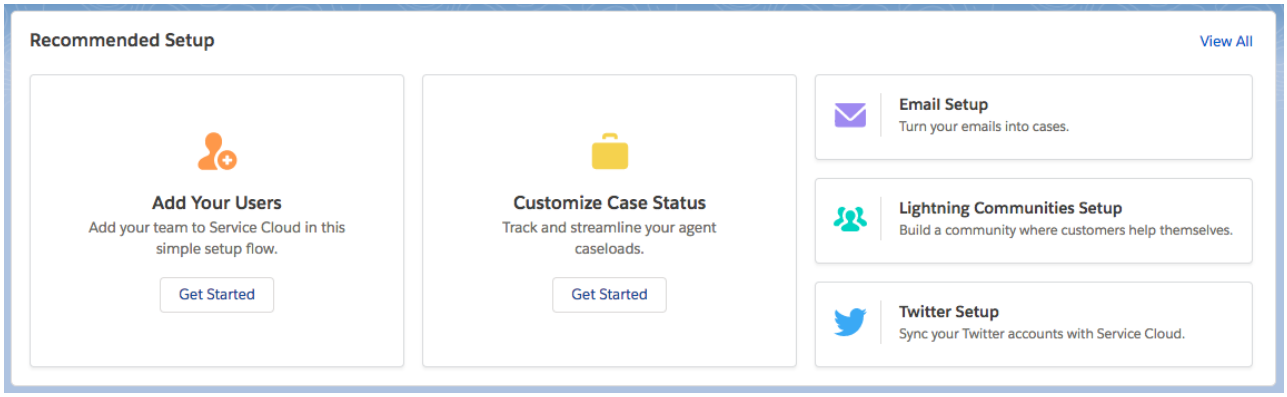
La Configuración de servicio recibe un nuevo aspecto

La página Configuración de servicio en Lightning Experience se rediseñó para darle recomendaciones dinámicas, una descripción general del uso vigente de su organización y tableros que le permiten ver el desempeño de su centro de asistencia. Configuración recomendada sirve flujos de configuración, experiencias de un paso y recursos como videos, módulos de Trailhead, etcétera.

La Configuración de servicio recibe un nuevo aspecto

La página Configuración de servicio en Lightning Experience se rediseñó para darle recomendaciones dinámicas, una descripción general del uso vigente de su organización y tableros que le permiten ver el desempeño de su centro de asistencia. Configuración recomendada sirve flujos de configuración, experiencias de un paso y recursos como videos, módulos de Trailhead, etcétera.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones con Service Cloud.



Analytics: Reportes y tableros y Einstein Analytics

Desde la perspectiva de reportes y tableros, esta versión incorpora el generador de reportes de Lightning Experience, ahora disponible de forma general, los reportes unidos de Lightning Experience (beta), las suscripciones mejoradas y mucho más. En Einstein Analytics, las recomendaciones de Einstein Discovery en objetos de Salesforce están ahora disponibles de forma general, y ya está aquí el formato condicional en tableros, entre muchas otras nuevas funciones.

EN ESTA SECCIÓN:

Reportes y tableros: Generador de reportes Lightning Experience (Disponible de forma general), Reportes unidos Lightning (Beta), Mejoras de suscripción

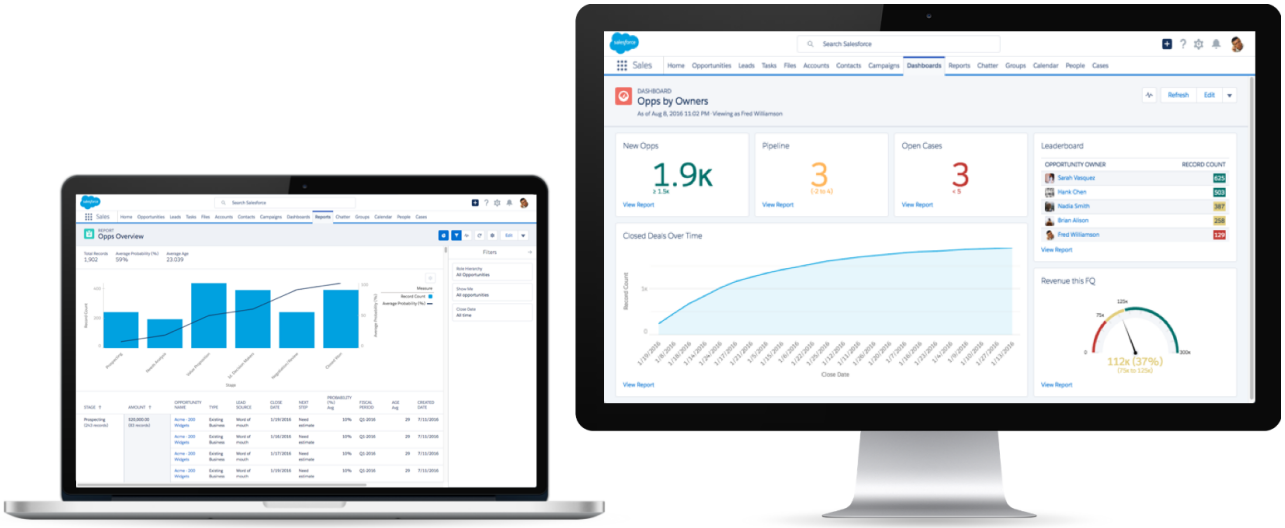
¡Aquí lo tiene! El generador de reportes Lightning Experience está ahora disponible de forma general. Comience obteniendo perspectivas desde múltiples objetos con la versión beta de reportes unidos Lightning Experience. Suscriba otras personas a tableros. ¡Y mucho más!

Einstein Analytics: Recomendaciones de Einstein Discovery, formato condicional, programación de replicación

Obtenga predicciones de Einstein Discovery y acciones recomendadas en el objeto de Salesforce que elija. Actualice automáticamente el formato de widgets del tablero con umbrales que se pueden establecer fácilmente. Controle cuándo se actualizan los distintos datos programando replicaciones por conexión.

Reportes y tableros: Generador de reportes Lightning Experience (Disponible de forma general), Reportes unidos Lightning (Beta), Mejoras de suscripción

¡Aquí lo tiene! El generador de reportes Lightning Experience está ahora disponible de forma general. Comience obteniendo perspectivas desde múltiples objetos con la versión beta de reportes unidos Lightning Experience. Suscriba otras personas a tableros. ¡Y mucho más!



EN ESTA SECCIÓN:

Reportes: Generador de reportes Lightning (Disponible de forma general), Página de ejecución mejorada (Beta), Reportes unidos Lightning (Beta)

El generador de reportes Lightning está ahora disponible de forma general. Las mejoras en la página de ejecución hacen que trabajar con reportes sea aún más productivo. Ver reportes unidos en Lightning Experience optando por la versión beta de Reporte unido Lightning.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

Tableros: Las tablas Lightning Tables mejoran, Utilizar configuración de gráfico desde reportes, Agregar reportes a tableros

Agrupe y mida registros en tablas Lightning. Aflore un gráfico de reporte para un componente de tablero. Agregue reportes a tableros con solo un clic.

Carpetas: Organizarse con subcarpetas, Personalizar los repostes y listas de tableros

Organice sus reportes y tableros con carpetas y subcarpetas. Personalice las columnas en las páginas Reportes o Tableros para ver cosas de mayor interés.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

Suscripciones: Ampliar suscripciones de tablero

Agregue otras personas como suscriptores a sus reportes y tableros de modo que pueda compartir la información más reciente automáticamente en una programación establecida.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

Reportes: Generador de reportes Lightning (Disponible de forma general), Página de ejecución mejorada (Beta), Reportes unidos Lightning (Beta)

El generador de reportes Lightning está ahora disponible de forma general. Las mejoras en la página de ejecución hacen que trabajar con reportes sea aún más productivo. Ver reportes unidos en Lightning Experience optando por la versión beta de Reporte unido Lightning.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Rediseñar la creación de reportes con Generador de reportes Lightning (Disponible de forma general)

Proporcione a sus usuarios una herramienta potente e intuitiva para analizar datos de Salesforce. El futuro en la creación de reportes llegó por completo con el generador de reportes Lightning estando disponible de forma general. Puede agrupar, filtrar y resumir registros para responder a preguntas de negocio como "¿Cuántos ingresos hemos generado en el último trimestre del sudeste?", "¿Qué origen de prospecto está generando la mayoría de oportunidades cerradas?" y "¿Cuál es la media de antigüedad de todos los casos abiertos?" Generador de reportes Lightning incluye cambios desde la última versión.

Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Beta)

Los reportes unidos son perfectos para analizar datos de Salesforce entre múltiples tipos de reportes (como oportunidades con productos unidos a casos con activos) u obtener vistas múltiples y simultáneas de un objeto (como oportunidades cerradas ganadas junto con oportunidades cerradas perdidas).

Exportar reportes, Mantener el formato

En ocasiones, compartir sus reportes con otros significa exportarlos a Microsoft® Excel®. Cuando exporta sus reportes, garantizamos que el formato en el que trabajó tanto permanezca intacto. El reporte exportado también incluye totales y resúmenes de columna.

Agrupar reportes por granularidad de fecha personalizada

¿Desea revisar el estado de sus cuentas de cliente por trimestre fiscal? Quizás desea veer más detenidamente las oportunidades generadas este mes. Ahora puede personalizar la granularidad de fecha y agrupar registros por calendario o periodos fiscales.

Filtrar reportes de historial de campo por valores nuevos y antiguos

Anteriormente, con un reporte de historial de campo, podía realizar un seguimiento de los cambios a nivel de campo con los campos Valor antiguo y Valor nuevo, pero no podía filtrar por Valor antiguo y Valor nuevo. Prepárese para trocear sus reportes de historial de campo, porque ahora puede filtrar en ambos campos.

Obtener un desempeño mejorado con Página de ejecución mejorada (Beta)

La creación de reportes en Lightning Experience sigue mejorando. En esta versión, estamos lanzando la página de ejecución mejorada (Beta). La página de ejecución mejorada le proporciona una interfaz de usuario mejorada. Por ejemplo, la visualización de detalles de registro está a un solo conmutador. Observará también un desempeño mejorado cuando ejecute reportes.

Otras mejoras en reportes en Lightning Experience

Además de las funciones importantes de esta versión, realizamos algunas mejoras pequeñas pero notables en reportes.

Rediseñar la creación de reportes con Generador de reportes Lightning (Disponible de forma general)

Proporcione a sus usuarios una herramienta potente e intuitiva para analizar datos de Salesforce. El futuro en la creación de reportes llegó por completo con el generador de reportes Lightning estando disponible de forma general. Puede agrupar, filtrar y resumir registros para responder a preguntas de negocio como "¿Cuántos ingresos hemos generado en el último trimestre del sudeste?", "¿Qué origen de prospecto está generando la mayoría de oportunidades cerradas?" y "¿Cuál es la media de antigüedad de todos los casos abiertos?" Generador de reportes Lightning incluye cambios desde la última versión.

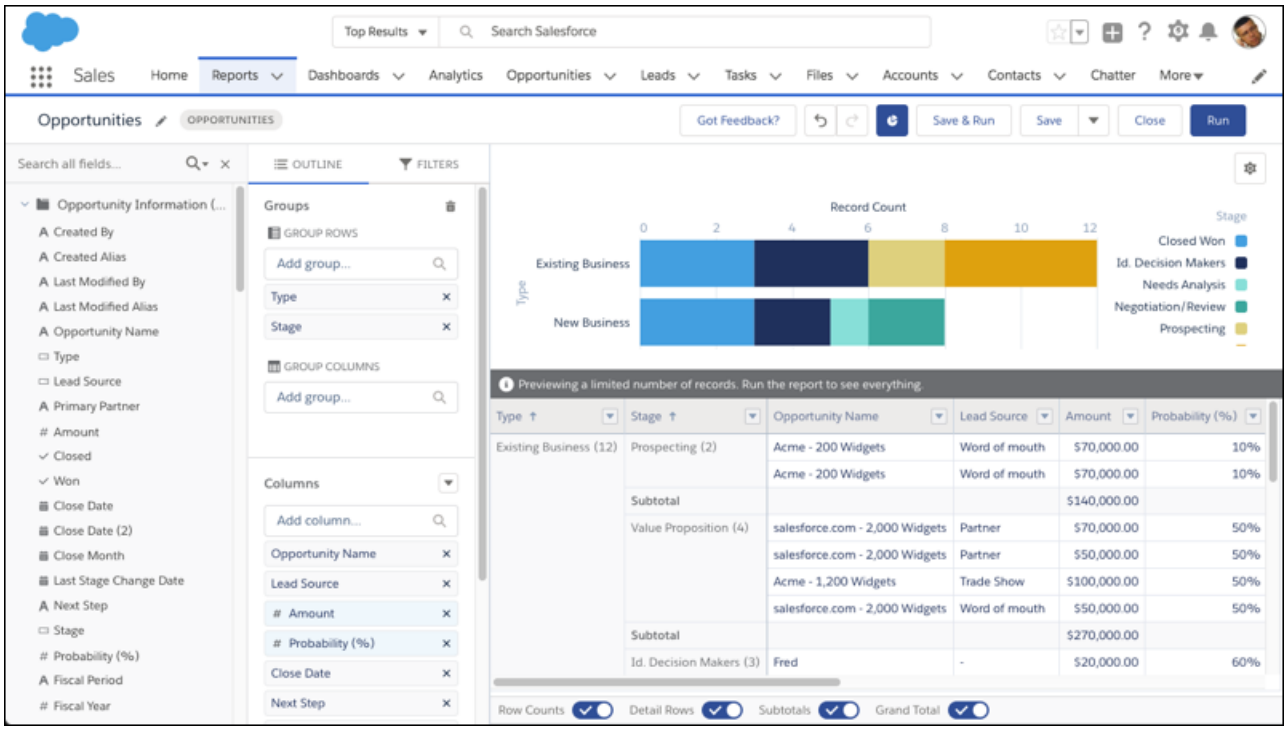
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién:

- Para crear, modificar y eliminar reportes en su carpeta privada, necesita el permiso de usuario Crear y Personalizar reportes.
- Para crear, modificar y eliminar reportes en carpetas públicas, necesita el Generador de reportes o el permiso de usuario Generador de reportes (Lightning Experience).

Cómo: Para crear un reporte en Generador de reportes Lightning, en la ficha Reportes, haga clic en **Nuevo reporte**.

Nota: Ahora que Generador de reportes Lightning está disponible de forma general, **Ocultar el generador de reportes de Salesforce Classic integrado en Lightning Experience** sustituye la opción **Activar el Generador de reportes Lightning (Beta)** en la página Configuración de reportes y tableros. Si **Activar reportes unidos Lightning (Beta)** está seleccionada, aún puede acceder al generador de reportes de Salesforce Classic en Lightning Experience.



Cambios a partir de Spring '18

- Agrupe reportes por granularidad de fecha personalizada.
- Cambie el nombre de reportes haciendo clic en el nombre del reporte o el icono de lápiz junto al nombre del reporte.
- Consulte el tipo de reporte de un reporte en una burbuja gris junto al nombre del reporte.
- Cuando navega fuera del generador de reportes con cambios sin guardar, se le solicita guardar sus cambios. ¡No más modificaciones perdidas!

Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Beta)

Los reportes unidos son perfectos para analizar datos de Salesforce entre múltiples tipos de reportes (como oportunidades con productos unidos a casos con activos) u obtener vistas múltiples y simultáneas de un objeto (como oportunidades cerradas ganadas junto con oportunidades cerradas perdidas).

Dónde: Esta función es una función beta en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, los función de reportes unidos de Lightning Experience es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de

Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién:

- Para ver reportes unidos en Lightning Experience, necesita el permiso de usuario Ejecutar reportes.
- Para crear o modificar reportes unidos utilizando el generador de reportes de Salesforce Classic integrado en Lightning Experience, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar reportes, Generador de reportes o Generador de reportes (Lightning Experience).

Por qué: Los reportes unidos están compuestos de hasta 5 *bloques*. Cada bloque muestra datos de un tipo de reporte estándar o personalizado, por lo que un reporte unido incluye datos de hasta 5 tipos de reporte diferentes. Los tipos de reportes solo pueden unirse si comparten campos comunes entre sí. Por ejemplo, Oportunidades y Cuentas pueden unirse porque comparten campos comunes como Nombre de cuenta e Id. de cuenta. Cada bloque devuelve hasta 2.000 registros, lo que significa que un reporte unido con 5 bloques puede devolver hasta 10.000 registros. Cuando agrupa datos, agrupa datos en bloques, lo que significa que solo puede agrupar datos por *campos comunes*. Los campos comunes son campos que tiene cada objeto. Cuando filtra reportes unidos, cada filtro se aplica de forma independiente a cada bloque. Como puede imaginar, estos atributos hacen que los reportes unidos sean muy útiles.

Por ejemplo, cree el reporte de ventas definitivo creando un reporte unido. Agregue tres bloques al reporte unido que le proporciona una vista completa de su operación: Cuentas, Oportunidades y Casos.

O bien, cree un reporte unido para obtener la vista de pájaro de su operación de servicio al cliente. Agregue tres bloques y asigne a cada uno de ellos el tipo de reporte Caso. Filtre el bloque 1 por `Estado igual a Abierto`, el bloque 2 por `Estado igual a En curso` y el bloque 3 por `Estado igual a Cerrado`.

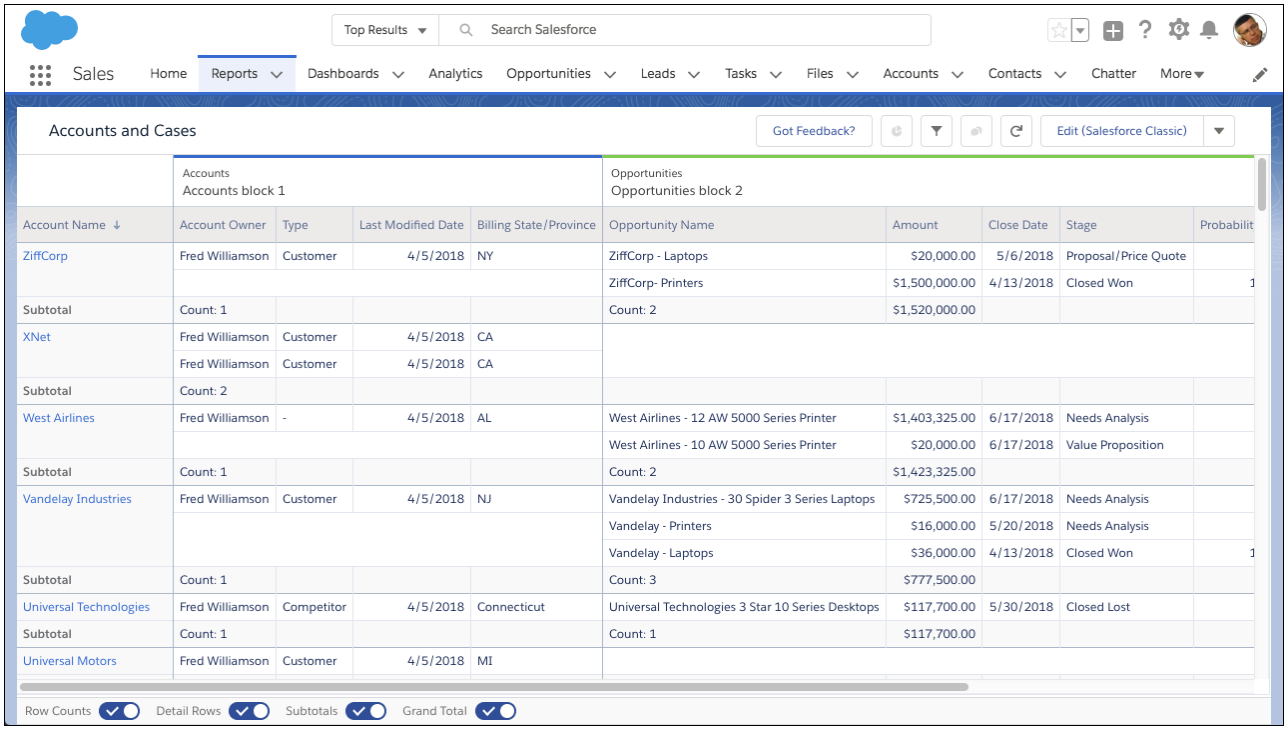
Cómo: Para comenzar a trabajar con reportes unidos en Lightning Experience, opte por su organización de Salesforce en la versión beta.

1. Desde Configuración, ingrese `Reportes` en el cuadro `Búsqueda rápida`, luego seleccione **Configuración de reportes y tableros**.
2. Seleccione **Activar reportes unidos Lightning (Beta)**.
3. Haga clic en **Guardar**.

¡*Voilà*! Reportes unidos y Lightning Experience juntos al fin.

En Lightning Experience, cuando ve un reporte unido, el panel de filtros muestra filtros por bloque.

Existe un reporte unido sencillo que muestra Cuentas y Oportunidades agrupados por Nombre de cuenta.



Nota: Mientras se prepara para trabajar con reportes unidos en Lightning Experience, tome nota de estas limitaciones beta. Estas funciones no están disponibles en la versión beta de reporte unidos Lightning, pero estamos trabajando para implementarlas en una versión futura.

- Cree y modifique reportes unidos en el generador de reportes Lightning. En su lugar, cree y modifique reportes unidos en el generador de reportes de Salesforce Classic integrado en Lightning Experience.
- Gráficos
- Modificar filtras durante la visualización (aunque puede verlos en el panel Filtros)
- Suscripciones
- Exportar
- Abrir en Quip
- Agregar a Tablero
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Guardar (aunque Guardar como está disponible)
- Ordenar de forma ascendente y descendente por columna durante la visualización (aunque puede ver cómo están ordenadas las columnas)
- Trend
- Einstein Data Insights

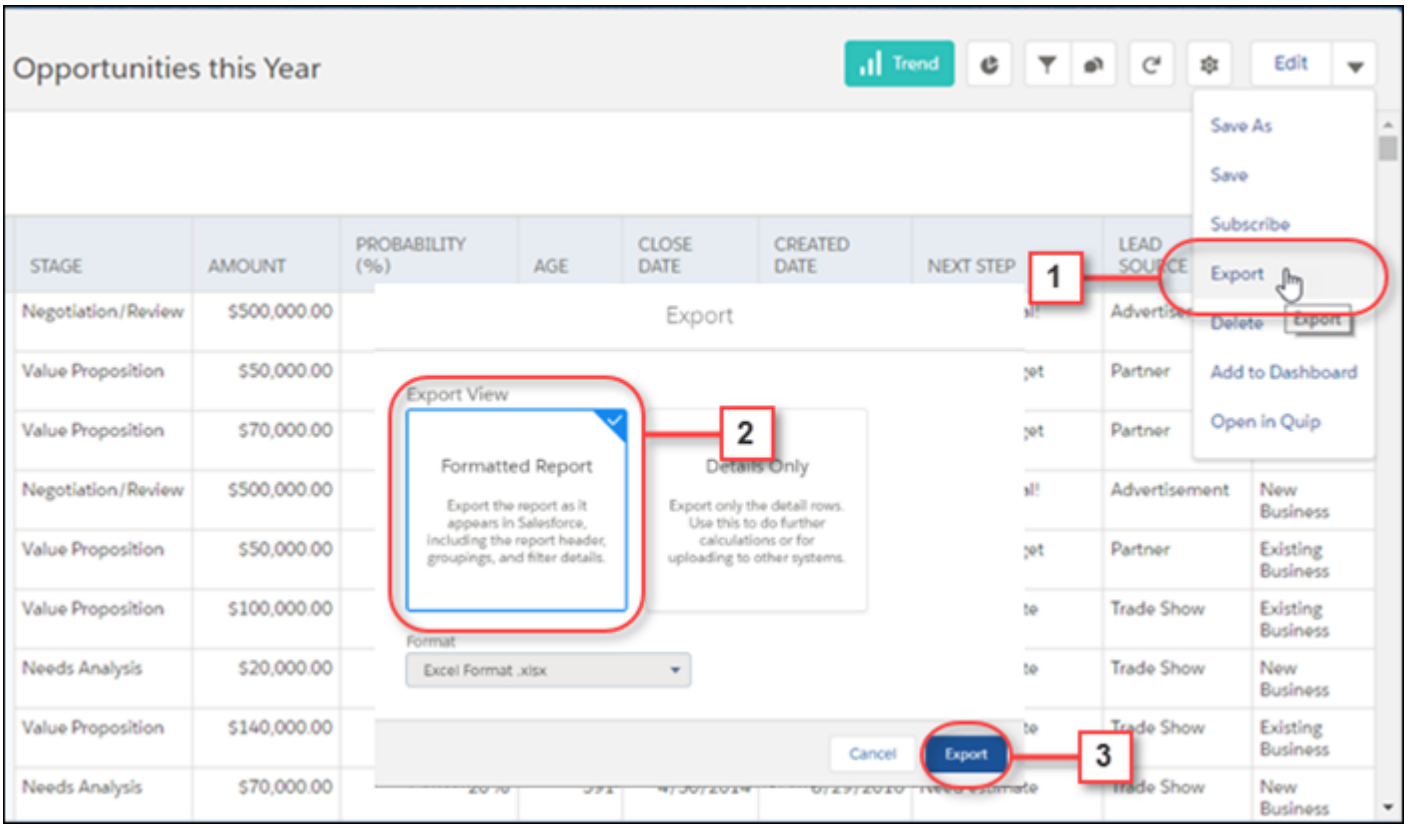
Exportar reportes, Mantener el formato

En ocasiones, compartir sus reportes con otros significa exportarlos a Microsoft® Excel®. Cuando exporta sus reportes, garantizamos que el formato en el que trabajó tanto permanezca intacto. El reporte exportado también incluye totales y resúmenes de columna.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para exportar su reporte a Excel:

1. Desde el menú desplegable **Modificar**, haga clic en **Exportar**.
2. Seleccione **Reporte con formato** en el cuadro de diálogo Exportar.
3. Para guardar su reporte en formato .xlsx, haga clic en **Exportar**.



Nota: ¿Solo desea los registros en su reporte? Para una versión de su reporte sin el formato, seleccione **Solo detalles** en el cuadro de diálogo Exportar.

CONSULTE TAMBIÉN

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000E0l0AAC

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000bjdsAAA

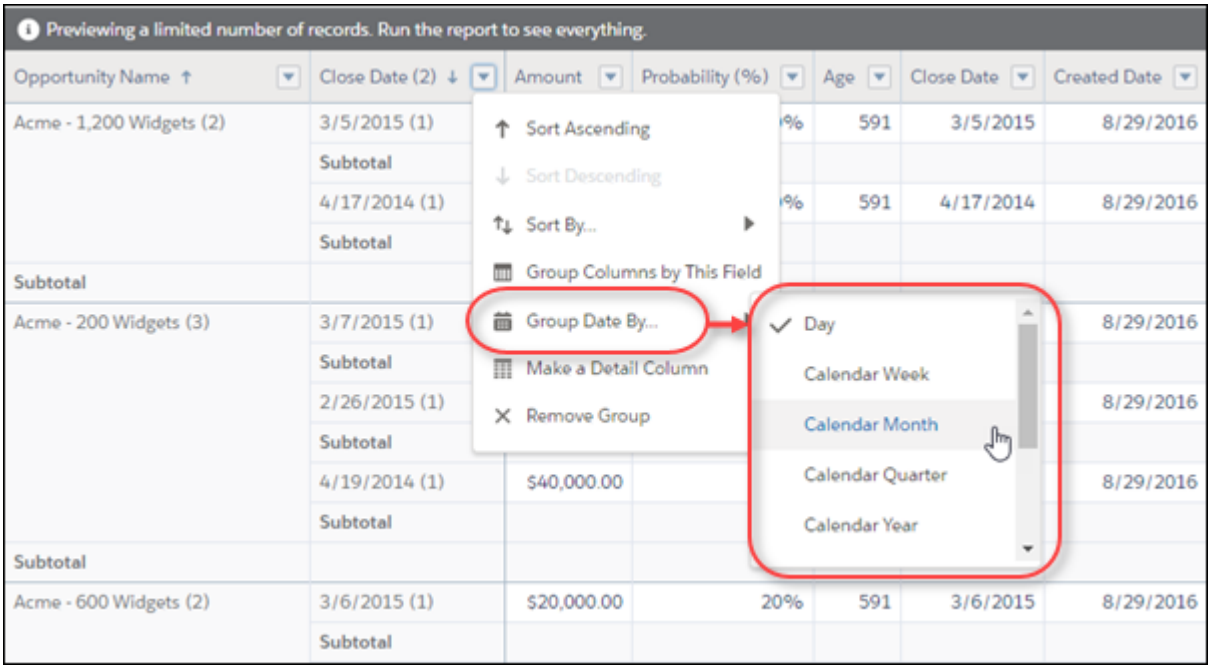
Agrupar reportes por granularidad de fecha personalizada

¿Desea revisar el estado de sus cuentas de cliente por trimestre fiscal? Quizás desea veer más detenidamente las oportunidades generadas este mes. Ahora puede personalizar la granularidad de fecha y agrupar registros por calendario o periodos fiscales.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para personalizar la granularidad de fecha en Lightning Experience, necesita el permiso de usuario Crear y personalizar reportes.

Cómo: Para personalizar la granularidad de fecha al agrupar registros por un campo de fecha, seleccione la columna de fecha por la que desea agrupar su reporte. A continuación, para **Agrupar fecha por...**, aplique un calendario o periodo fiscal.



CONSULTE TAMBIÉN

https://success.salesforce.com/ideaView?id=0873A0000003XAJQA2

Filtrar reportes de historial de campo por valores nuevos y antiguos

Anteriormente, con un reporte de historial de campo, podía realizar un seguimiento de los cambios a nivel de campo con los campos Valor antiguo y Valor nuevo, pero no podía filtrar por Valor antiguo y Valor nuevo. Prepárese para trocear sus reportes de historial de campo, porque ahora puede filtrar en ambos campos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para agregar o modificar un filtro en un reporte de historial de campo, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar reportes, Generador de reportes o Generador de reportes (Lightning Experience).

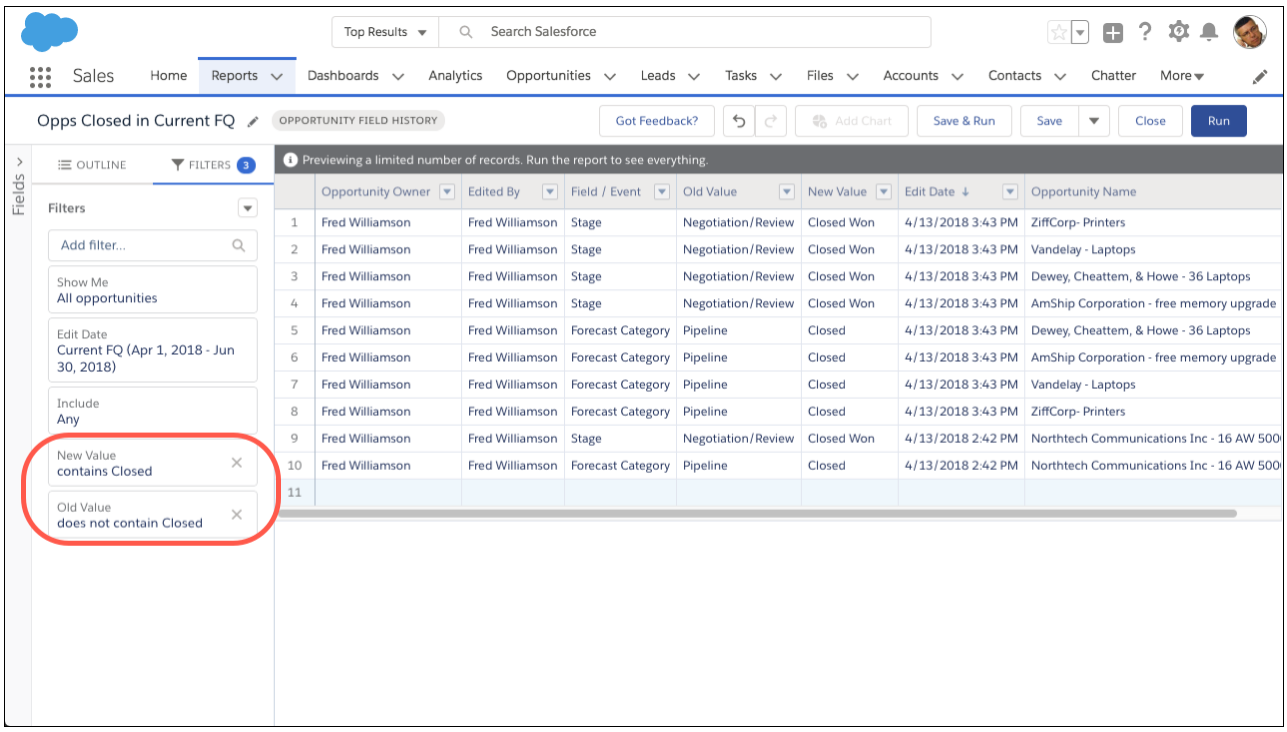
Por qué: Los reportes de historial de campos, le permiten realizar un seguimiento de cambios en campos agregando una columna "Valor antiguo" y una columna "Valor nuevo". Con un reporte de historial de campo, cada fila de reporte representa un cambio en un registro. Filtrando un reporte de historial de campo, puede responder a preguntas como "¿Qué oportunidades cerramos hasta ahora este trimestre financiero?"

Todos los filtros en los campos Valor antiguo y Valor nuevo son filtros de texto, lo que significa a veces que es necesaria una consideración especial. Aunque Valor nuevo captura un cambio en, digamos, un campo numérico (como Importe), captura el número como texto. Eso significa que los operadores de filtro como "superior a" e "inferior a" no funcionan como lo espera. Si un campo representa una divisa, como 1.000,50 USD, y filtra el reporte para mostrar `New Value equals USD 1,000.50`, el filtro no siempre devuelve registros para un colega que trabaja en una configuración regional diferente. Por ejemplo, para que su colega en París obtenga los mismos resultados del reporte, el filtro debería probablemente leer `New Value equals USD 1 000,50` porque los formatos de números varían ampliamente por configuración regional.

Cómo: Para ver qué oportunidades se cerraron este trimestre financiero, cree un reporte basándose en el tipo de reporte Historial de campos de oportunidades, luego agregue estos filtros:

- Asegúrese de que el filtro estándar Fecha de modificación está establecido en `Trimestre fiscal actual`.

- `New Value contains Closed`
- `Old Value does not contain Closed`



Si no ve el tipo de reporte Historial de campos de oportunidades, o si su reporte Historial de campos de oportunidades no muestra ningún registro aunque sepa que las oportunidades cambiaron, active el seguimiento de historial de campo. Para obtener información acerca del seguimiento de campo, incluyendo cómo configurarlo, consulte Seguimiento de historial de campo en Ayuda de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

https://help.salesforce.com/articleView?id=tracking_field_history.htm

https://success.salesforce.com/ideaView?id=087300000001l6PSAAY

Obtener un desempeño mejorado con Página de ejecución mejorada (Beta)

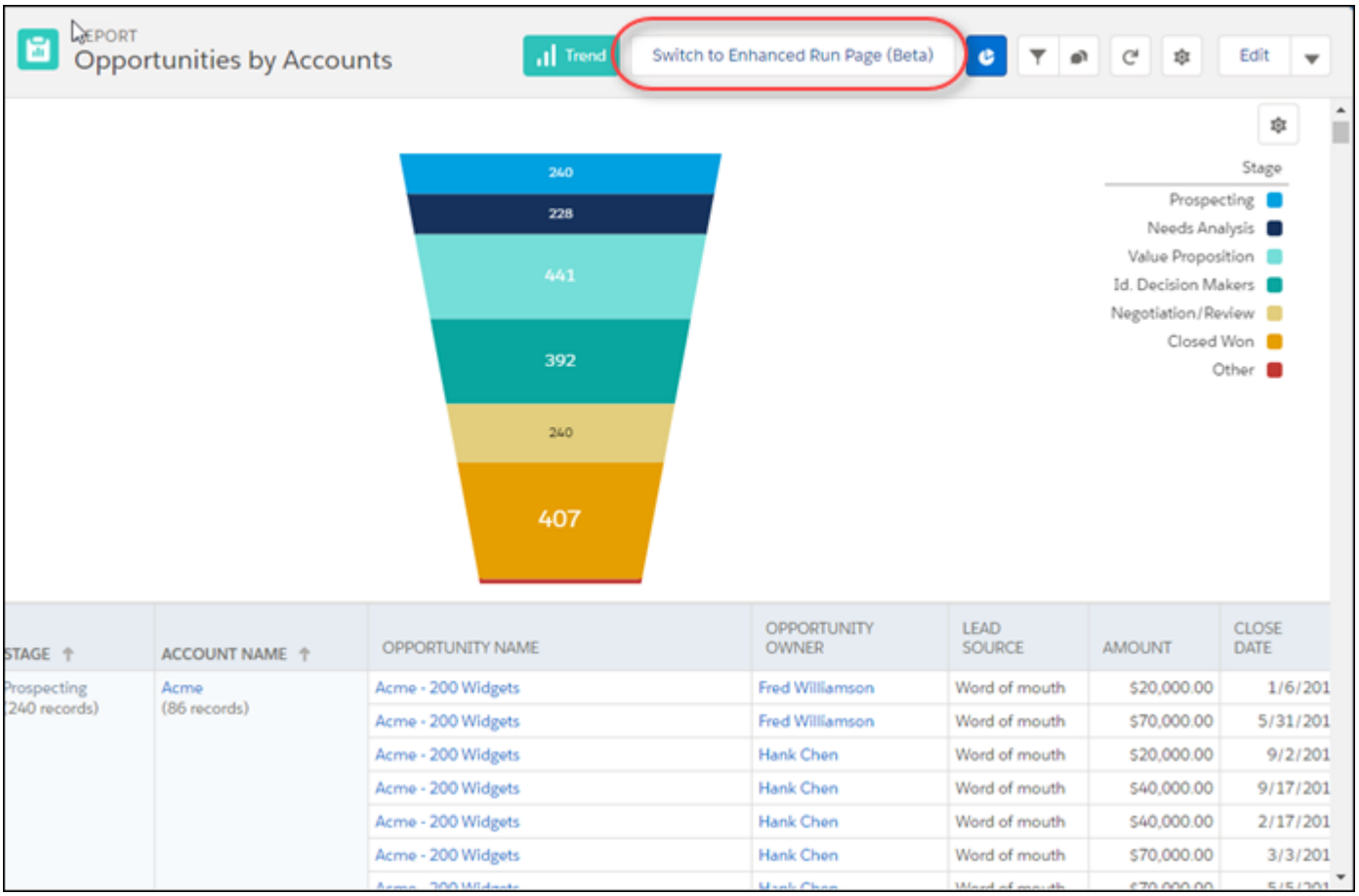
La creación de reportes en Lightning Experience sigue mejorando. En esta versión, estamos lanzando la página de ejecución mejorada (Beta). La página de ejecución mejorada le proporciona una interfaz de usuario mejorada. Por ejemplo, la visualización de detalles de registro está a un solo conmutador. Observará también un desempeño mejorado cuando ejecute reportes.

Dónde: Esta función es una función beta en Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de la página Ejecución mejorada en Lightning Experience, lo que significa que se trata de una función de alta calidad con limitaciones conocidas. La página Ejecución mejorada no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Quién: Para trabajar con la página de ejecución mejorada en Lightning Experience, necesita el permiso de usuario Ejecutar reportes.

Cómo: Para empezar a trabajar con Página de ejecución mejorada en Lightning Experience, haga clic en **Cambiar a Página de ejecución mejorada (Beta)** en Reportes. Puede volver a cambiar si lo necesita haciendo clic en **Cambiar a página de ejecución heredada**.



Otras mejoras en reportes en Lightning Experience

Además de las funciones importantes de esta versión, realizamos algunas mejoras pequeñas pero notables en reportes.

Dónde: Estos cambios están disponibles en Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Éste es el motivo por el que le encantarán las otras mejoras en reportes.

Los campos de lista de selección aceptan valores nulos

Al filtrar en un campo de lista de selección, para limitar resultados a registros en blanco o que contienen valores "nulos", seleccione **Ninguna selección** desde la lista de selección y haga clic en **Aplicar**.

Personalizar intervalos de fecha puede no tener límites

Al aplicar un filtro a un campo de fecha, en un cuadro Modificar filtro de una columna de fecha, especifique solo la **Fecha de inicio** para incluir registros tras su fecha especificada. Del mismo modo, puede especificar solo la **Fecha de finalización** para incluir registros antes de su fecha especificada.

Los intervalos de fecha aceptas valores ingresados manualmente

Como alternativa a la selección de las fechas en un intervalo de fecha, puede escribir valores de **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** en el cuadro Modificar filtro de una columna de fecha.

No se preocupe por la pérdida de cambios sin guardar en su reporte
Cuando navegue fuera de un reporte que tiene cambios sin guardar, le solicitaremos guardar su trabajo.

Tableros: Las tablas Lightning Tables mejoran, Utilizar configuración de gráfico desde reportes, Agregar reportes a tableros

Agrupe y mida registros en tablas Lightning. Aflore un gráfico de reporte para un componente de tablero. Agregue reportes a tableros con solo un clic.

EN ESTA SECCIÓN:

Vínculo desde componentes de tablero a sitios web o registros de Salesforce
Tras proporcionar a los lectores de tableros perspectivas acerca de su negocio, diríjalos para realizar el siguiente paso proporcionando acceso de un solo clic a registros de Salesforce o sitios web.

Agregar un reporte a un tablero desde el reporte
¿Leyendo un reporte? ¿Desea agregarlo a un tablero, o crear un nuevo tablero? Bien, ¡tenemos un botón para usted!

Utilizar gráficos de reporte de origen en componentes de tablero
¿Obtuvo el reporte justo en el reporte? Utilícelo en un componente de tablero.

Agrupar y medir datos en Tablas Lightning
Las tablas Lightning, la mejor forma de mostrar detalles a nivel de registro en tableros, son ahora compatibles con la agrupación y medición de columnas.

Mejoras de gráfico para tableros en Lightning Experience
Visualizar datos de negocio es comprender datos de negocio, por lo que mejoramos gráficos de tablero para ayudarle a verlos mejor.Estos cambios se aplican a Lightning Experience únicamente.

Otras mejoras en tableros en Lightning Experience
Además de las funciones importantes de esta versión, realizamos algunas mejoras pequeñas pero notables en tableros.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

Vínculo desde componentes de tablero a sitios web o registros de Salesforce

Tras proporcionar a los lectores de tableros perspectivas acerca de su negocio, diríjalos para realizar el siguiente paso proporcionando acceso de un solo clic a registros de Salesforce o sitios web.

Dónde: Esta función está disponible de forma general en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

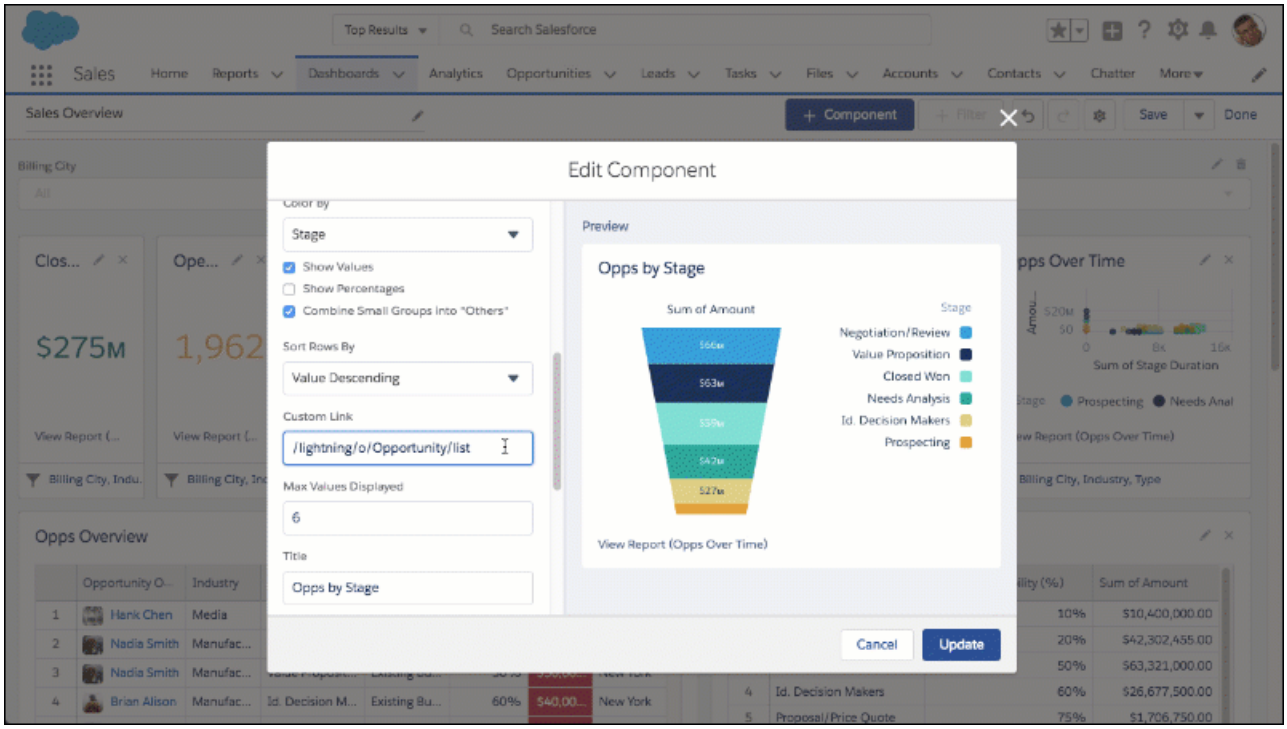
Quién:

- Para vincular desde componentes tablero, necesita el permiso de usuario Crear y personalizar tableros.
- Para vincular desde componentes de tablero en tableros dinámicos, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: Un tablero de descripción general de ventas es una fantástica forma para que los equipos colaboren en oportunidades porque proporciona una imagen completa de su oportunidad en curso. Los componentes de tablero ya vinculan a reportes de origen, por lo que puede obtener más detalles; pero ¿qué sucede si está listo para realizar acciones? ¡Ahora puede vincular directamente a la ficha Oportunidades de modo que los lectores de tableros puedan trabajar!

Cómo: Para vincular desde un componente de tablero a la ficha Oportunidades, agregue o modifique un componente de tablero. A continuación, ingrese `/lightning/o/Opportunity/list`.

Cuando los visores del tablero amplían su componente vinculado, pueden visitar el vínculo haciendo clic en  .



Para vincular a un sitio web, ingrese el dominio del sitio. Por ejemplo, `https://www.salesforce.com/`. Asegúrese de incluir `https://` o `http://` o `www.`. Si no lo hace, Salesforce no reconocerá el destino como un sitio web. Ingrese `salesforce.com` (sin `https://`) o `www.` y dirigirá las personas a `https://www.salesforce.com/salesforce.com`.

Agregar un reporte a un tablero desde el reporte

¿Leyendo un reporte? ¿Desea agregarlo a un tablero, o crear un nuevo tablero? Bien, ¡tenemos un botón para usted!

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién:

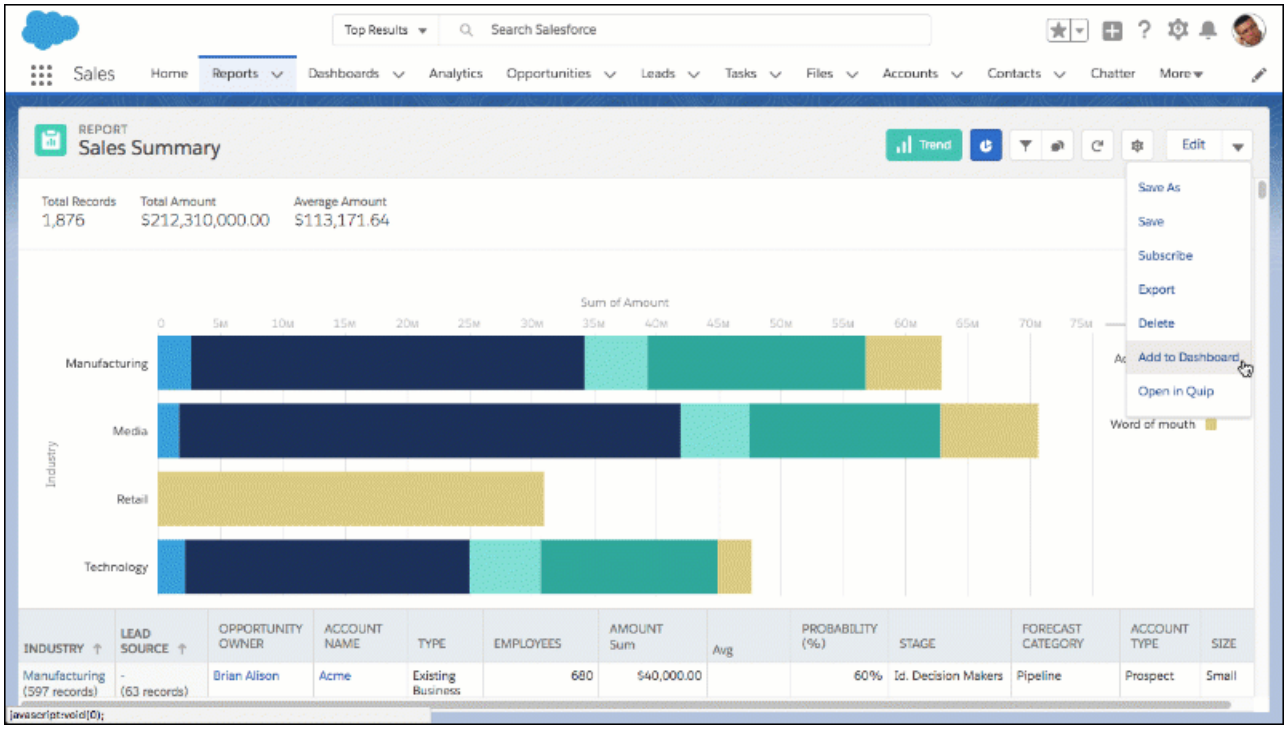
- Para agregar un reporte a un tablero, necesita el permiso de usuario Crear y personalizar tableros.
- Para agregar un reporte a un tablero dinámico, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: Anteriormente, solo existía una forma de agregar reportes a tableros. Primero modifica o crea un tablero. A continuación agrega un componente. Finalmente encuentra y selecciona el reporte de origen que desee.

Esa era y es una buena forma de agregar reportes a tableros, pero es un camino unidireccional: solo puede agregar un reporte a un tablero **desde el tablero**.

Ahora existe otra forma diferente. Puede agregar un reporte a un tablero nuevo o existente **desde el reporte**.

Cómo: Desde la página de inicio de Reportes, o mientras lee un reporte, haga clic en ▾ > **Agregar a tablero**. Seleccione el tablero al que desea agregar el reporte, o cree uno nuevo, y finalice modificando el componente del tablero.



Utilizar gráficos de reporte de origen en componentes de tablero

¿Obtuvo el reporte justo en el reporte? Utilícelo en un componente de tablero.

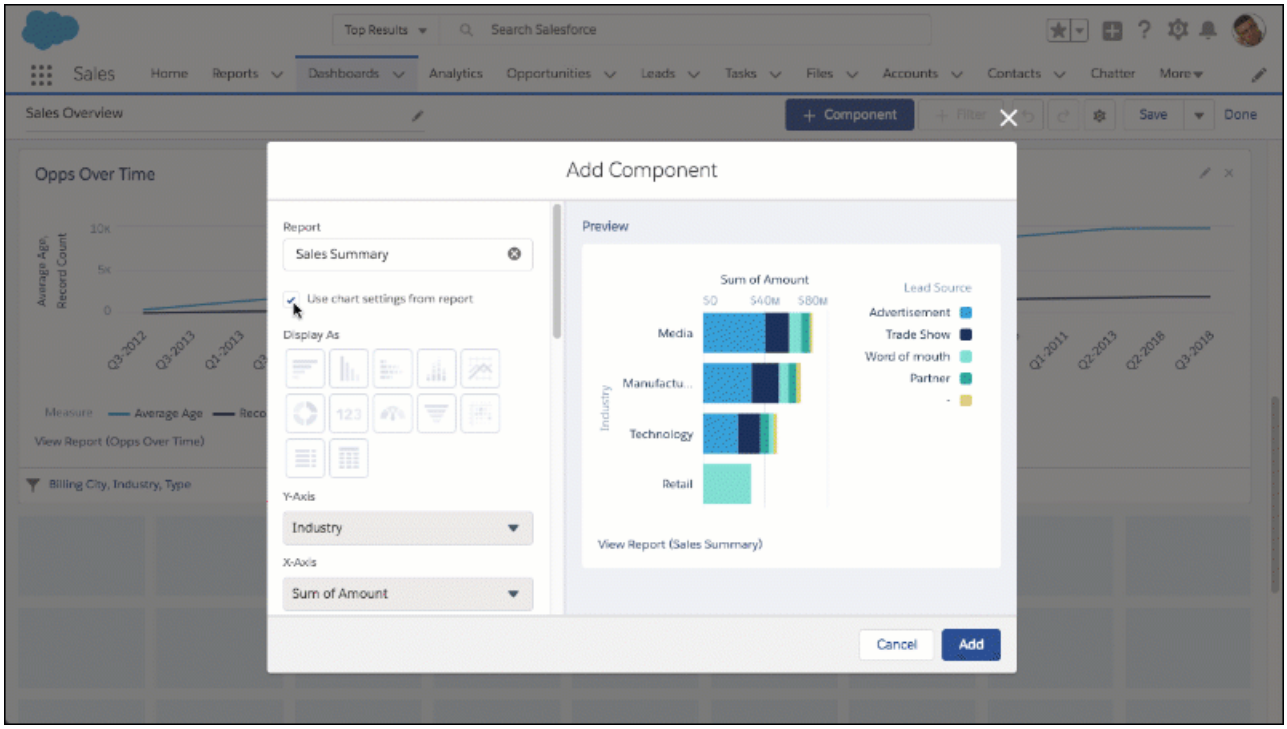
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién:

- Para utilizar un gráfico de reporte en un componente de tablero, necesita el permiso de usuario Crear y personalizar tableros.
- Para utilizar un gráfico de reporte en un componente de tablero dinámico, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: Ya trazó los datos del modo que desea en un reporte. En vez de volver crear el gráfico desde cero, aflórelo en un componente de tablero.

Cómo: Agregue o modifique un componente de tablero y luego seleccione **Utilizar configuración de gráfico desde reporte**.



Agrupar y medir datos en Tablas Lightning

Las tablas Lightning, la mejor forma de mostrar detalles a nivel de registro en tableros, son ahora compatibles con la agrupación y medición de columnas.

Dónde: Esta función está disponible de forma general en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién:

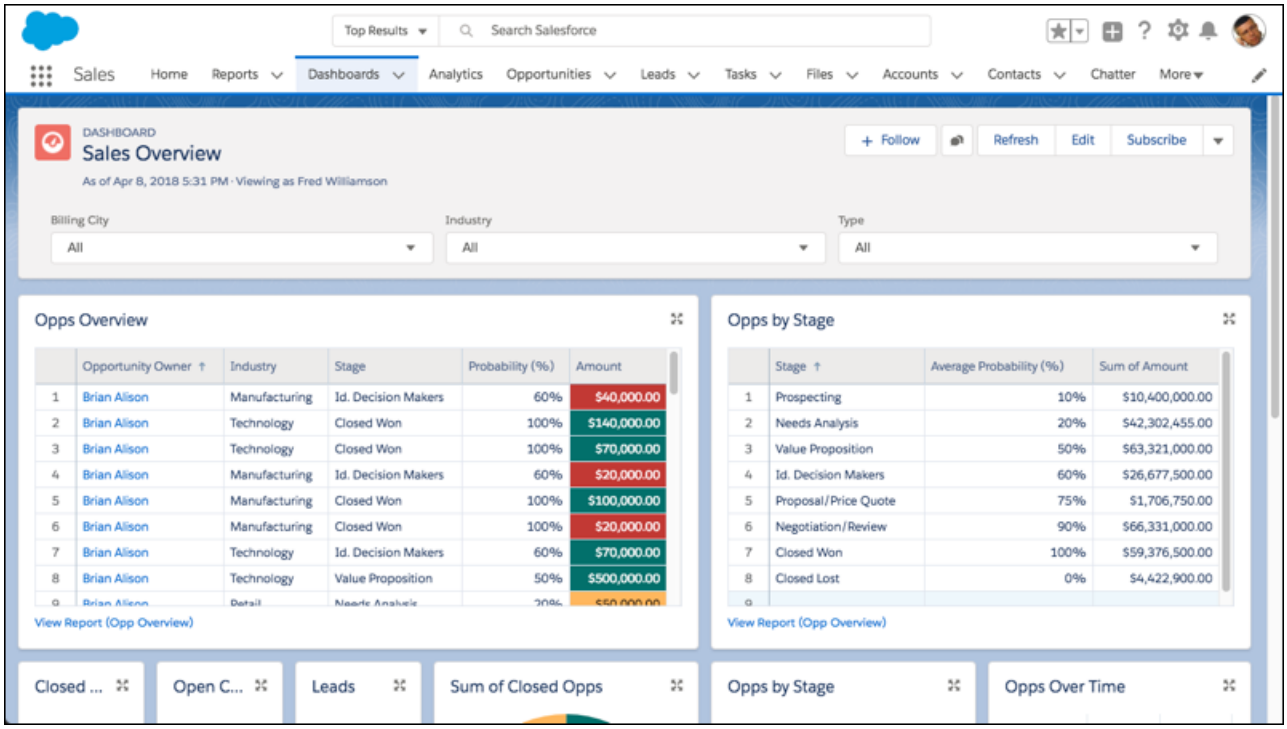
- Para agrupar datos en componentes tablero de tabla Lightning, necesita el permiso de usuario Crear y personalizar tableros.
- Para agrupar datos en componentes de tablero de tabla Lightning, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: ¡Ahora que puede agrupar registros en tablas Lightning, son aún más útiles!

Las tablas Lightning no agrupadas muestran columnas de detalles. Las columnas de detalles muestran información por registro acerca de cada registro individual.

Las tablas Lightning agrupadas muestran columnas de medición. Solo se pueden medir los números, de modo que todas las columnas de medidas son numéricas.

Por ejemplo, en este tablero Descripción general de ventas, puede utilizar una tabla Lightning para enumerar detalles acerca de registros de oportunidad individuales. Una segunda tabla Lightning se agrupa por etapa y proporciona una referencia útil de mediciones clave como la suma de importe y probabilidad media por etapa.



Cómo: Agregue o modifique una tabla Lightning. Desde **Agregar grupo...**, seleccione un campo por el que agrupar. La columna de medición predeterminada es conteo de registro. No puede eliminar conteo de registro, pero tras agregar otra columna de medición, puede ocultarla haciendo clic en el icono de ojo ( ). Para agregar una columna de medición diferente, seleccione un campo desde **Agregar columna de medición...**. Recuerde, solo puede medir campos numéricos, por lo que los campos de fecha, texto, lista de selección y Booleano no están disponibles. Tras agregar una columna de medición, haga clic en ella para elegir hasta cuatro mediciones: **Suma**, **Media**, **Máximo** o **Mínimo**.

Mejoras de gráfico para tableros en Lightning Experience

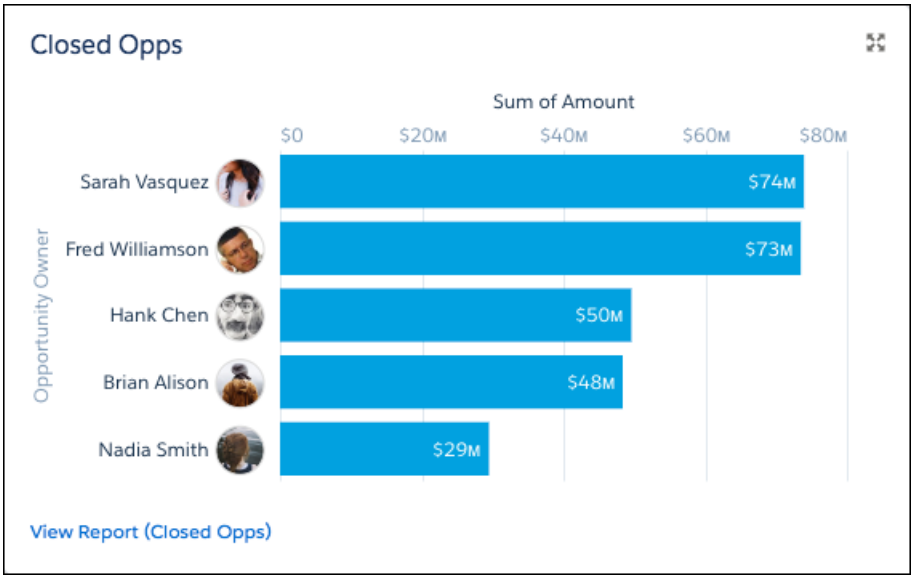
Visualizar datos de negocio es comprender datos de negocio, por lo que mejoramos gráficos de tablero para ayudarle a verlos mejor.Estos cambios se aplican a Lightning Experience únicamente.

Dónde: Estos cambios están disponibles en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Éste es el motivo por el que le encantarán las mejoras de gráficos en tableros.

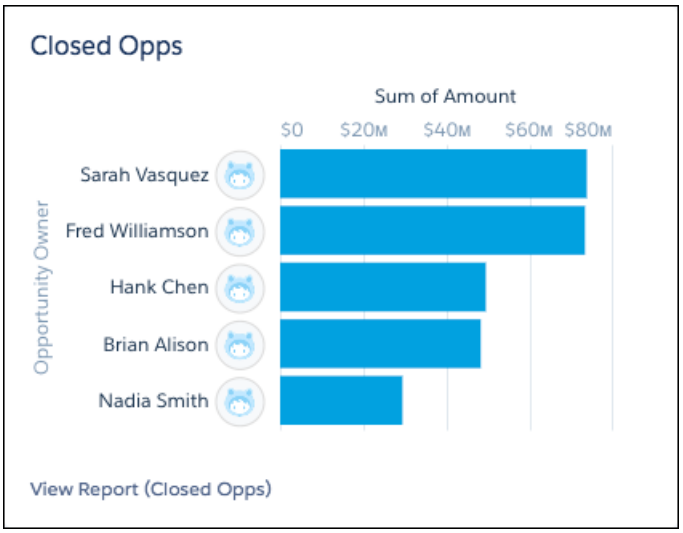
Mostrar fotos de Chatter en gráficos de barra horizontal

Los gráficos de barra horizontal son otra excelente forma de visualizar grupos de los mejores. Ahora, ¡agrégueles un toque de personalidad mostrando fotos de Chatter!



Ver Astro en Componentes de tabla de tablero

En el panel de vista previa Agregar componente, al configurar un componente para mostrar fotos de Chatter, ahora ve Astro como un marcador para fotos de Chatter de usuarios. Una vez que guarde y actualice el tablero, verá fotos de Chatter de todos.

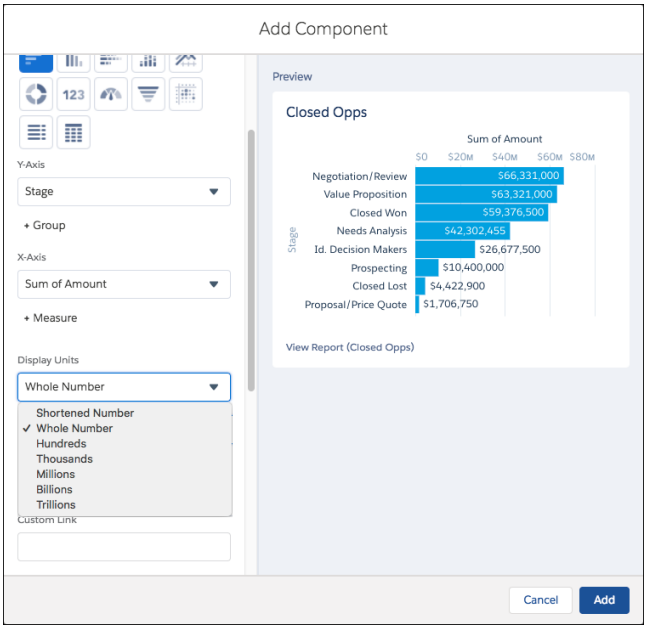


Establecer unidades de visualización en gráficos de tablero

Seleccione cómo mostrar valores en gráficos de tablero estableciendo las **Unidades de visualización**. Número abreviado selecciona automáticamente una unidad apropiada para sus datos y la abrevia. Número entero muestra los valores actuales. Otras opciones son Centenas, Miles, Millones, Miles de millones y Billones. Seleccione lo que tenga sentido para sus datos.

Tablas Lightning, el componente de tablero, no admiten la configuración de unidades de visualización personalizadas.

Los gráficos de reporte no admiten la configuración de unidades de visualización personalizadas.



Mostrar valores en gráficos de línea

Consulte los valores de altos y bajos en gráficos de línea sin pasar el ratón. Solo seleccione **Mostrar valores**.

Mostrar valores no es compatible en gráficos de varias líneas.

Los gráficos de varias líneas en tableros son más fáciles de leer

En tableros, en gráficos de línea con dos o más líneas, el espacio debajo de las líneas ya no se rellena con color. Los gráficos de línea con una solo línea aún tiene color debajo de la línea.

En reportes, los gráficos de varias líneas siempre tienen color en el área debajo de las líneas.

Ajuste de títulos de eje

En componentes de tablero, pero no en gráficos de reporte, los títulos de ejes ahora se ajustan en una segunda línea antes de que se trunquen.

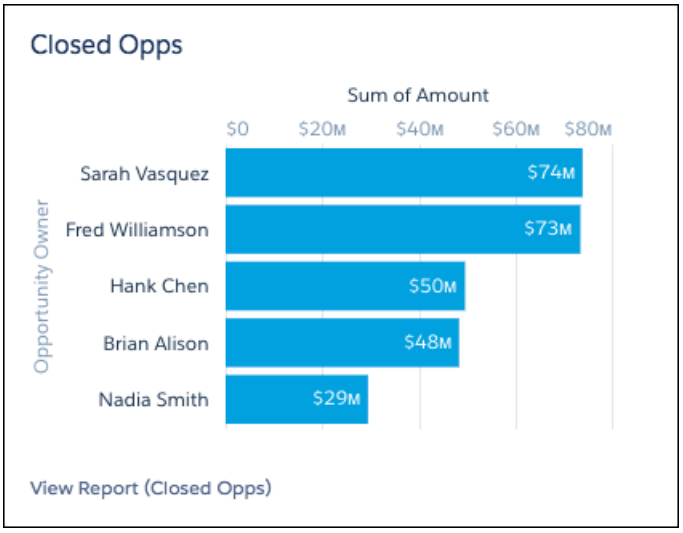
Los componentes de tabla del tablero se parecen a la página de ejecución de reportes

Para mayor coherencia entre la lectura de datos en reportes y tablas de tablero, hicimos que las tablas de tablero se asemejen mejor a reportes.

Ver símbolos de divisas como $, ¥ y € en Gráficos y Tablas

¿Eso es $100 $ o ¥100 ¥? Cuando los valores se miden en divisas como dólares, yenes o euros, los valores de gráfico indican ahora un símbolo de divisa.

Los gráficos de reporte no muestran símbolos de divisa.



Los gráficos de barra respetan ahora el orden de clasificación en grupos de segundo nivel.
Anteriormente, los gráficos de barra respetaban el orden de clasificación en grupos de primer nivel, pero no en grupos de segundo nivel. Ahora, el orden de clasificación se respeta en ambos grupos.

CONSULTE TAMBIÉN

https://success.salesforce.com/ideaView?id=087300000007hhIAAA

https://success.salesforce.com/ideaView?id=0873A000000lDPaQAM

https://success.salesforce.com/ideaView?id=0873A000000TtubQAC

Otras mejoras en tableros en Lightning Experience

Además de las funciones importantes de esta versión, realizamos algunas mejoras pequeñas pero notables en tableros.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

Dónde: Estos cambios están disponibles en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Éste es el motivo por el que le encantarán las otras mejoras en tableros.

Mejores mensajes de error para "Tipo de reporte no compatible"
Anteriormente, si seleccionaba un reporte de origen incompatible para un componente de tablero, veía un mensaje de error que simplemente indicaba "Tipo de reporte no compatible". Ahora, aparece un mensaje de error más útil que le indica el motivo por el cual el reporte de origen seleccionado es incompatible. Por ejemplo, si selecciona un reporte unido, ahora ve un error indicándole que los reportes unidos no son compatibles: "No se pueden utilizar reportes unidos como reportes de origen."

Carpetas: Organizarse con subcarpetas, Personalizar los repostes y listas de tableros

Organice sus reportes y tableros con carpetas y subcarpetas. Personalice las columnas en las páginas Reportes o Tableros para ver cosas de mayor interés.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Mejorar su vista de reportes y tableros en Lightning Experience

La vista de lista mejorada para reportes y tableros le ayuda a concentrarse en la información que le es más útil. En las fichas Reportes y Tableros, ahora puede decidir qué columnas mostrar, ordenar o ajustar el tamaño de columnas y decidir cómo aparecerá el texto en las columnas. También agregamos algunas nuevas columnas predeterminadas que solicitó, como Fecha de última ejecución de reporte.

Organización de sus carpetas de reportes y tableros en Lightning Experience

La vida puede ser complicada, pero la organización de su contenido es ahora más sencilla. Con subcarpetas, puede crear rápidamente una estructura lógica para sus carpetas de reporte y tablero. La organización puede ser por región, función, o cualquier cosa que tenga sentido para usted. Mover el contenido entre carpetas es también más sencillo.

Mejorar su vista de reportes y tableros en Lightning Experience

La vista de lista mejorada para reportes y tableros le ayuda a concentrarse en la información que le es más útil. En las fichas Reportes y Tableros, ahora puede decidir qué columnas mostrar, ordenar o ajustar el tamaño de columnas y decidir cómo aparecerá el texto en las columnas. También agregamos algunas nuevas columnas predeterminadas que solicitó, como Fecha de última ejecución de reporte.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Todos los usuarios pueden personalizar sus listas de tablero y reporte.

Por qué: Es útil ver la información que desea de un vistazo. Por ejemplo, es posible que tenga muchos reportes que acumuló a lo largo de los años y no saber más cuáles son útiles. Ahora existe un simple clic para ordenar según Fecha de última ejecución de reporte. Averiguará al instante qué reportes se ejecutaron recientemente y cuáles están allí acumulando polvo. Otras operaciones de columna, como ajustar el tamaño y decidir qué columnas mostrar, le ayudan a ajustar la Vista de lista mejorada aún más.

Cómo: Pruebe cualquiera de estas acciones en la ficha Reportes o Tableros.

Clasificar en una columna seleccionada. Mueva su cursor a un encabezado de columna para ver el orden de clasificación actual. Una flecha hacia arriba indica una clasificación de A a Z o de menor a mayor; una flecha hacia abajo indica lo contrario. Para cambiar el orden de clasificación para una columna, haga clic en el encabezado de la columna.

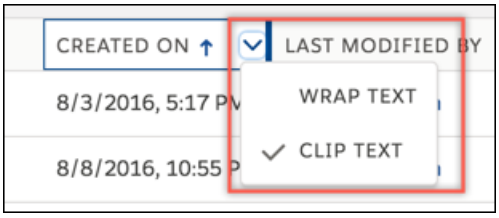


Cambiar el tamaño de columnas. Para cambiar el tamaño de una columna, mueva su cursor al divisor de columna y arrastre el divisor a la izquierda o a la derecha.

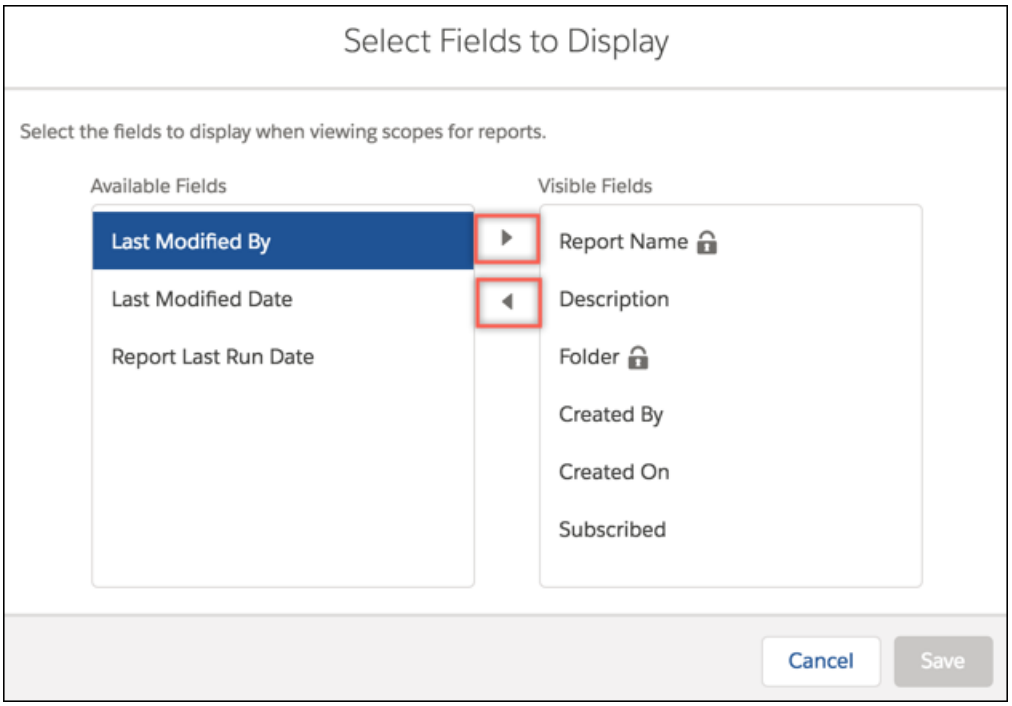


Ajustar o recortar texto de columna. Algunas columnas tienen una opción para elegir cómo se muestra el contenido si se extiende más allá de la anchura de la columna. Haga clic en la flecha orientada hacia abajo en el encabezado de columna y seleccione una de las siguientes opciones:

- **AJUSTAR TEXTO**. Continúe con el texto en líneas adicionales según sea necesario de modo que se muestra todo el contenido.
- **RECORTAR TEXTO**. Muestre únicamente el contenido que cabe en la columna.



Seleccionar columnas para mostrar. Haga clic en el icono de engranaje y seleccione **Seleccionar columnas**. Utilice las flechas para seleccionar al menos 3 columnas para mostrar, luego haga clic en **Guardar** para guardar los cambios y volver a mostrar la lista Reportes o Tableros.



CONSULTE TAMBIÉN

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000BqWWAA0

Organización de sus carpetas de reportes y tableros en Lightning Experience

La vida puede ser complicada, pero la organización de su contenido es ahora más sencilla. Con subcarpetas, puede crear rápidamente una estructura lógica para sus carpetas de reporte y tablero. La organización puede ser por región, función, o cualquier cosa que tenga sentido para usted. Mover el contenido entre carpetas es también más sencillo.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién:

- Para crear carpetas y subcarpetas de reporte, necesita el permiso de usuario **Crear carpetas de reportes**.
- Para crear carpetas y subcarpetas de tablero, necesita el permiso de usuario **Crear carpetas de tableros**.

- Para cambiar el nombre y eliminar carpetas o subcarpetas, necesita acceso **Gestionar** a la carpeta.
- Para compartir carpetas con otros usuarios, necesita el acceso **Gestionar**. Comparte solo la carpeta raíz. Las subcarpetas heredan las propiedades de colaboración de la carpeta raíz.

Cualquier usuario puede mover reportes y tableros, pero puede moverlos únicamente a las carpetas y subcarpetas donde tiene el acceso de escritura y modificación.

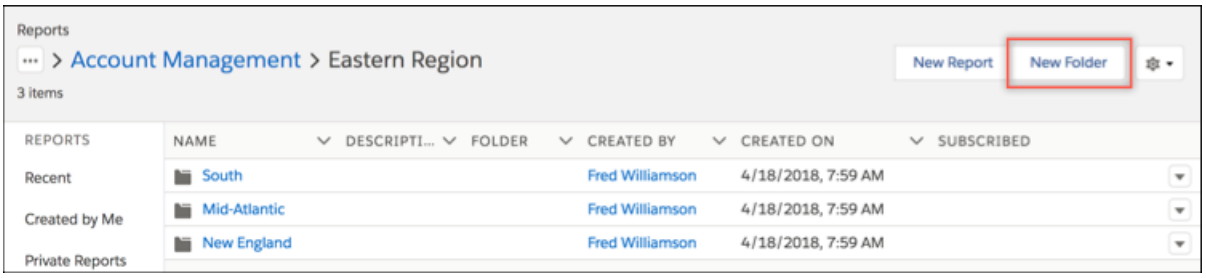
Por qué: Cuando está organizando reportes y tableros en carpetas, las subcarpetas facilitan las tareas a todos. Supongamos que es responsable de la creación de reportes para su organización de servicio al cliente. Ya tiene una carpeta Reportes de ventas que está compartiendo con Ventas, por lo que los representantes de ventas pueden ver qué problemas surgen. Pero los representantes en cada región solo desean ver los reportes de clientes en su propia región. Todo lo que tiene que hacer es crear una subcarpeta para cada región en la carpeta de ventas, y ¡voilà!, los representantes en cada región llegan a ver únicamente lo que les interesa.

Y puede disfrutar de más ventajas. Mover reportes y tableros entre carpetas es ahora de lo más sencillo. Ya no tiene que abrir el reporte o el tablero más solo para cambiar la carpeta o subcarpeta que jay en él. Solo seleccione la acción a nivel de fila **Mover** para el reporte o el tablero.

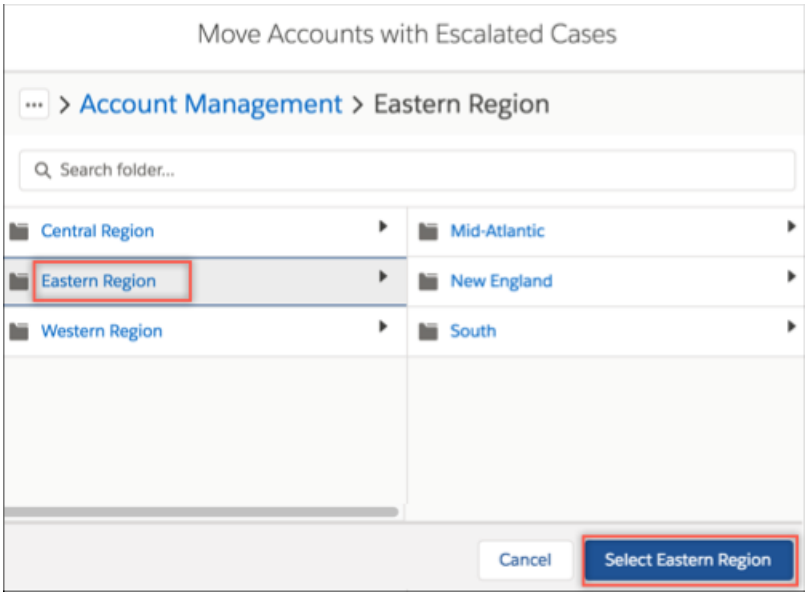
Cómo: Tenga estos puntos en cuenta cuando esté trabajando con carpetas y subcarpetas:

- El uso compartido de carpetas mejorado debe estar activado para utilizar carpetas y subcarpetas de reporte y tablero.
- Las subcarpetas se pueden crear únicamente en carpetas creadas del usuario. No puede crear una subcarpeta en su carpeta Privada o la carpeta Pública.
- El uso compartido de carpetas solo es a nivel de raíz. Si desea compartir una subcarpeta, debe compartir su carpeta raíz.
- Cualquier puede ver quién tiene acceso a una subcarpeta, pero si desea cambiar la configuración de colaboración, debe hacer eso a nivel de raíz.

La creación de una subcarpeta es justo como la creación de una carpeta. Vaya a la carpeta de reporte o tablero donde desea crear la subcarpeta y haga clic en **Nueva carpeta**. Asigne un nombre a la carpeta y haga clic en **Guardar**.



¿Qué sucede si tiene un reporte o un tablero en una sola carpeta, pero desea que esté en otra? En la página Reportes o Tableros, seleccione **Mover** desde el menú de acción a nivel de raíz. Se abre un cuadro de diálogo seleccionar carpeta donde puede navegar a la carpeta de destino y guardar.



Finalmente, puede también cambiar el nombre y eliminar subcarpetas.

Tenga estas reglas en cuenta al eliminar carpetas y subcarpetas de reporte y tablero.

- Puede eliminar una subcarpeta vacía o un árbol de carpeta vacía en Lightning Experience. Una subcarpeta vacía es una carpeta que no contiene ningún reporte o tablero y no tiene ninguna subcarpeta. Un árbol de carpeta vacío es una sin reportes o tableros en la carpeta raíz o en cualquiera de las subcarpetas.
- Si desea eliminar una carpeta no vacía, mueva los reportes o los tableros en la carpeta a otra carpeta, o elimine los reportes o los tableros, cambie a Salesforce Classic y elimine los reporte y los tableros eliminados de la papelera. (Lightning Experience no tiene actualmente una papelera.)

CONSULTE TAMBIÉN

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000BrqLAAS

Suscripciones: Ampliar suscripciones de tablero

Agregue otras personas como suscriptores a sus reportes y tableros de modo que pueda compartir la información más reciente automáticamente en una programación establecida.Estos cambios se aplican únicamente a Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Agregar suscripciones de tablero para otros en Lightning Experience

Hora de la reunión de ventas del lunes a las 8:00 AM y la presentación de sus oportunidades en curso de ventas. Está listo para presentar esta semana porque su suscripción de tablero Oportunidades en curso de ventas garantiza que su tablero actualizado llegue por email con tiempo suficiente para la revisión. Pero estará fuera la próxima semana. Su compañero de oficina estuvo de acuerdo para sustituirle, pero ¿qué hay de la presentación de las oportunidades en curso? No se preocupe. Ahora puede agregar personas adicionales como suscriptores de tablero. Cada persona que agregue recibirá un tablero actualizado por email de acuerdo con la programación que configure.

Agregar suscripciones de tablero para otros en Lightning Experience

Hora de la reunión de ventas del lunes a las 8:00 AM y la presentación de sus oportunidades en curso de ventas. Está listo para presentar esta semana porque su suscripción de tablero Oportunidades en curso de ventas garantiza que su tablero actualizado llegue por email con tiempo suficiente para la revisión. Pero estará fuera la próxima semana. Su compañero de oficina estuvo de acuerdo para sustituirle, pero ¿qué hay de la presentación de las oportunidades en curso? No se preocupe. Ahora puede agregar personas adicionales como suscriptores de tablero. Cada persona que agregue recibirá un tablero actualizado por email de acuerdo con la programación que configure.

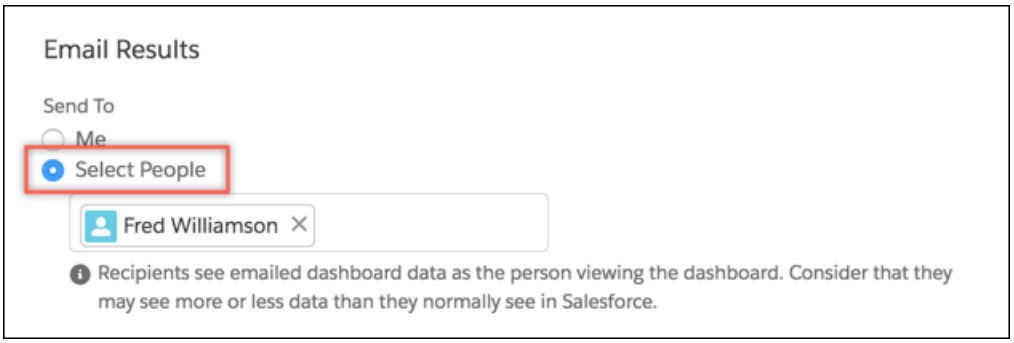
Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para agregar suscriptores a un tablero, necesita el permiso de usuario **Subscribirse a tableros: Agregar destinatarios**.

Por qué: Agregar otras personas como suscriptores es una forma perfecta de compartir tableros actualizados en una programación periódica. Cada persona que designe obtiene la misma información e ilustraciones a la misma hora cada día, semana o mes.

Cómo: En la página Tableros, haga clic en ▾ junto al nombre del tablero y seleccione **Subscribir**. (Es posible que tenga que desplazarse a la derecha para ver la flecha de acción a nivel de fila.) Como alternativa, puede abrir el tablero y hacer clic en **Subscribir**.

Tras configurar la programación de suscripción, haga clic en **Seleccionar personas** para agregar suscriptores. Está seleccionado de forma predeterminada, pero puede agregar otros, e incluso eliminarse si es necesario. Otros que agregue deben tener acceso de vista al tablero.



A medida que se prepara para suscribirse a tableros, tenga en cuenta estas consideraciones y asignaciones.

- Cada persona de su organización puede suscribirse a 5 tableros como máximo.
- Puede suscribirse a tableros filtrados, pero los filtros de tableros no se aplican nunca a tableros enviados por email.
- Los tableros configurados para mostrar datos como **El visor del tablero** bajo la configuración **Ver tablero como** en **Propiedades de tablero**, no admiten suscripciones. No puede suscribirse a ellos.

Einstein Analytics: Recomendaciones de Einstein Discovery, formato condicional, programación de replicación

Obtenga predicciones de Einstein Discovery y acciones recomendadas en el objeto de Salesforce que elija. Actualice automáticamente el formato de widgets del tablero con umbrales que se pueden establecer fácilmente. Controle cuándo se actualizan los distintos datos programando replicaciones por conexión.

EN ESTA SECCIÓN:

Incorporación, configuración, personalización y colaboración de Analytics: Más recursos de aprendizaje, notificaciones y anotaciones mejoradas

¡Suba a bordo y comencemos! Con los nuevos recursos de incorporación, como las presentaciones y los videos, aprender a utilizar Analytics es fácil y divertido. Personalice su experiencia de Analytics con notificaciones sensibles al contexto. Colabore compartiendo vistas de tableros filtrados en las publicaciones de anotaciones de Chatter. Además, configure Analytics de forma más rápida con conjuntos de permisos preintegrados.

Creación de aplicaciones Analytics: Formato condicional, personalización de asignaciones, páginas de tableros

Ahora, los tableros ofrecen formato condicional para que pueda resaltar widgets de tableros basándose en los valores actuales. Agregar asignaciones personalizadas solo le llevará unos clics. La función de páginas de los tableros, ahora disponible de forma general, hace que los tableros grandes sean más exhaustivos y con un desempeño mejorado.

Integración de datos de Analytics: Nuevos conectores, programación de replicación por conexiones, anexado de filas en recetas

Conecte con aún más fuentes de datos y programe la replicación por conexiones para obtener un mejor control de cuándo se actualizan sus datos. Anexe conjuntos de datos con diferentes esquemas en flujos de datos, y anexe filas en las recetas.

Aplicaciones pregeneradas de Analytics: Plantillas nuevas de Analytics, marketing basado en cuentas para B2B Marketing Analytics

Las aplicaciones Analytics preintegradas incluyen ahora una gama de plantillas de Analytics que le ayudan a alcanzar antes el éxito con la plataforma de Analytics También existe una nueva versión de la aplicación B2B Marketing que le permite analizar el desempeño de las campañas por cuentas.

Aplicaciones móviles de Analytics: Variedad de gráficos, Tablas bonitas

Utilice Analytics sobre la marcha con mayor facilidad con dispositivos de iOS y Android. Con las últimas versiones, varios nuevos tipos de gráfico son compatibles, así como formatos personalizado para tablas. Además de una variedad de otras mejoras, verá nuevas funciones de exploración tanto para iOS como para Android.

Mostrar recomendaciones de Einstein Discovery en un objeto de Salesforce (disponible de forma general)

Utilice la capacidad predictiva de Einstein Discovery para mejorar sus decisiones de negocio diarias. Con un poco de configuración, Einstein Discovery puede predecir un resultado o recomendar una acción para un objeto de Salesforce que elija.

Incorporación, configuración, personalización y colaboración de Analytics: Más recursos de aprendizaje, notificaciones y anotaciones mejoradas

¡Suba a bordo y comencemos! Con los nuevos recursos de incorporación, como las presentaciones y los videos, aprender a utilizar Analytics es fácil y divertido. Personalice su experiencia de Analytics con notificaciones sensibles al contexto. Colabore compartiendo vistas de tableros filtrados en las publicaciones de anotaciones de Chatter. Además, configure Analytics de forma más rápida con conjuntos de permisos preintegrados.

EN ESTA SECCIÓN:

Los conjuntos de permisos preintegrados facilitan la tarea de configurar la plataforma Analytics

Los dos conjuntos de permisos incluidos con cada licencia de la Plataforma de Analytics cubren la mayoría de los casos de uso de Analytics. Asígnelos a usuarios y Salesforce se encarga del resto, ya no tendrá que crear sus propios conjuntos de permisos.

Obtenga más información con los menús de ayuda y la aplicación Analytics Adventure

Siempre que esté trabajando en una nueva área de Analytics, asegúrese de consultar el menú de ayuda. Encontrará nuevos recursos de aprendizaje, como videos (que ahora se pueden ver directamente desde los menús de ayuda), presentaciones y el Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics. El menú de ayuda de cada área está diseñado para proporcionar información clave en el momento y el lugar en el que puede utilizarla.

Ir directamente de la notificación a la vista de tablero

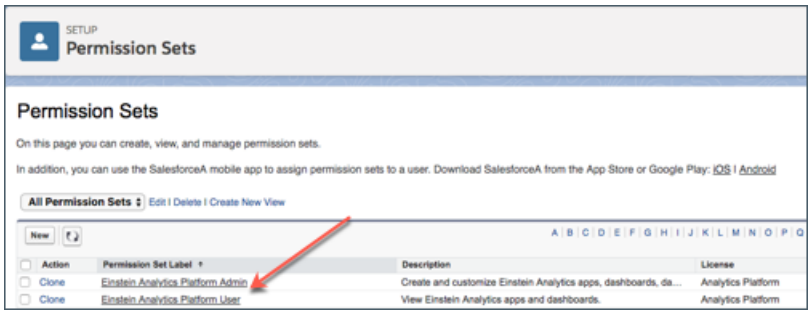
Ahora, los vínculos de notificaciones le llevan a la vista de tablero correspondiente a la notificación. Esto funciona con vínculos en emails de notificación, en el gestor de notificaciones o en un mosaico de la sección de notificaciones en su página de inicio de Analytics. Verá inmediatamente la página de tablero con sus filtros y selecciones, y con la notificación configurada en el panel lateral.

Compartir vistas de tablero mediante anotaciones

Con las anotaciones mejoradas, el vínculo incluido en su publicación de Chatter abre la vista de tablero igual que como la tenía configurada en el momento de la publicación. Además, el panel de anotaciones se abre con la noticia en tiempo real de Chatter correspondiente. Cuando los colegas de trabajo hagan clic en el vínculo de su anotación, verán la página del tablero con todos los filtros y selecciones aplicadas, y podrán responder fácilmente en el panel de anotaciones.

Los conjuntos de permisos preintegrados facilitan la tarea de configurar la plataforma Analytics

Los dos conjuntos de permisos incluidos con cada licencia de la Plataforma de Analytics cubren la mayoría de los casos de uso de Analytics. Asígnelos a usuarios y Salesforce se encarga del resto, ya no tendrá que crear sus propios conjuntos de permisos.



Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar conjuntos de permisos preintegrados de Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: Anteriormente, tenía que seleccionar licencias de conjuntos de permisos, crear conjuntos de permisos y asignarlos a usuarios para configurar Analytics en su organización. ¡No más! Ahora, solo utilice los conjuntos de permisos preintegrados.

Además, acostumbró a tener que crear conjuntos de permisos separados para gestionar y utilizar aplicaciones de Analytics, como Sales Analytics y Service Analytics. Utilizando los conjuntos preintegrados, puede utilizar el mismo proceso para proporcionar permisos para aplicaciones y plataforma de Analytics. Eso significa menos gastos iniciales y trabajo de mantenimiento para usted.

Cómo: Vaya a Configuración de Salesforce, seleccione Usuarios, luego Conjuntos de permisos. A continuación seleccione y asigne los conjuntos de permisos de acuerdo con las necesidades de su usuario.

- **Administrador de plataforma Einstein Analytics** incluye todos los permisos de usuario requiridos para administrar Analytics, incluyendo los permisos para crear y gestionar plantillas y aplicaciones.
- **Usuario de plataforma Einstein Analytics** incluye permisos para utilizar funciones de plataforma y aplicación.

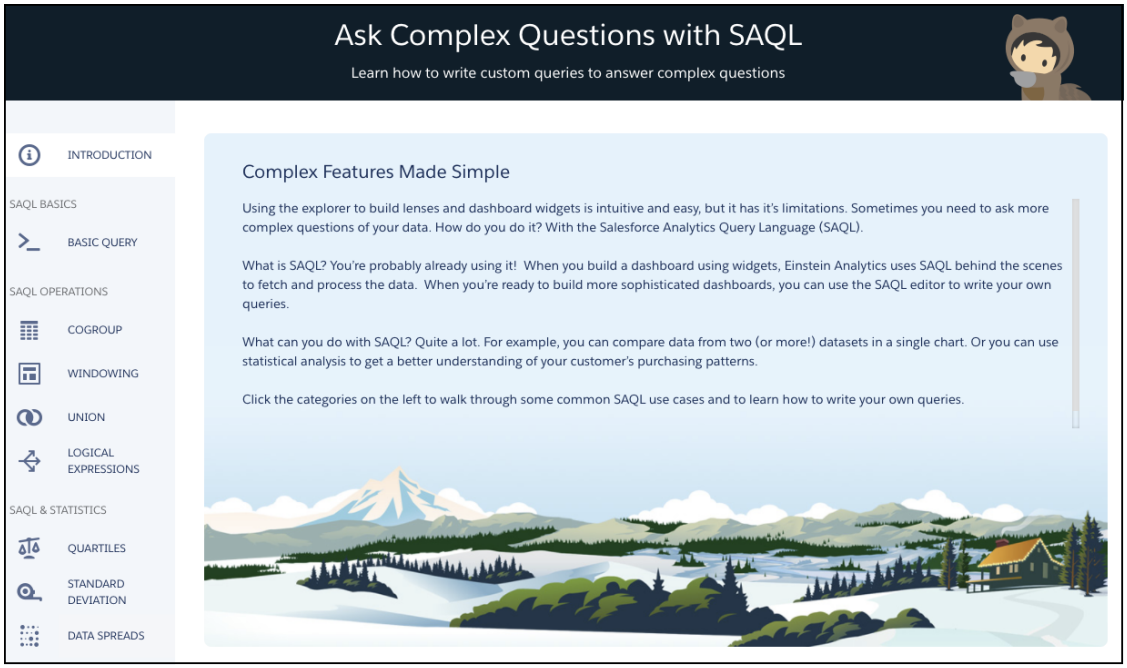
Todavía puede crear sus propios conjuntos de permisos personalizados para cubrir requisitos de usuario únicos utilizando los procedimientos existentes. Las instrucciones completas de pueden encontrar en Ayuda de Salesforce.

Obtenga más información con los menús de ayuda y la aplicación Analytics Adventure

Siempre que esté trabajando en una nueva área de Analytics, asegúrese de consultar el menú de ayuda. Encontrará nuevos recursos de aprendizaje, como videos (que ahora se pueden ver directamente desde los menús de ayuda), presentaciones y el Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics. El menú de ayuda de cada área está diseñado para proporcionar información clave en el momento y el lugar en el que puede utilizarla.

Dónde: Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

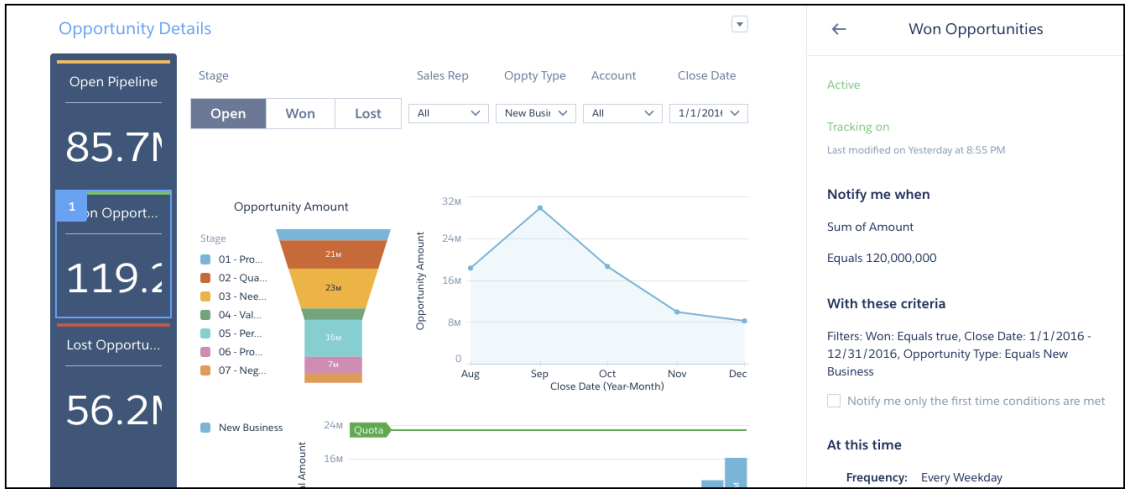
Por qué: Además de los menús de ayuda, puede obtener más información en la aplicación Einstein Analytics Learning Adventure. El nuevo material acerca de SAQL (lenguaje de consulta de objetos de Salesforce Analytics Query) revela el misterio de la personalización de las consultas.



Cómo: Los menús de ayuda forman parte automáticamente de su instalación de Analytics. Obtenga gratis la aplicación Einstein Analytics Learning Adventure en AppExchange: https://sfdc.co/zOqdS.

Ir directamente de la notificación a la vista de tablero

Ahora, los vínculos de notificaciones le llevan a la vista de tablero correspondiente a la notificación. Esto funciona con vínculos en emails de notificación, en el gestor de notificaciones o en un mosaico de la sección de notificaciones en su página de inicio de Analytics. Verá inmediatamente la página de tablero con sus filtros y selecciones, y con la notificación configurada en el panel lateral.



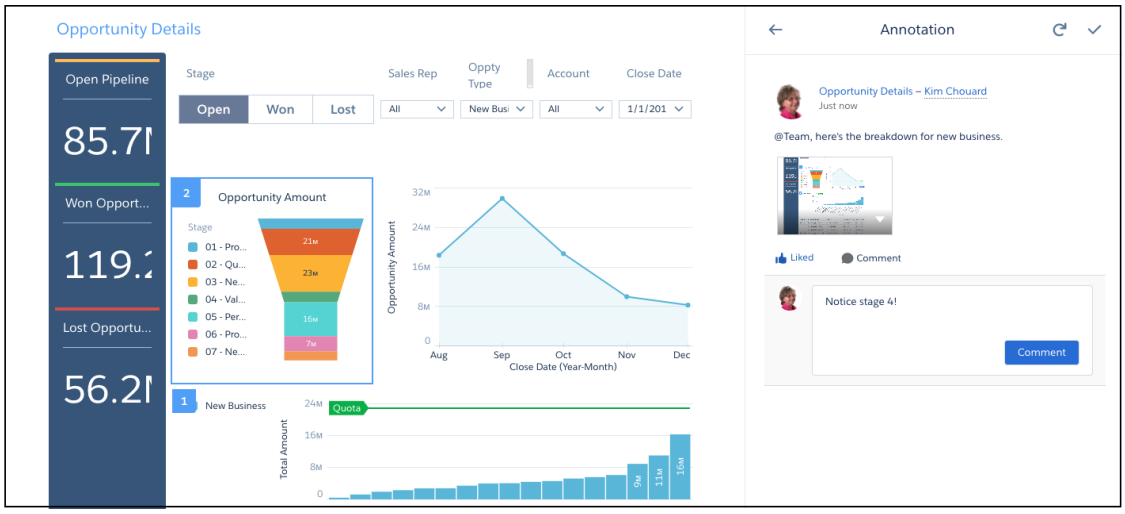
Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Las mejoras en las vistas de tablero y las notificaciones están activas de forma predeterminada. Para desactivar vistas guardadas, en la página Configuración de Analytics, anule la selección de **Activar vistas guardadas de panel Wave**.

El almacenamiento de notificaciones con vínculos a tableros filtrados está disponible en Analytics Studio y en la ficha Analytics. Los vínculos que abren tableros filtrados son compatibles con la aplicación de Analytics para iOS.

Compartir vistas de tablero mediante anotaciones

Con las anotaciones mejoradas, el vínculo incluido en su publicación de Chatter abre la vista de tablero igual que como la tenía configurada en el momento de la publicación. Además, el panel de anotaciones se abre con la noticia en tiempo real de Chatter correspondiente. Cuando los colegas de trabajo hagan clic en el vínculo de su anotación, verán la página del tablero con todos los filtros y selecciones aplicadas, y podrán responder fácilmente en el panel de anotaciones.



Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Las anotaciones requieren configuración de administrador. La mejora de vistas de tablero está activa de forma predeterminada. Para desactivarla, en la página Configuración de Analytics, anule la selección de **Activar vistas guardadas de panel Wave**.

La publicación de anotaciones con vínculos a tableros filtrados está disponible en Analytics Studio y en la ficha Analytics. Los vínculos que abren tableros filtrados son compatibles con Analytics para comunidades y la aplicación móvil de Salesforce.

Creación de aplicaciones Analytics: Formato condicional, personalización de asignaciones, páginas de tableros

Ahora, los tableros ofrecen formato condicional para que pueda resaltar widgets de tableros basándose en los valores actuales. Agregar asignaciones personalizadas solo le llevará unos clics. La función de páginas de los tableros, ahora disponible de forma general, hace que los tableros grandes sean más exhaustivos y con un desempeño mejorado.

EN ESTA SECCIÓN:

Amplíe su vocabulario de exploración con mejoras en consultas de plática (beta)

Con solo una o dos palabras comunes, puede iniciar una consulta de datos y ver las respuestas en gráficos configurados automáticamente. La exploración de pláticas está aún en versión beta, pero podrá ver las importantes mejoras que la hacen más fácil de utilizar, como el análisis de frases complejas y la ausencia de límite en el número de mediciones y grupos.

Localice los gráficos de forma más sencilla

Para ayudarle a localizar los gráficos con mayor rapidez, organizamos la galería de gráficos en ocho categorías en función de los tipos de gráficos. Además, mientras trabajábamos en ello, movimos la galería junto a los gráficos sugeridos para que pueda cambiar entre ambos de forma mucho más rápida.

Personalización de alias de columnas de tabla de comparación

La utilización de referencias de letras para columnas de tablas de comparación puede resultar confusa, especialmente al crear columnas calculadas o hacer referencia a estas en funciones y fórmulas SAQL. Por ello, los alias de columnas definidas por el usuario acudieron al rescate. Reemplace los nombres de columnas predeterminados del sistema por alias significativos, y consiga al instante que sus fórmulas, vínculos y consultas SAQL sean más fáciles de leer.

Resalte datos automáticamente con el formato condicional

No retrase las decisiones importantes por perderse cambios críticos en sus datos. Agregue reglas con clics en lugar de con código para dar formato automáticamente a los resultados y, de esta forma, capturar los cambios rápidamente y actuar de inmediato. Por ejemplo, resalte en rojo las cuentas en un gráfico de barras con las caídas de puntuaje de CSAT por debajo del 80% para poder hacer contacto con esos clientes por teléfono.

Dividir los tableros monolíticos para mejorar el desempeño (disponible de forma general)

Haga que la información de un tablero sea más fácil de resumir procesando el contenido en varias páginas. Con las páginas, puede contar una historia creando un recorrido dinámico por su tablero. En función de cómo disponga sus páginas, puede crear interesantes efectos a medida que pase de una página a la siguiente. Y, dado que una página tiene menos consultas, el desempeño del tablero aumenta.

Acercar el zoom en mapas para centrarse en regiones

Es posible que no tenga actividad de negocio en cada región mostrada en un mapa. Si es necesario, modifique el mapa y cambie sus límites para centrarse en una región concreta.

Agregar filtros de fechas más rápido

Elegimos las mejores funciones de filtro de fecha y las aplicamos en todos los widgets de forma sistemática. Ahora, puede filtrar por fechas absolutas, relativas y preestablecidas tanto en los widgets de fecha como en los filtros globales. Con los preajustes, ya no tiene que definir pasos estáticos para crear filtros en Año actual y El mes pasado: están disponibles de forma predeterminada. Para un widget de fecha, también puede especificar si muestra fechas absolutas, relativas o preestablecidas.

Cambiar las etiquetas y los colores de valores de dimensión de conjunto de datos

Cambie las etiquetas de visualización y los colores predeterminados de los valores de dimensiones para que sean más fáciles de entender y detectar. La etiqueta no cambia los datos subyacentes almacenados en el conjunto de datos ni los nombres de API de los campos. El cambio solo afecta a la apariencia de la interfaz de usuario.

Elegir los campos de conjunto de datos predeterminados que aparecen en una tabla

Haga tablas por sí mismo eligiendo los campos predeterminados. Por ejemplo, muestre los campos utilizados con más frecuencia en un orden particular. Si no establece los valores predeterminados, las primeras cinco mediciones y dimensiones se seleccionarán en orden alfabético.

Mantenga sus activos ordenados con la Navegación de aplicación sincronizada

Cuando mueve un tablero o una lente de una aplicación a otra, Analytics actualiza automáticamente la navegación en las dos aplicaciones. Tanto si mueve como si elimina un activo de una aplicación, al abrir el panel de navegación, verá una lista actualizada de tableros y lentes.

Actualizaciones en la API de REST

Revise las últimas actualizaciones en la API de REST y representaciones asociadas.

Probar archivos de reglas de plantillas de Analytics

Elimine las conjeturas en los archivos de plantillas de Analytics comprobándolos con el nuevo extremo de API `jsonxform/transformation` antes de implementar una plantilla. Olvídese de esperar hasta que su plantilla esté preparada para asegurarse de que creó todas las reglas correctamente.

Otras mejoras en tableros y gráficos de Analytics

Compruebe las mejoras de uso en los gráficos de Analytics y la coherencia aplicada en las mediciones en los tipos de widget.

Amplíe su vocabulario de exploración con mejoras en consultas de plática (beta)

Con solo una o dos palabras comunes, puede iniciar una consulta de datos y ver las respuestas en gráficos configurados automáticamente. La exploración de pláticas está aún en versión beta, pero podrá ver las importantes mejoras que la hacen más fácil de utilizar, como el análisis de frases complejas y la ausencia de límite en el número de mediciones y grupos.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

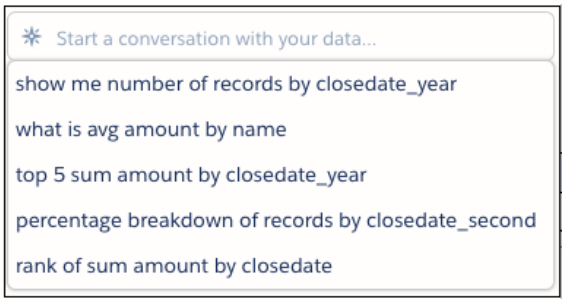
Quién: Para explorar datos con consultas de plática en aplicaciones en ejecución y en el explorador, los usuarios deben tener el permiso Utilizar Analytics. Para explorar datos con consultas de plática en el diseñador de tableros, los usuarios deben tener el permiso Crear y modificar paneles de Analytics.

Por qué: Las pláticas guiadas reducen el número de clics para explorar datos, y ahora verá las sugerencias automáticas mejoradas. Entre las nuevas posibilidades de plática se incluyen las siguientes:

- Su consulta ya no necesita comenzar con una medición ni incluirla. Por ejemplo, puede escribir "mostrarme industrias" o "agente y origen de caso". Si no se especifica una medición, la respuesta se agrega mediante el conteo de filas.
- Puede utilizar nuevas palabras de función y filtro, como "sin", "filtrar", "excluir" y "cambio de porcentaje".
- Puede incluir mediciones múltiples o grupos separados por comas, por ejemplo: "ingresos, porcentaje por agente, estado, producto".
- Puede filtrar por varios valores de dimensión utilizando paréntesis, por ejemplo: "el importe de industria equivale a (agricultura, banca, comunicaciones)".

Cómo: Para activar esta función, en la página Configuración de Analytics, en Configuración, seleccione **Activar exploración conversacional (Beta)**. Las pláticas estarán entonces disponibles en aplicaciones en ejecución, el explorador y el diseñador de tableros.

Para iniciar una plática, haga clic en . Haga clic en el cuadro de texto para ver las sugerencias, o simplemente comience a escribir su propia consulta.



CONSULTE TAMBIÉN

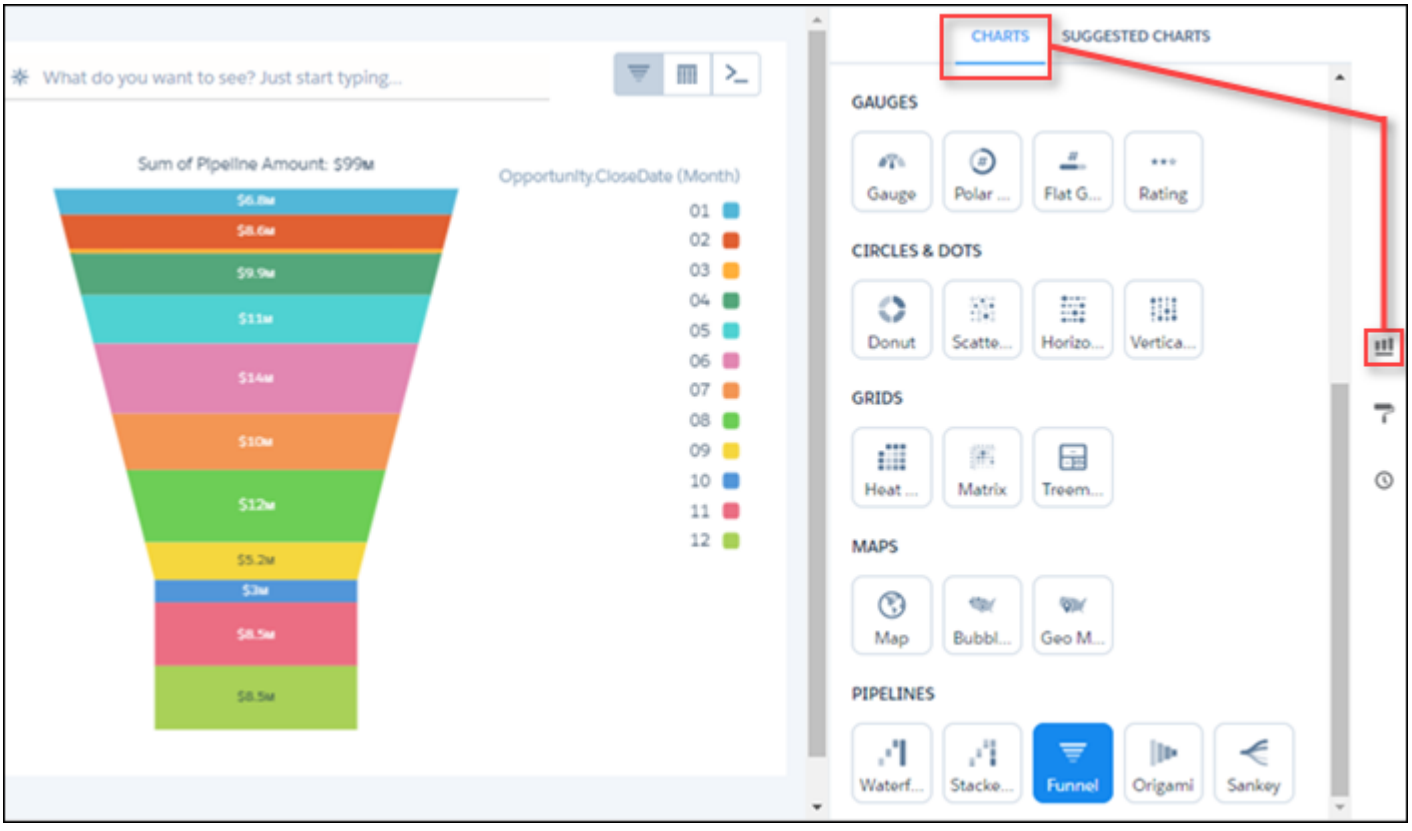
Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Localice los gráficos de forma más sencilla

Para ayudarle a localizar los gráficos con mayor rapidez, organizamos la galería de gráficos en ocho categorías en función de los tipos de gráficos. Además, mientras trabajábamos en ello, movimos la galería junto a los gráficos sugeridos para que pueda cambiar entre ambos de forma mucho más rápida.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para seleccionar un gráfico de la galería o utilizar gráficos sugeridos, haga clic en el icono **Gráficos** ( ) en el menú de acceso rápido.



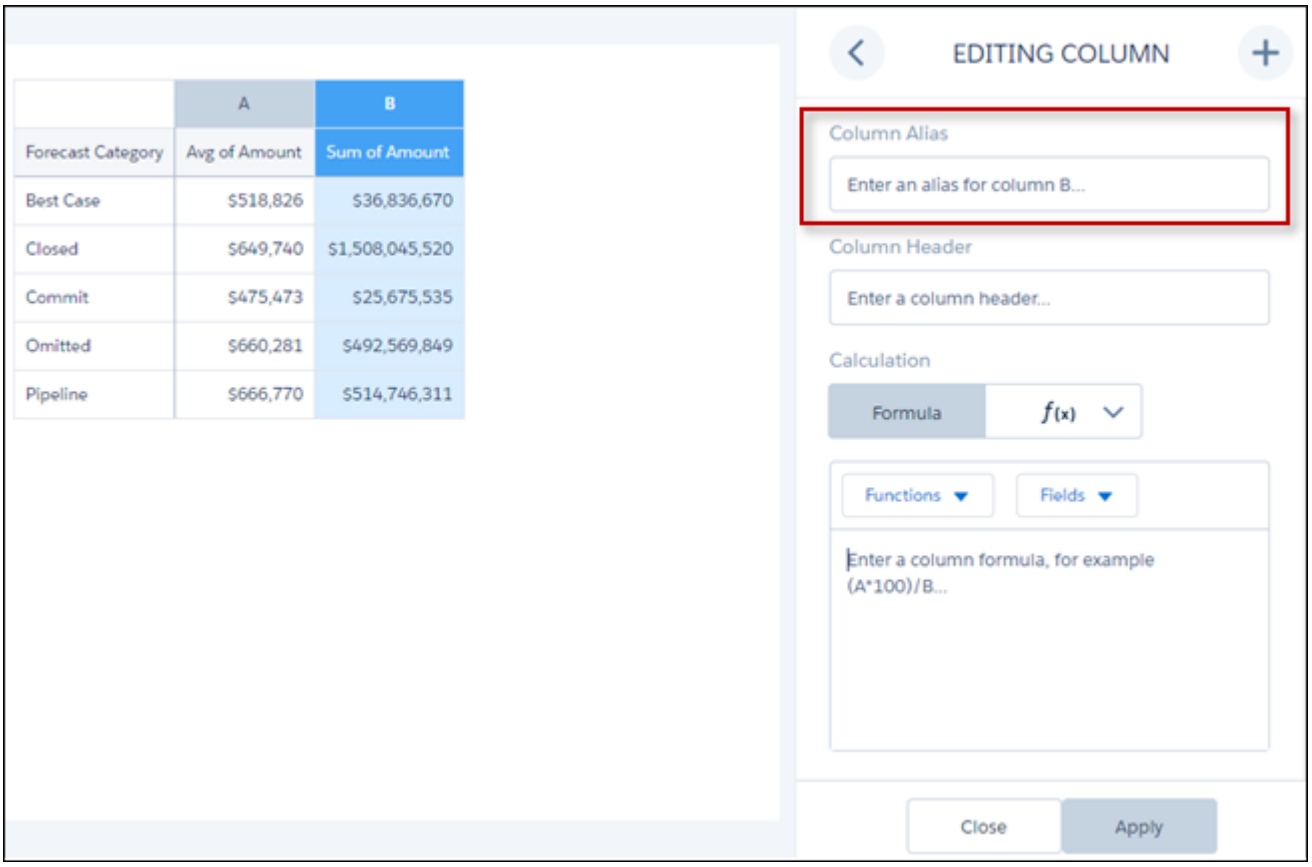
Con este cambio, los usuarios ya no podrán acceder a la galería de gráficos desde el botón **Modo de gráfico** en el explorador.

Personalización de alias de columnas de tabla de comparación

La utilización de referencias de letras para columnas de tablas de comparación puede resultar confusa, especialmente al crear columnas calculadas o hacer referencia a estas en funciones y fórmulas SAQL. Por ello, los alias de columnas definidas por el usuario acudieron al rescate. Reemplace los nombres de columnas predeterminados del sistema por alias significativos, y consiga al instante que sus fórmulas, vínculos y consultas SAQL sean más fáciles de leer.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para ingresar un alias de columna, en el menú de acciones de la columna, haga clic en **Modificar esta columna**. En el panel **Modificación de columna**, reemplace el alias de columna predeterminado por el nombre que elija. Haga clic en **Aplicar** cuando termine.



Nota: En una fórmula de tabla de comparación, al hacer referencia a columnas por los nombres de columna predeterminados, no se pueden utilizar los nombres de campo sin procesar en dicha fórmula.

Resalte datos automáticamente con el formato condicional

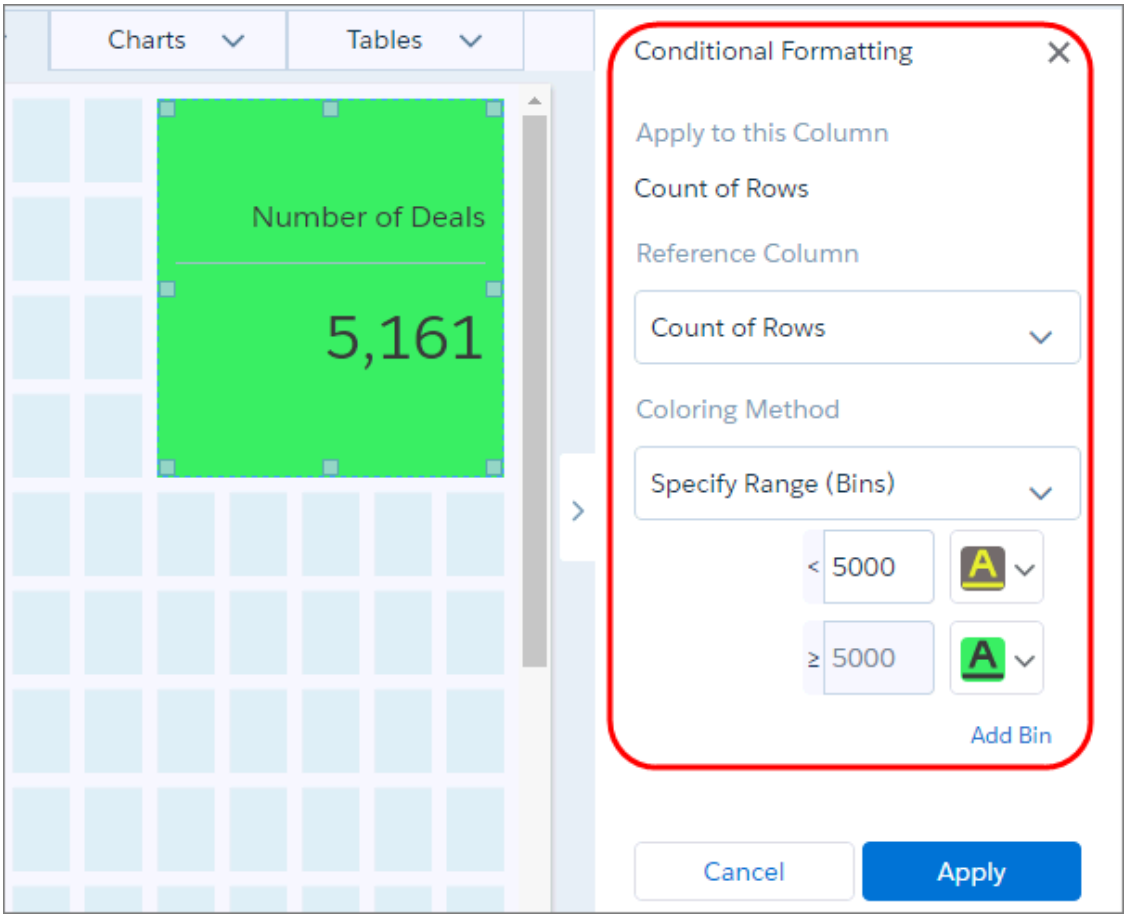
No retrase las decisiones importantes por perderse cambios críticos en sus datos. Agregue reglas con clics en lugar de con código para dar formato automáticamente a los resultados y, de esta forma, capturar los cambios rápidamente y actuar de inmediato. Por ejemplo, resalte en rojo las cuentas en un gráfico de barras con las caídas de puntuaje de CSAT por debajo del 80% para poder hacer contacto con esos clientes por teléfono.

Dónde: Esta función está disponible en el diseñador de tableros de Einstein Analytics (no en Classic Designer), en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

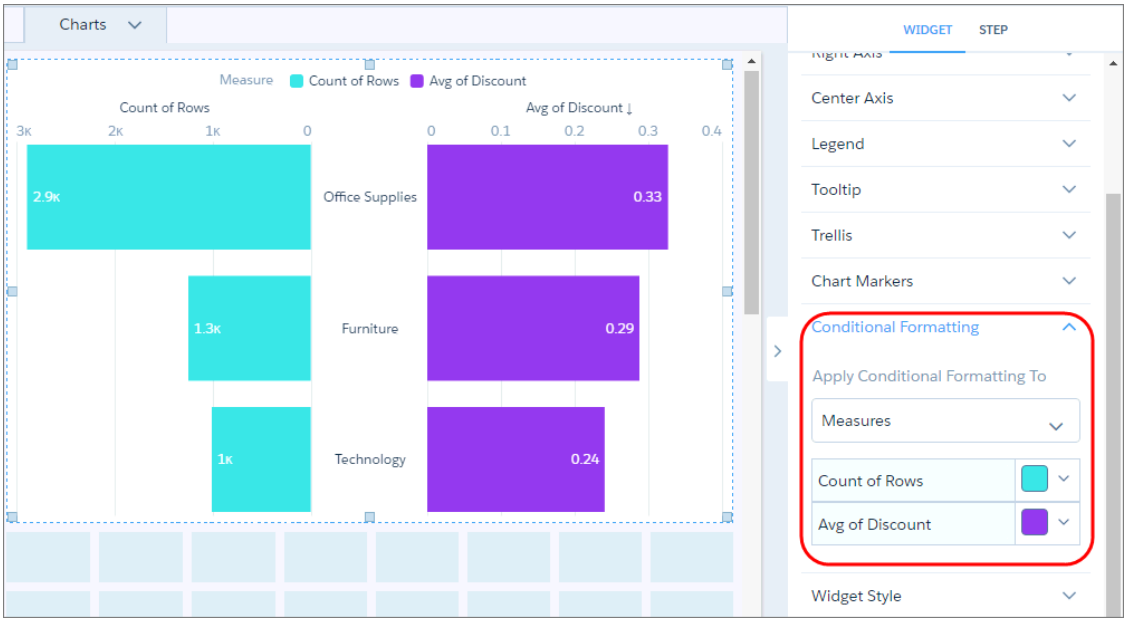
Por qué: Utilice las reglas para resaltar automáticamente widgets de gráficos, tablas y números en su tablero. Esté al tanto de todos los KPI resaltando los máximos y los mínimos basándose en los rangos y los colores que especifique. O bien, distinga por colores cada medición o valor de dimensión (grupo).

Por ejemplo, puede aplicar formato condicional con los siguientes fines:

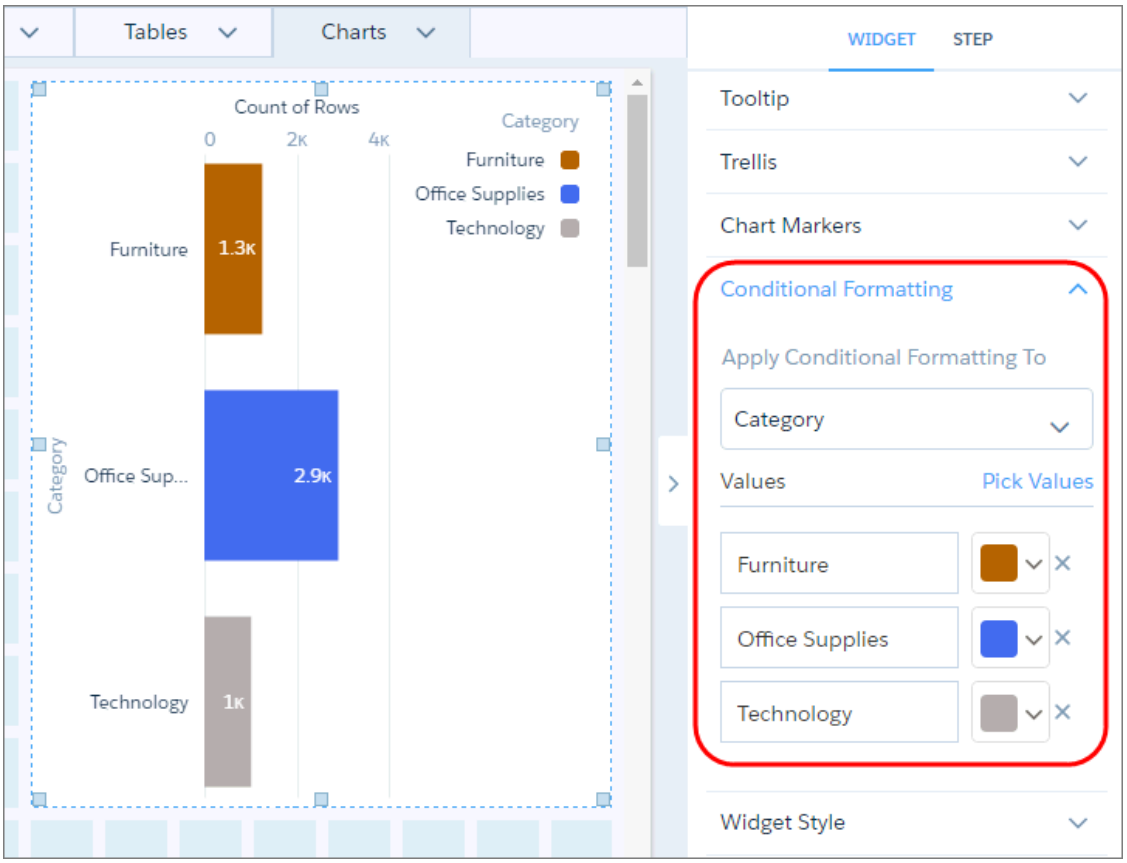
- Determine su desempeño con respecto a un KPI coloreando el widget de número según su valor.



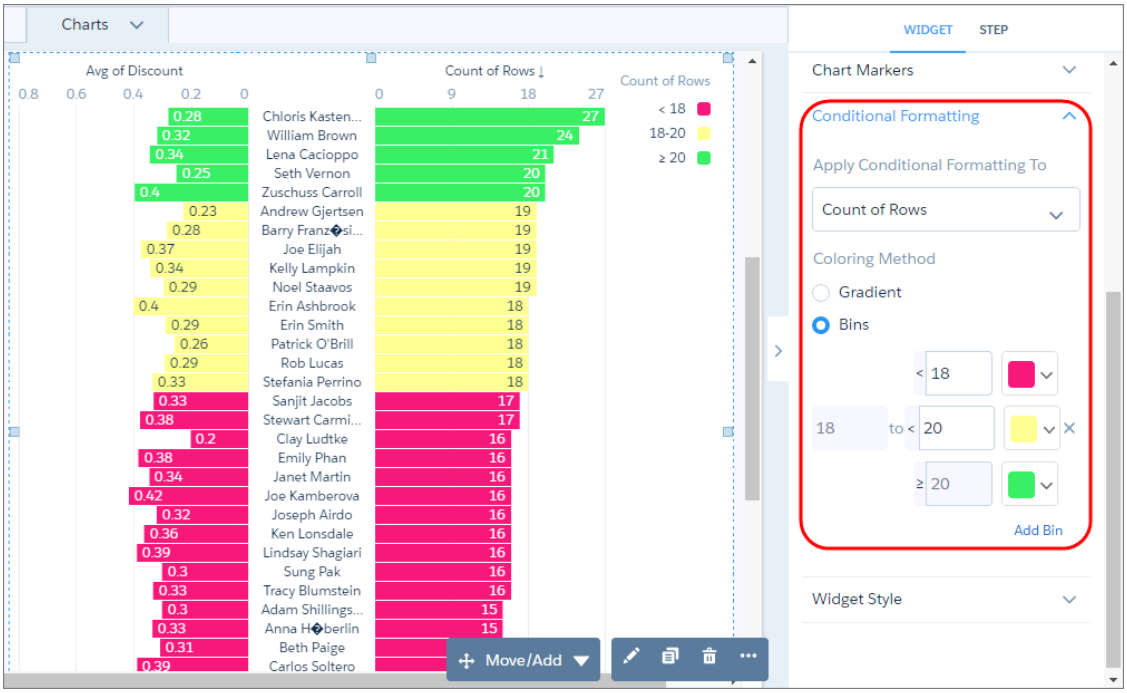
- Distinga cada medición en un gráfico con un color único.



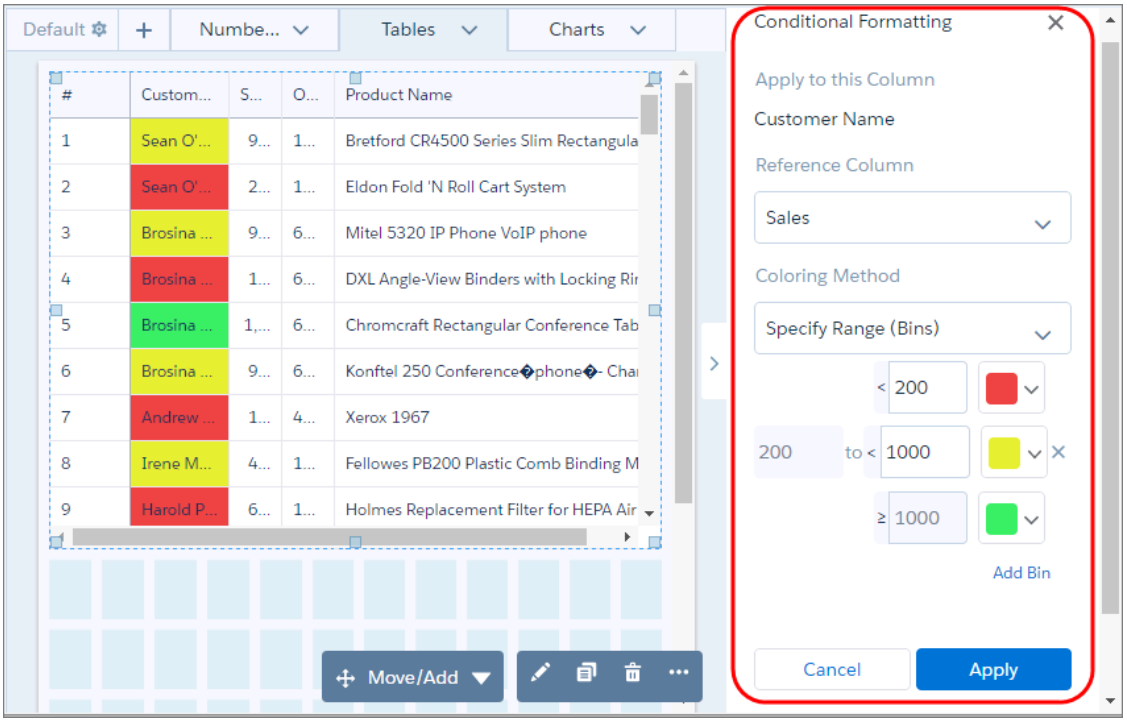
- De forma similar, distinga cada valor de dimensión.



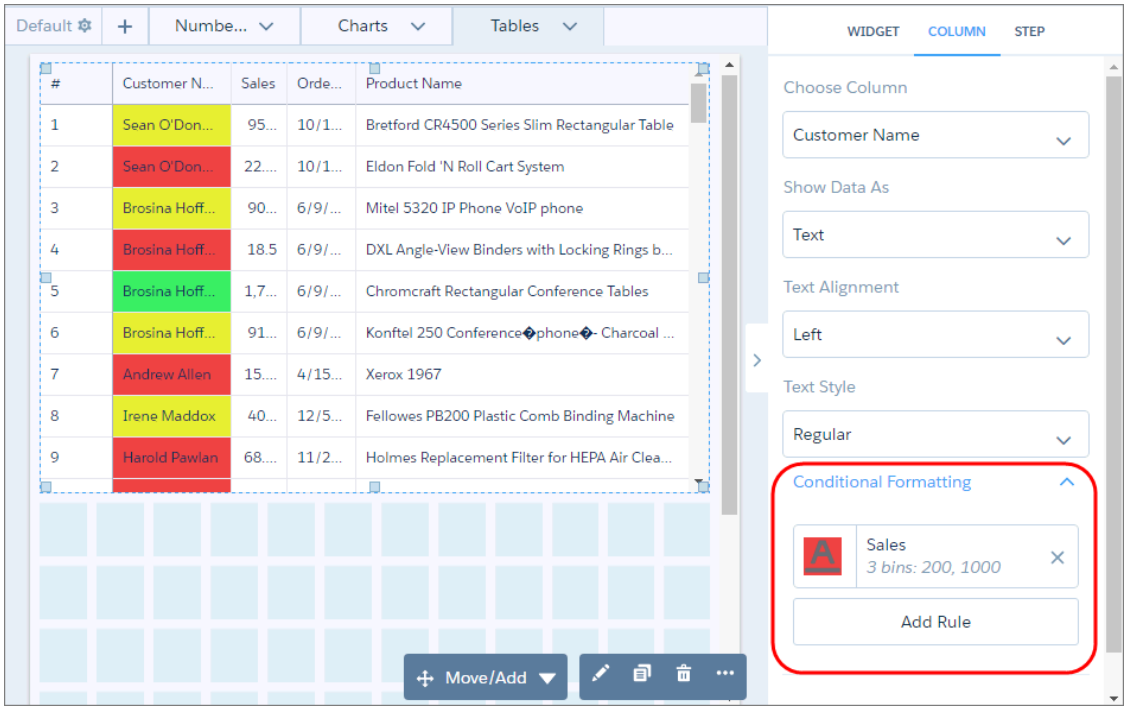
- Determine los usuarios más productivos y menos productivos clasificando valores numéricos en contenedores por colores. Puede agregar hasta 10 contenedores.



- Céntrese en los principales registros de tablas codificando por color el texto o el fondo de las celdas de una columna. En el siguiente ejemplo, la columna Nombre de cliente está coloreada según el valor de la columna Ventas.



Cómo: Configure el formato condicional en el panel de propiedades del widget. Para las tablas, en la ficha Columna de las propiedades del widget, seleccione la columna a la que desee aplicar el formato y, a continuación, establezca la regla utilizada para aplicarle el formato.



El formato condicional se aplica al paso subyacente, y se mantiene si cambiar el tipo de gráfico o de widget. El formato condicional anula los colores establecidos en valores de dimensión en el XMD del conjunto de datos.

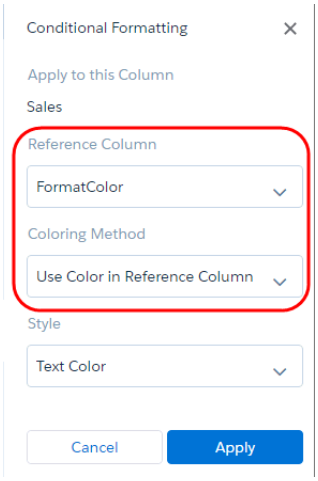
Para configurar reglas complejas que se basen en varias columnas de referencia para widgets de números y tablas, utilice SAQL. En la consulta SAQL, defina las reglas y establezca los colores en una nueva columna. Especifique los colores en códigos hexadecimales (como #CCCC00) o códigos de color RGB (como rgb(255,255,255) o rgba(255,255,255,0)). Por ejemplo, la siguiente consulta especifica la regla y el resultado del código de color hexadecimal para cada condición en la columna "FormatColor".

```
"query": "q = load \"Sample_Superstore_with_Goals\";\n
    result = group q by 'Segment';\n
    result = foreach result generate
        q.'Segment' as 'Segment',
        sum(q.'Discount') as 'Discount',
        sum(q.'Profit') as 'Profit',
        sum(q.'Quantity') as 'Quantity',
        sum(q.'Sales') as 'Sales',
        (case
            when Segment == \"Consumer\" and sum(q.'Discount') >= 1000 then \"#008000\"
            when Segment == \"Consumer\" and sum(q.'Discount') < 1000 then \"#CCCC00\"
            when Segment == \"Corporate\" and sum(q.'Discount') >= 500 then \"#008000\"
            when Segment == \"Corporate\" and sum(q.'Discount') < 500 then \"#CCCC00\"
            when Segment == \"Home Office\" and sum(q.'Discount') >= 200 then \"#008000\"

            when Segment == \"Home Office\" and sum(q.'Discount') < 200 then \"#CCCC00\"

            else \"#000000\" end) as 'FormatColor';\n
    result = order result by ('Sales' desc);\n
    result = limit result 2000;",
```

Para aplicar los colores a un widget, en las propiedades del widget, seleccione la nueva columna de color ("FormatColor") en la propiedad Columna de referencia y, a continuación, seleccione la opción para **utilizar el valor de columna de referencia** en la opción del método de coloreado.



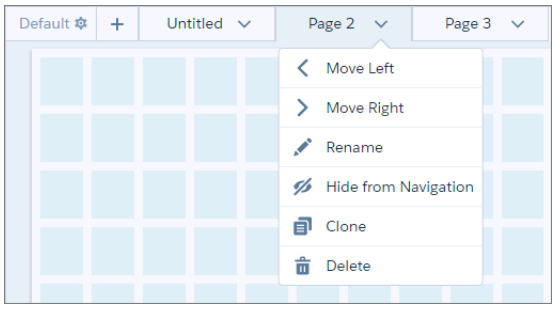
Nota: En la versión anterior, las opciones de coloreado para los gráficos se establecían en varias secciones de las propiedades del widget. Por ejemplo, las opciones de coloreado de mapas de calor se establecían en la sección Mapa de calor. A partir de Summer '18, se establecen en la sección Formato condicional.

Dividir los tableros monolíticos para mejorar el desempeño (disponible de forma general)

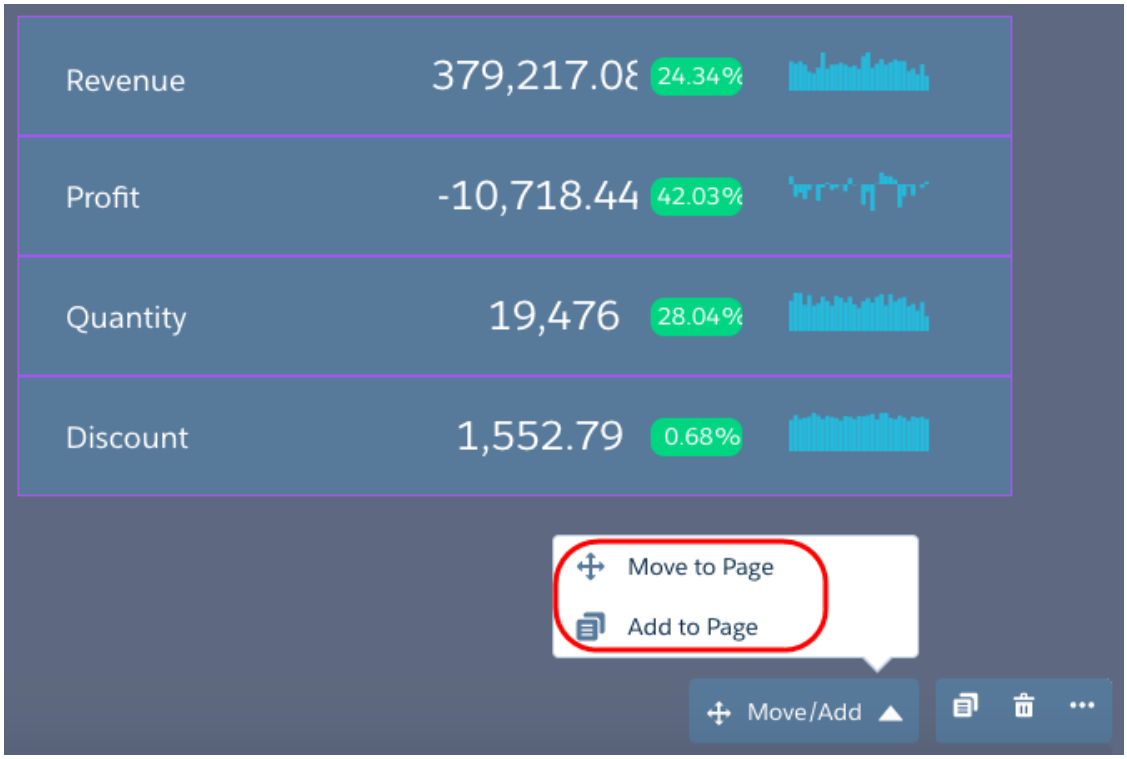
Haga que la información de un tablero sea más fácil de resumir procesando el contenido en varias páginas. Con las páginas, puede contar una historia creando un recorrido dinámico por su tablero. En función de cómo disponga sus páginas, puede crear interesantes efectos a medida que pase de una página a la siguiente. Y, dado que una página tiene menos consultas, el desempeño del tablero aumenta.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

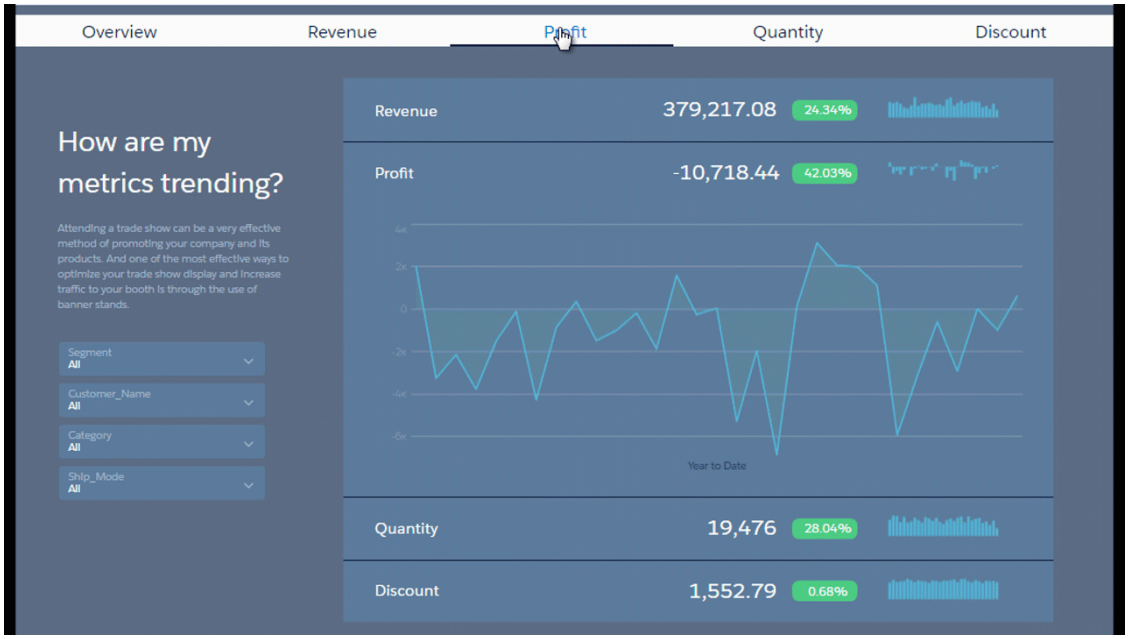
Cómo: Cada tablero que se creó en Summer '18 tiene una página sin título. Haga clic en + para agregar otra página. Cada página aparece como una ficha separada. Puede agregar hasta 20 páginas por tablero. Haga clic en ⌄ junto a una página para configurarla, como cambiarle el nombre u ocultarla del widget de navegación cuando un usuario visualice el tablero.



Puede mover y compartir widgets entre páginas de un tablero. Si selecciona un widget y lo agrega a otra página, agrega una instancia del mismo widget a la página: básicamente, el widget se comparte entre ambas páginas, lo que lo hace más fácil de mantener.



Agregue un widget de navegación a la página para permitir que los usuarios que visualicen el tablero puedan navegar a otras páginas.



Para activar la navegación en todas las páginas, seleccione un widget de navegación de una página y utilice la acción **Agregar a página** para agregarlo a otras páginas. Al utilizar Agregar a página, se asegura de que todas las propiedades de estilo que defina para el widget se reflejen en todas las páginas. En caso contrario, cada widget tendrá su propio estilo.

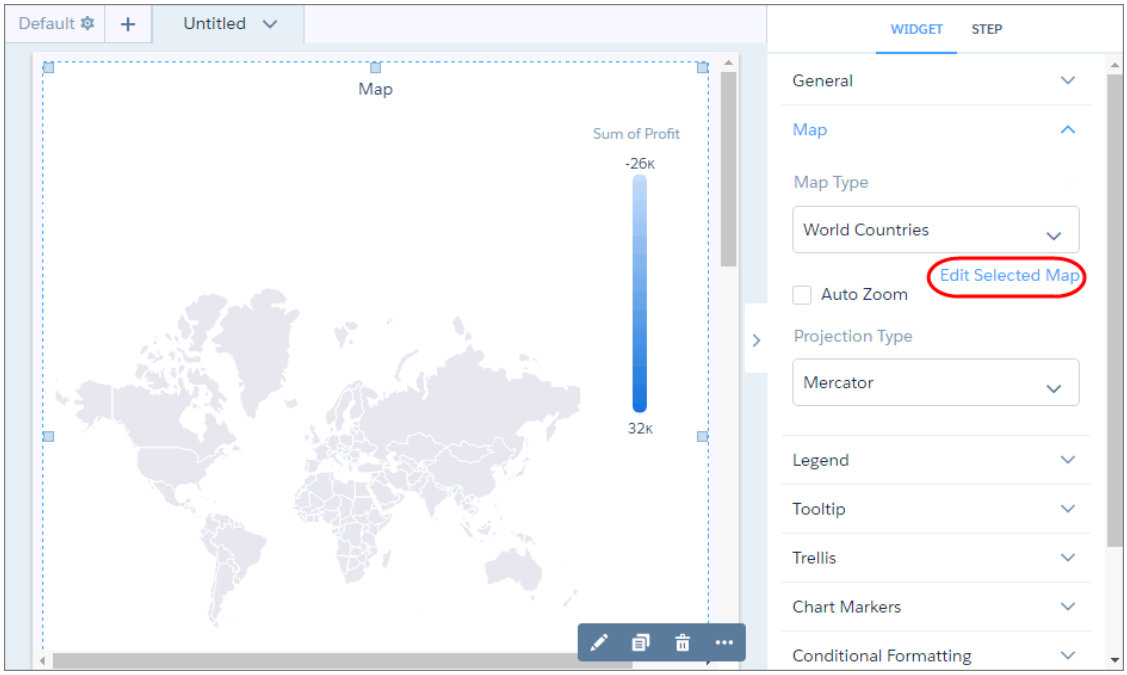
Las páginas se aplican al formato en el que se crean. Abra otro formato y agréguele páginas. Si no se agrega ningún widget de navegación al formato móvil, los usuarios de la aplicación móvil Einstein Analytics podrán atravesar las páginas mediante el gesto de deslizamiento. Si hay un widget de navegación, el gesto de deslizamiento se desactiva.

Acercar el zoom en mapas para centrarse en regiones

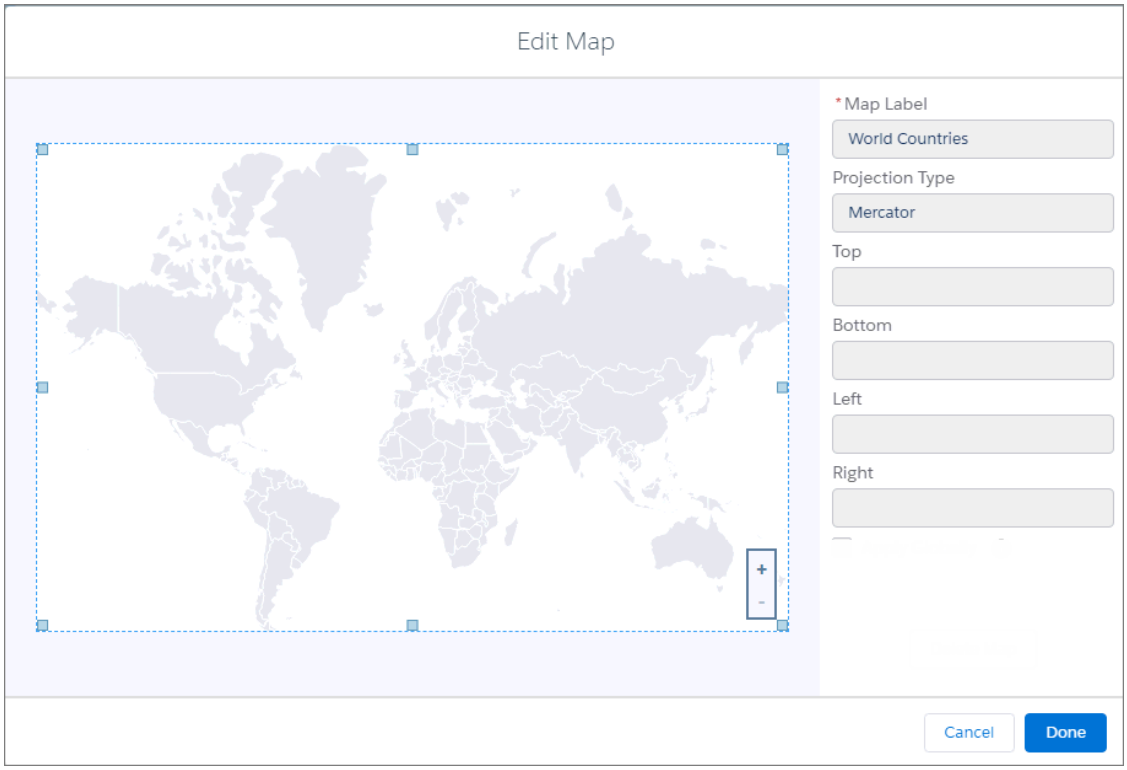
Es posible que no tenga actividad de negocio en cada región mostrada en un mapa. Si es necesario, modifique el mapa y cambie sus límites para centrarse en una región concreta.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Seleccione un widget de mapa, seleccione el tipo de mapa y seleccione **Modificar mapa seleccionado**.



Arrastre los controladores del mapa para cambiar los límites y acercar el zoom en una región en particular.

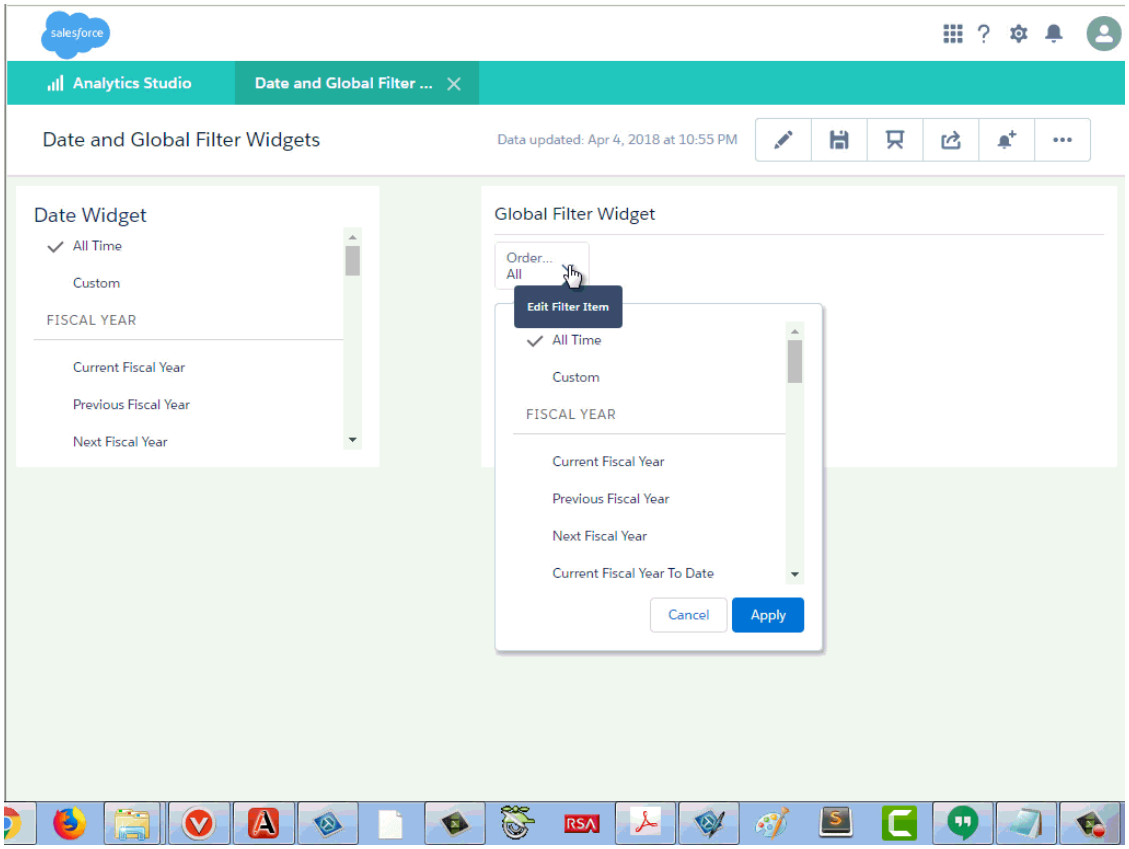


Agregar filtros de fechas más rápido

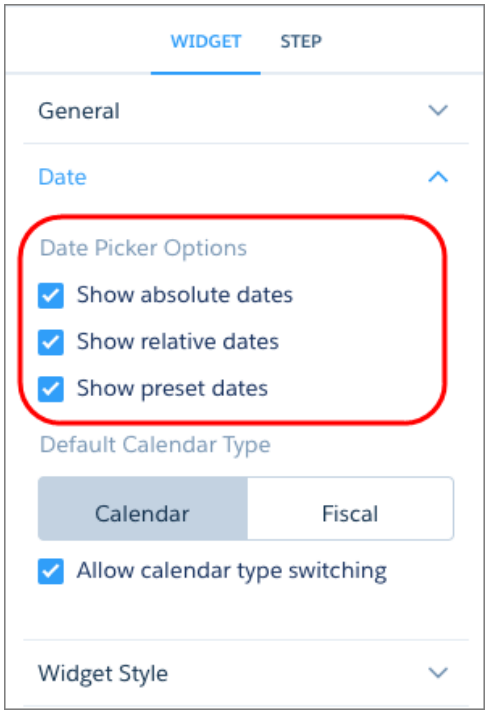
Elegimos las mejores funciones de filtro de fecha y las aplicamos en todos los widgets de forma sistemática. Ahora, puede filtrar por fechas absolutas, relativas y preestablecidas tanto en los widgets de fecha como en los filtros globales. Con los preajustes, ya no tiene que definir pasos estáticos para crear filtros en Año actual y El mes pasado: están disponibles de forma predeterminada. Para un widget de fecha, también puede especificar si muestra fechas absolutas, relativas o preestablecidas.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Observe las similitudes de los widgets de filtros globales y de fechas y lo fácil que es aplicar filtros de fecha.



Cómo: Para un widget de fecha, configure las propiedades del widget para que muestre u oculte fechas absolutas, relativas y preestablecidas cuando los usuarios visualicen el tablero.



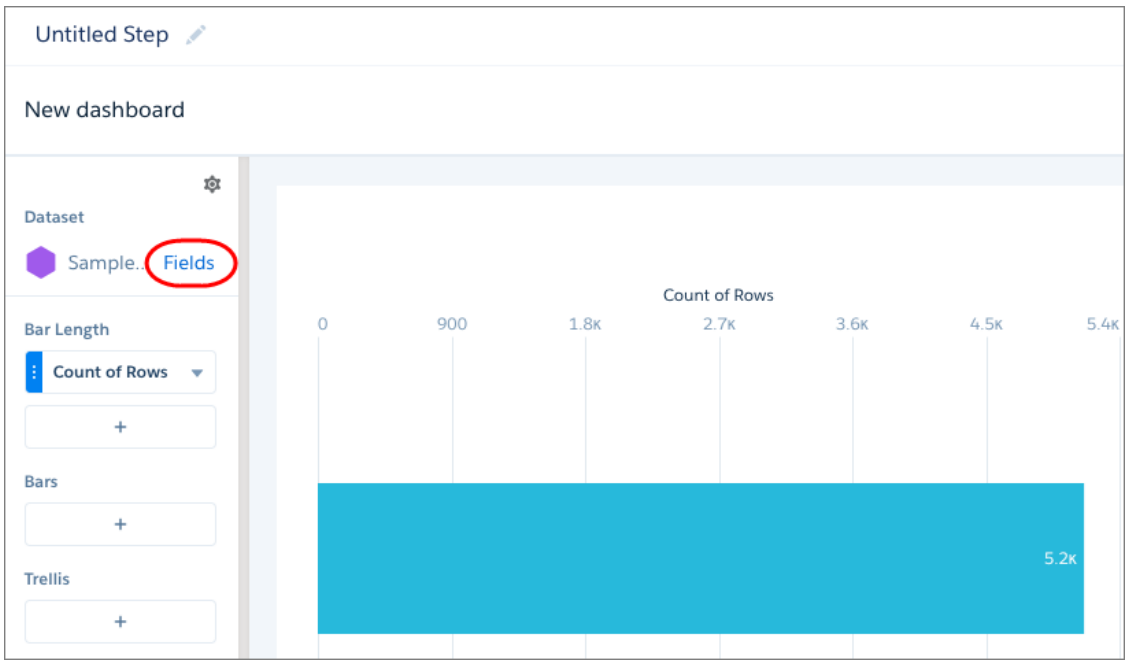
A diferencia de la versión anterior, ya no puede establecer el modo predeterminado para que un widget de fecha muestre fechas absolutas o relativas. Ahora, si activa las fechas absolutas y relativas, se muestran las fechas absolutas de forma predeterminada. Para mostrar fechas relativas, de forma predeterminada, establezca una selección inicial basándose en una fecha relativa.

Cambiar las etiquetas y los colores de valores de dimensión de conjunto de datos

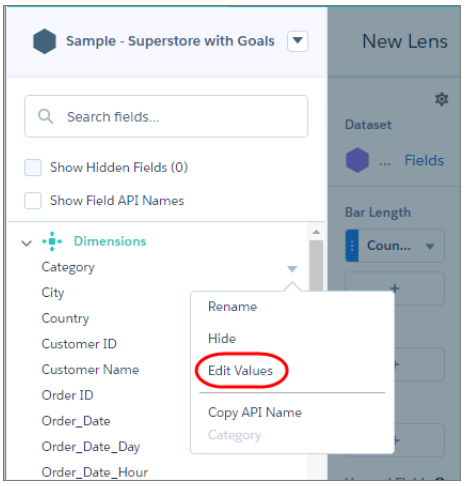
Cambie las etiquetas de visualización y los colores predeterminados de los valores de dimensiones para que sean más fáciles de entender y detectar. La etiqueta no cambia los datos subyacentes almacenados en el conjunto de datos ni los nombres de API de los campos. El cambio solo afecta a la apariencia de la interfaz de usuario.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

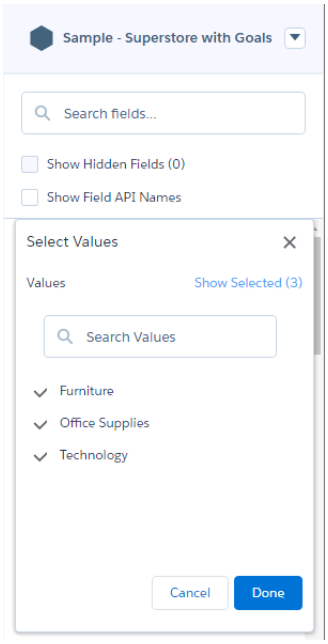
Cómo: Mientras explora un conjunto de datos como una lente o crea un paso en el diseñador de tableros, haga clic en **Campos**.



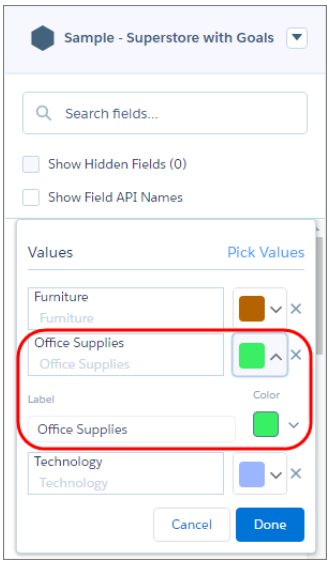
Haga clic en la flecha de menú desplegable que aparece junto a la dimensión, y seleccione **Modificar valores**.



Seleccione los valores de dimensión que desea modificar y haga clic en **Listo**.



Puede cambiar el color predeterminado y la etiqueta para cada valor de dimensión.



Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.

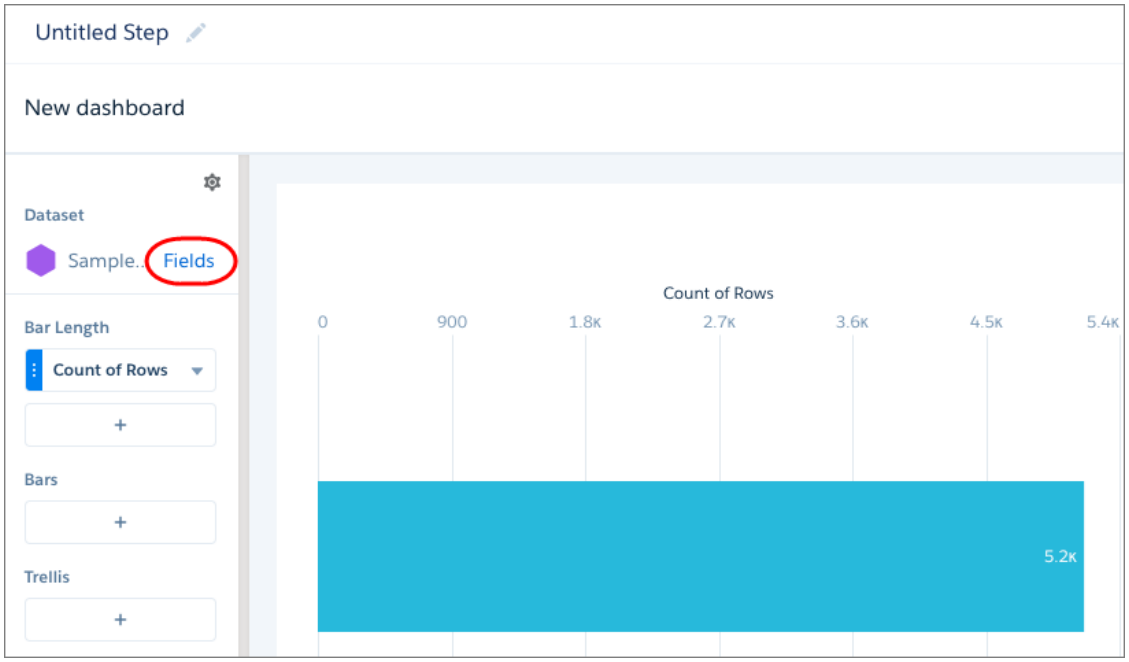
Nota: Puesto que estos cambios se hacen a nivel del conjunto de datos, afectan a todos los gráficos y las tablas que utilizan esta dimensión. No obstante, puede anular los colores predeterminados de un gráfico específico estableciendo el formato condicional en las propiedades del widget del gráfico.

Elegir los campos de conjunto de datos predeterminados que aparecen en una tabla

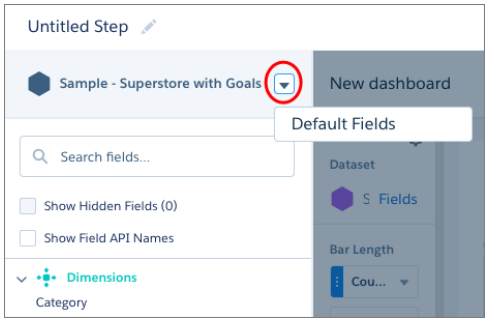
Haga tablas por sí mismo eligiendo los campos predeterminados. Por ejemplo, muestre los campos utilizados con más frecuencia en un orden particular. Si no establece los valores predeterminados, las primeras cinco mediciones y dimensiones se seleccionarán en orden alfabético.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

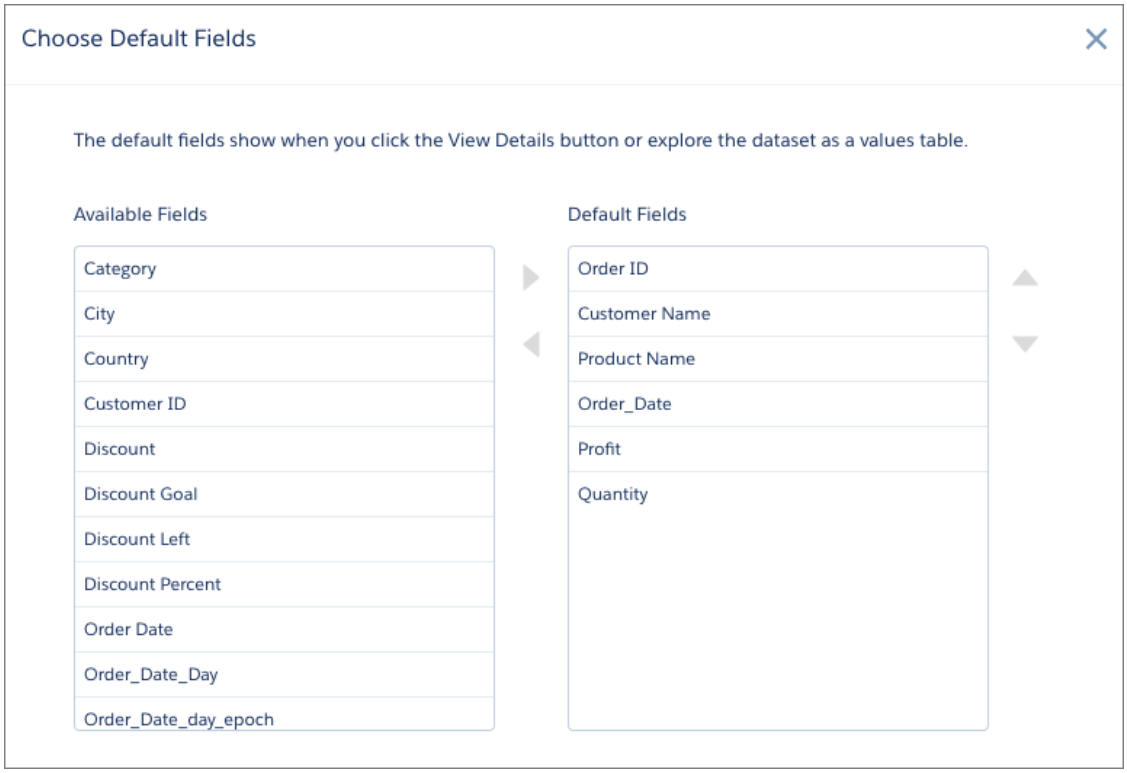
Cómo: Mientras explora un conjunto de datos como una lente, haga clic en **Campos**.



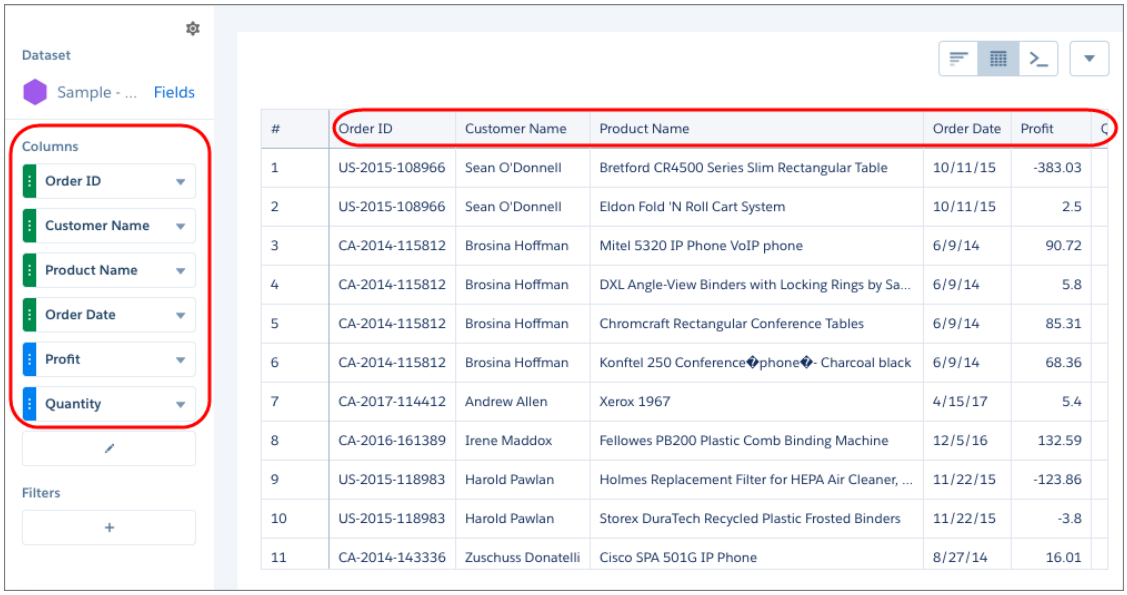
Haga clic en la flecha de menú desplegable que aparece junto al nombre del conjunto de datos, y seleccione **Modificar valores**.



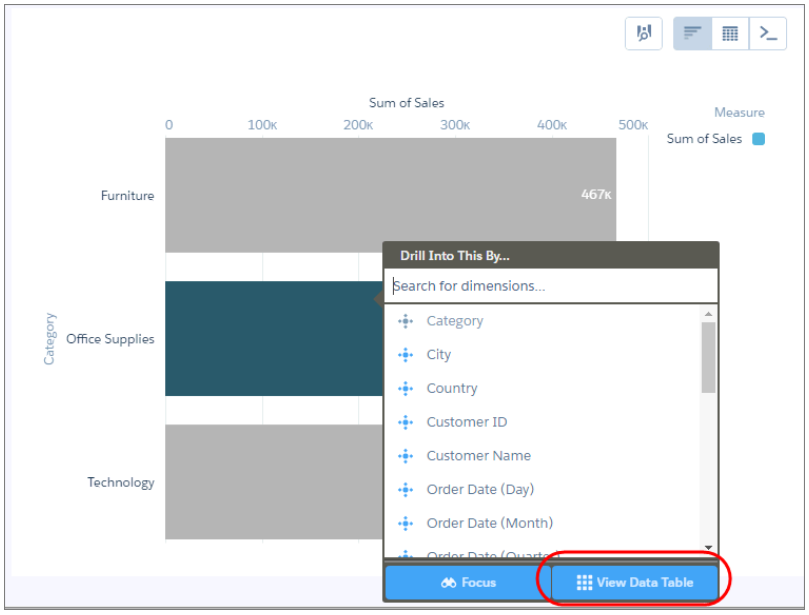
Seleccione los campos para mostrar de forma predeterminada, utilice las flechas arriba y abajo para volver a ordenarlos, y haga clic en **Actualizar**.



Al abrir el conjunto de datos como una tabla de valores, el campo seleccionado aparece en el orden especificado.

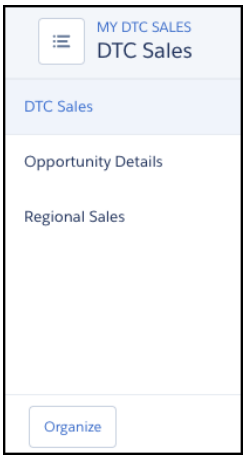


Verá las mismas columnas de tabla y el mismo orden que cuando hace clic en **Ver tabla de datos** para ver los datos en formato tabular.



Mantenga sus activos ordenados con la Navegación de aplicación sincronizada

Cuando mueve un tablero o una lente de una aplicación a otra, Analytics actualiza automáticamente la navegación en las dos aplicaciones. Tanto si mueve como si elimina un activo de una aplicación, al abrir el panel de navegación, verá una lista actualizada de tableros y lentes.



Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Actualizaciones en la API de REST

Revise las últimas actualizaciones en la API de REST y representaciones asociadas.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Los extremos nuevos y actualizados le permiten trabajar con conectores de datos, carpetas y lentes.

/wave/dataConnectors/<connector ID>/ingest
Devuelve una lista de objetos ingest que se configuraron con la conexión.

/wave/assets/<asset ID>/xmds/asset
Devuelve los metadatos ampliados (XMD) asociados con un activo, como una lente o un tablero.

/wave/folders and /wave/folders/<folder ID>
Tiene un nuevo parámetro booleano `mobileOnlyFeaturedAssets`. Defina este parámetro como `true` para que solo muestre tableros activados para la aplicación móvil de Einstein Analytics.

/wave/lenses/<lens ID or API Name>
Para admitir los conjuntos de datos múltiples, la representación de la lente se actualizó para incluir una propiedad `datasets`, que es una lista de los conjuntos de datos que utiliza la lente. La propiedad `dataset` antigua está en desuso.

/wave/query
El extremo de la consulta SAQL ha cambiado para incluir metadatos de linaje. Para utilizar el formato de metadatos actualizado, actualice su código para utilizar la última versión de la API.

Hay varios cambios que se aplican a los tableros y al explorador:

- Formato condicional para gráficos, tablas y números.
- Un nuevo widget de navegación de páginas y la capacidad de ocultar páginas.
- Mejoras en el widget de fechas.
- Los pasos de las tablas de comparación ahora pueden tener un nombre personalizado. Puede utilizar el nombre en fórmulas, vínculos y búsquedas.

Probar archivos de reglas de plantillas de Analytics

Elimine las conjeturas en los archivos de plantillas de Analytics comprobándolos con el nuevo extremo de API `jsonxform/transformation` antes de implementar una plantilla. Olvídese de esperar hasta que su plantilla esté preparada para asegurarse de que creó todas las reglas correctamente.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para desarrollar plantillas de Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: Elimine las conjeturas en los archivos `template-to-app-rules.json` de plantillas de Analytics con `jsonxform/transformation` antes de implementar una plantilla. Olvídese de esperar hasta que su plantilla esté preparada para asegurarse de que creó todas las reglas correctamente.

Un archivo de reglas define las reglas que sigue la plantilla. Una regla puede especificar, por ejemplo, que si una organización no utiliza determinados objetos de Salesforce, la aplicación no los incluya en el flujo de datos. Las reglas también definen cómo se gestionan las variables. Por ejemplo, si un asistente de plantilla pregunta qué campos de cuenta incluir en una aplicación, `template-to-app-rules.json` determina cómo se reflejará esa elección en los tableros.

Cómo: Para utilizar `jsonxform/transformation`, inicie sesión en Workbench y asegúrese de utilizar la versión 43.0 o una versión superior. Después, ejecute una llamada `post`. Si la regla funciona, Jsonxform/transformation devolverá los resultados. En caso contrario, verá los errores con orientación para solucionar la regla.

Para obtener un ejemplo de llamadas `post` que utilicen los tokens proporcionados, consulte el *apéndice de la Guía del desarrollador de plantillas de Analytics*.

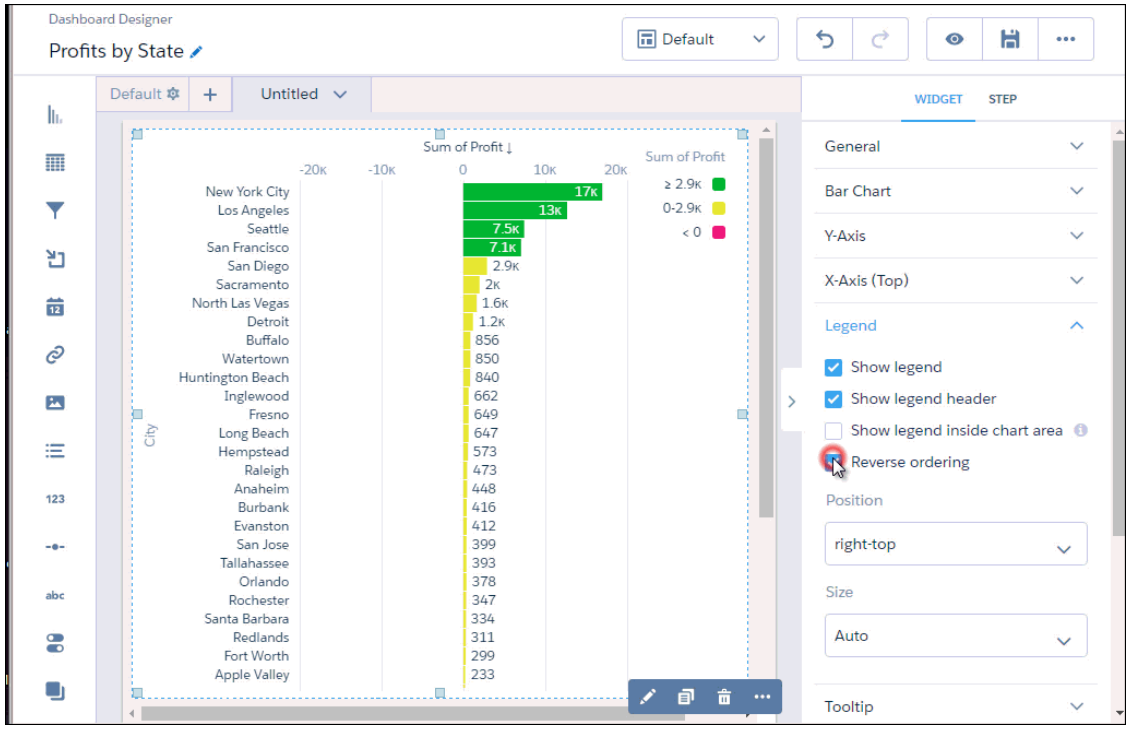
Otras mejoras en tableros y gráficos de Analytics

Compruebe las mejoras de uso en los gráficos de Analytics y la coherencia aplicada en las mediciones en los tipos de widget.

Dónde: Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Se agregaron las siguientes mejoras en respuesta a solicitudes de clientes y están diseñadas para ayudarle a sacar el máximo provecho de Analytics.

- Invertir el orden de la leyenda.



- A menos que se haya aplicado el formato personalizado, los widgets de números y tablas utilizan ahora el formato predeterminado de medición #,###.##. Si aplica formatos personalizados en varios niveles, Analytics aplica el conjunto de formatos en el nivel más alto. Considere el siguiente orden de prioridad (del más alto al más bajo).
  1. Conjunto de formatos en propiedades del widget de números, como Acortar número
  2. Conjunto de formatos durante la modificación de una columna de tabla de comparación
  3. Conjunto de formatos de campos de conjuntos de datos en el explorador (o XMD del conjunto de datos)
  4. Formato de medición predeterminado: #,###.##
- Ahora puede vincular las propiedades JSON de metadatos (`numbers`, `groups` y `strings`) para los tipos de pasos SAQL y SOQL. Por ejemplo, si vincula una medición basándose en una selección de alternancia, también puede vincular la medición en la propiedad de metadatos `numbers`. El siguiente ejemplo muestra propiedades de metadatos vacías para un tipo de paso SAQL.

```
"saql": {
    "type": "saql",
    "query": "q = load \"Superstore\";\n
              q = group q by 'Category';\n
              q = foreach q generate 'Category' as 'Category', count() as 'count';\n
              q = order q by 'Category' asc;\n
              q = limit q 2000;",
    "selectMode": "none",
    "broadcastFacet": false,
```

```
    "receiveFacet": false,
    "useGlobal": true,
    "numbers": [],
    "groups": [],
    "strings": []
}
```

- En el XMD del conjunto de datos, se presentó una nueva propiedad `conditionalFormatting` para dimensiones y dimensiones derivadas. Los valores de color personalizado para dimensión específica se almacenan utilizando esta propiedad. La propiedad `members` aún almacena las etiquetas personalizadas para volúmenes de dimensión específicos. Puede configurar esta propiedad utilizando la interfaz de usuario. Consulte Resalte datos automáticamente con el formato condicional para obtener detalles. El siguiente ejemplo muestra valores para `conditionalFormatting`.

```
  {
      "conditionalFormatting": {
        "chartColor": {
          "parameters": {
            "values": [
              {
                "formatValue": "#00B3B4",
                "value": "Mick Fanning"
              },
              {
                "formatValue": "#E8963B",
                "value": "Michel Bourez"
              }
            ]
          },
          "referenceField": "Referal",
          "type": "categories"
        }
      },
      "customActions": [],
      "customActionsEnabled": true,
      "field": "Referal",
      "fullyQualifiedName": "Referal",
      "label": "Referal",
      "linkTemplateEnabled": true,
      "members": [
        {
          "label": "Mick Fanning",
          "member": "Mick Fanning"
        },
        {
          "label": "Michel Bourez",
          "member": "Michel Bourez"
        }
      ],
      "origin": "Referal",
      "recordDisplayFields": [],
      "salesforceActions": [],
      "salesforceActionsEnabled": true,
      "showInExplorer": true
    }
```

Integración de datos de Analytics: Nuevos conectores, programación de replicación por conexiones, anexado de filas en recetas

Conecte con aún más fuentes de datos y programe la replicación por conexiones para obtener un mejor control de cuándo se actualizan sus datos. Anexe conjuntos de datos con diferentes esquemas en flujos de datos, y anexe filas en las recetas.

EN ESTA SECCIÓN:

Conectarse a más datos con nuevos conectores y límites revisados

Tener nuevos conectores remotos implica poder conectarse a aún más fuentes de datos suyas. ¿Tiene datos de SAP Hana o Microsoft Azure SQL Data Warehouse? No hay problema, impórtelos. Y, para asegurarnos de sacar el máximo partido a estos nuevos conectores, aumentamos el número máximo de objetos a los que se puede conectar y que puede replicar de 50 a 100.

Programación de replicación por conexiones

No todos los datos se crean de la misma manera. Sus datos de servicios y ventas locales pueden cambiar constantemente, pero su base de datos de productos remota puede permanecer un poco más estática. Al replicar datos distintos como estos en Analytics, probablemente no necesite actualizarlos todos a la vez. En su lugar, utilice la programación para determinar cuándo se actualizan los datos de distintos orígenes. Por ejemplo, programe su conexión de ventas y servicios locales de Salesforce para ejecutarse diariamente, y su conexión de base de datos de productos para que se ejecute de forma mensual.

Cambios en quién puede crear conexiones remotas

Para crear conexiones remotas a datos externos, los usuarios ahora requieren la licencia de la plataforma de Einstein Analytics. Por lo que puede realizar un seguimiento de quién puede crear estas conexione, agregamos el nuevo permiso Agregar conexiones remotas de Analytics al conjunto de permisos Administrador de plataforma Einstein Analytics.

Cargar más archivos de datos externos

Para ayudarle a trasladar más datos externos a Analytics, cambiamos la forma en la que cuentan las cargas de archivos en su límite rotatorio de 24 horas. Antes, podía cargar hasta 50 archivos de datos externos. Ahora, el límite es de 50 por conjunto de datos.

Crear y ejecutar más flujos de datos, y realizar un seguimiento del uso con el indicador de flujos

Con la replicación activada, ahora puede crear hasta 35 flujos de datos separados para preparar todos esos datos que va a incorporar. Y, para asegurarse de aprovechar al máximo sus definiciones de flujos de datos adicionales, aumentamos de 30 a 40 el número de ejecuciones de flujos de datos que puede hacer en un periodo rotatorio de 24 horas. También actualizamos la ficha de monitor en el gestor de datos para facilitar el seguimiento de estos flujos de datos y supervisar cuántos ejecuta.

¿Datos sin forma? Al anexado del flujos de datos no le importa

La transformación del anexado era implacable y solo le permitía anexar datos si compartía el mismo esquema. Ahora, puede combinar conjuntos de datos con diferentes esquemas sin dinamitar el flujo de datos. Llamamos a esta función anexado de esquema disjoint.

Anexar filas en recetas de conjuntos de datos

Agregue rápidamente filas desde conjuntos de datos diferentes a una receta. Elija los datos que desea combinar, revise las asignaciones de campo (algo que hacemos por usted), y ya habrá terminado. Utilice el anexado para combinar registros relacionados de distintas fuentes, como organizaciones remotas de Salesforce, o para agregar filas nuevas a conjuntos de datos que cambian rápidamente, como los registros o los datos de sensores.

Utilización de campos de selección múltiple para unas fórmulas más rápidas en las recetas

La creación de una fórmula desde varios campos en una receta es ahora más fácil. Seleccione los campos en la vista previa, elija una función sugerida y observe con asombro cómo Analytics completa la fórmula por usted.

Herede más configuración de colaboración de Salesforce en Einstein Analytics

Las mejoras en la herencia de colaboración hacen la administración más sencilla. La compatibilidad con la herencia de reglas de colaboración incluye ahora los objetos de contactos y prospectos. El número de registros que un usuario puede ver desde un objeto fuente se ha aumentado a 3000.

Conectarse a más datos con nuevos conectores y límites revisados

Tener nuevos conectores remotos implica poder conectarse a aún más fuentes de datos suyas. ¿Tiene datos de SAP Hana o Microsoft Azure SQL Data Warehouse? No hay problema, impórtelos. Y, para asegurarnos de sacar el máximo partido a estos nuevos conectores, aumentamos el número máximo de objetos a los que se puede conectar y que puede replicar de 50 a 100.

Dónde: Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para tener a su alcance estos nuevos conectores, en la ficha Configuración del Gestor de datos, haga clic en **Configurar replicación**. Al agregar una conexión remota, verá los nuevos conectores junto con aquellos con los que ya está familiarizado.



Programación de replicación por conexiones

No todos los datos se crean de la misma manera. Sus datos de servicios y ventas locales pueden cambiar constantemente, pero su base de datos de productos remota puede permanecer un poco más estática. Al replicar datos distintos como estos en Analytics, probablemente no necesite actualizarlos todos a la vez. En su lugar, utilice la programación para determinar cuándo se actualizan los datos de distintos orígenes. Por ejemplo, programe su conexión de ventas y servicios locales de Salesforce para ejecutarse diariamente, y su conexión de base de datos de productos para que se ejecute de forma mensual.

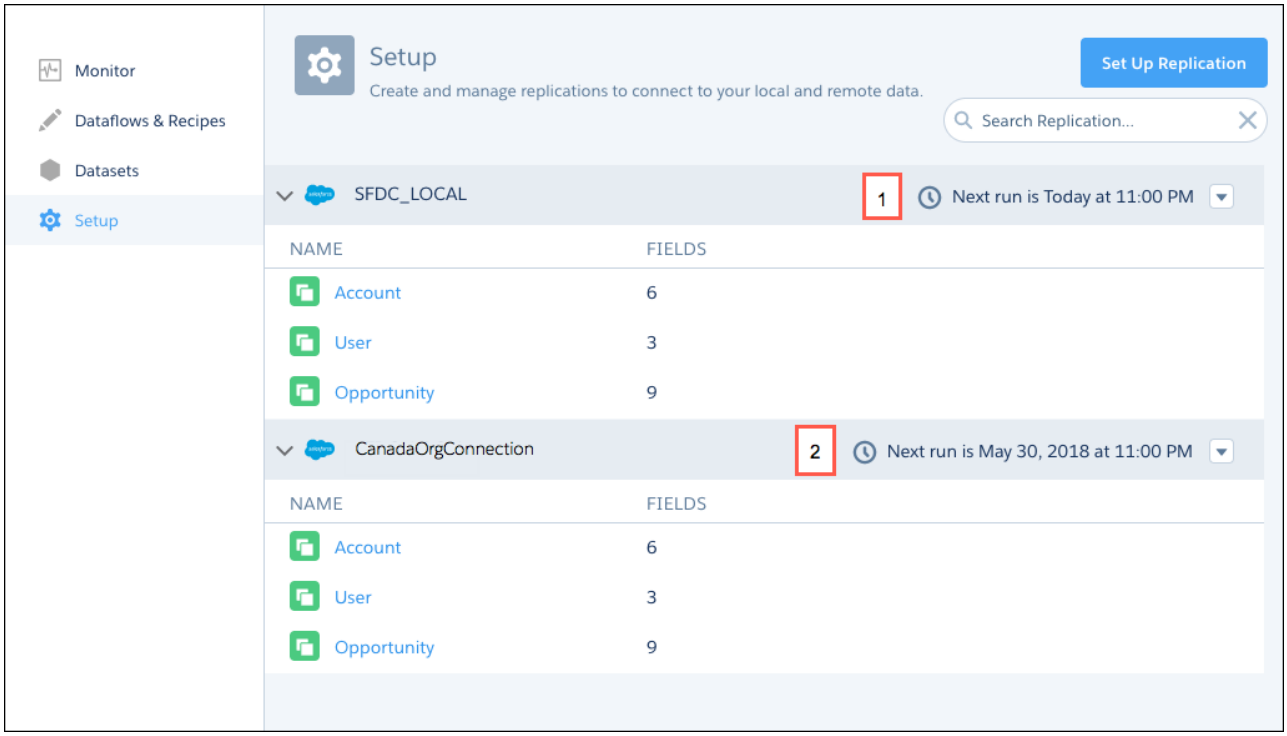
Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para programar la replicación, debe tener el permiso Gestionar Analytics.

Por qué: Anteriormente, podía configurar solo una programación para todas sus replicaciones. Eso funciona cuando solo está replicando objetos de Salesforce o utilizando únicamente una conexión remota. Pero, con varias conexiones, una sola programación puede dar problemas por los siguientes motivos. Por ejemplo:

- No todos los datos necesitan actualizarse a la vez. Ejecutar una replicación que incluya las conexiones que no necesiten actualizarse hace que el proceso sea más largo de lo necesario.
- Los datos recién replicados suelen necesitarse en momentos distintos para sus flujos de datos y recetas. Una única programación dificulta el que todo esté correctamente sincronizado.

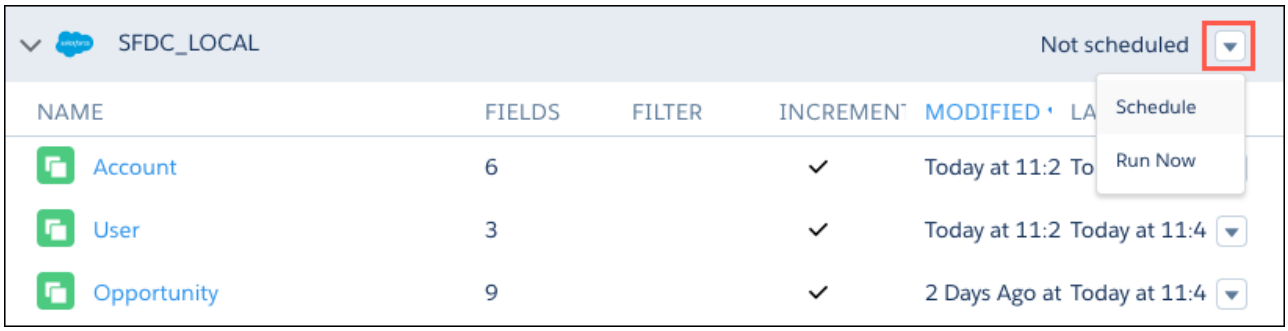
Echemos un vistazo a un ejemplo de cómo puede ayudarle la programación por conexiones.



Aquí, está utilizando la conexión local de Salesforce (1) para replicar datos de ventas a diario, listos para combinarse utilizando su flujo de datos diario. También está utilizando una conexión remota de Salesforce (2) para replicar sus datos de ventas de Canadá, los cuales anexa a sus datos locales utilizando una receta que se ejecuta a diario.

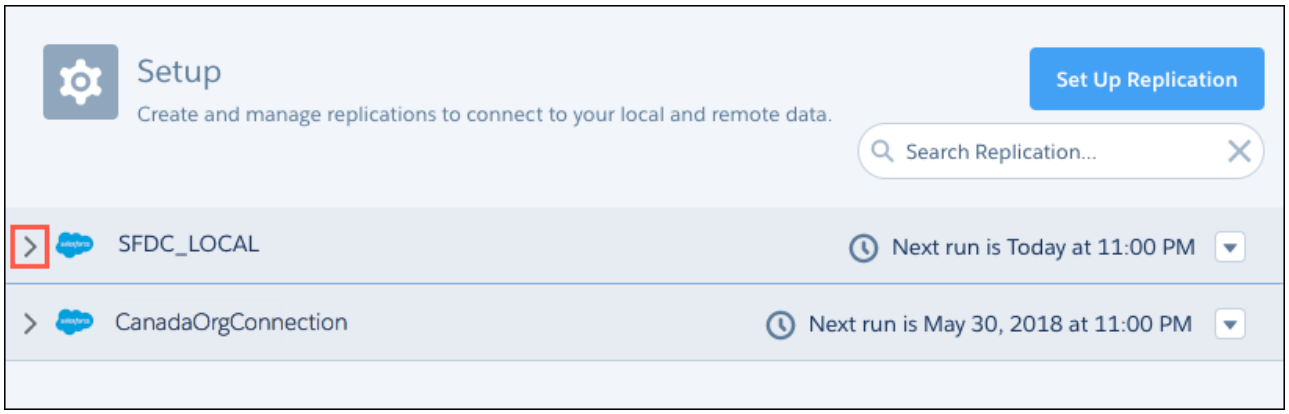
Al programar la replicación de conexión remota por separado, puede asegurarse de que los datos solo se actualicen cuando sea necesario: para la recepta semanal. Al no tener ese peso adicional, su replicación de conexión local también funcionará más rápido.

Cómo: La programación por conexión está a su disposición en la ficha Configuración del Gestor de datos, donde las replicaciones se organizan ahora por conexión. La opción de programación se encuentra en el menú de acciones de cada conexión. Tenga en cuenta que ahora puede ejecutar manualmente sus replicaciones por conexiones.



Al programar una conexión, los detalles de la siguiente ejecución aparecen junto a la conexión.

Sugerencia: Intente contraer las conexiones para ver todas sus programaciones en una única ubicación.

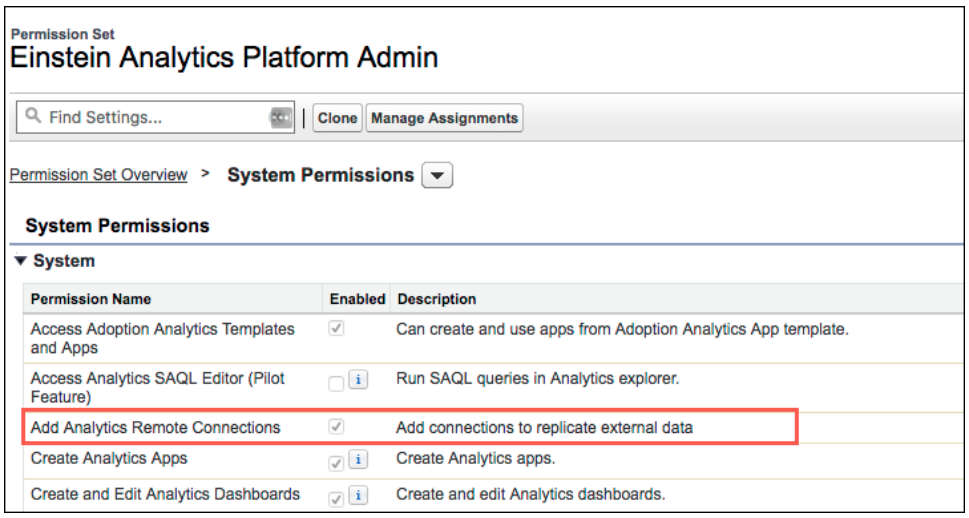


Cambios en quién puede crear conexiones remotas

Para crear conexiones remotas a datos externos, los usuarios ahora requieren la licencia de la plataforma de Einstein Analytics. Por lo que puede realizar un seguimiento de quién puede crear estas conexione, agregamos el nuevo permiso Agregar conexiones remotas de Analytics al conjunto de permisos Administrador de plataforma Einstein Analytics.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: El permiso Agregar conexiones remotas de Analytics está activado de forma predeterminada para todos los usuarios con la licencia de la plataforma de Einstein Analytics.



Cargar más archivos de datos externos

Para ayudarle a trasladar más datos externos a Analytics, cambiamos la forma en la que cuentan las cargas de archivos en su límite rotatorio de 24 horas. Antes, podía cargar hasta 50 archivos de datos externos. Ahora, el límite es de 50 por conjunto de datos.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: ¿Tiene conjuntos de datos que carga de forma incremental varias veces al día desde archivos de datos externos? ¿Datos que cambian rápidamente, como los registros o los datos de sensores? Si la respuesta es afirmativa, estas actualizaciones pueden acabar rápidamente con su límite de carga de 24 horas, y sus otros conjuntos de datos se quedarían sin actualizarse. Por eso cambiamos la forma en la que se cuentan estas cargas, para que los conjuntos de datos ávidos de datos no agoten todas las cargas. Ahora, el hecho de que un conjunto de datos alcance el límite de subida de 50 no repercutirá en los demás conjuntos de datos.

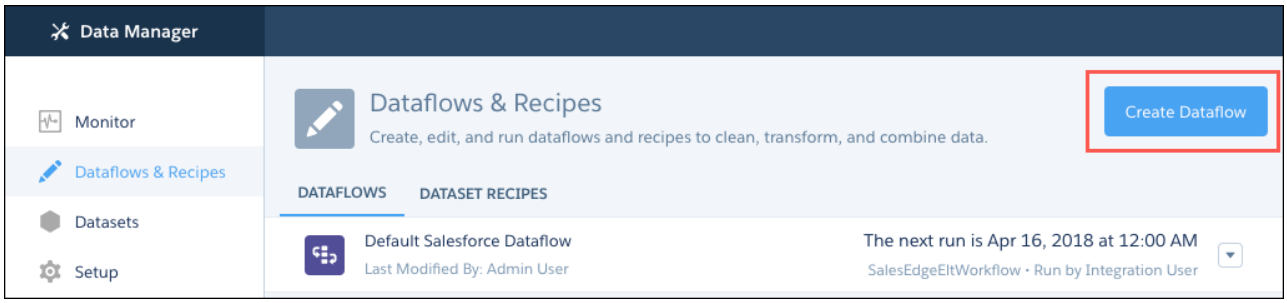
Crear y ejecutar más flujos de datos, y realizar un seguimiento del uso con el indicador de flujos

Con la replicación activada, ahora puede crear hasta 35 flujos de datos separados para preparar todos esos datos que va a incorporar. Y, para asegurarse de aprovechar al máximo sus definiciones de flujos de datos adicionales, aumentamos de 30 a 40 el número de ejecuciones de flujos de datos que puede hacer en un periodo rotatorio de 24 horas. También actualizamos la ficha de monitor en el gestor de datos para facilitar el seguimiento de estos flujos de datos y supervisar cuántos ejecuta.

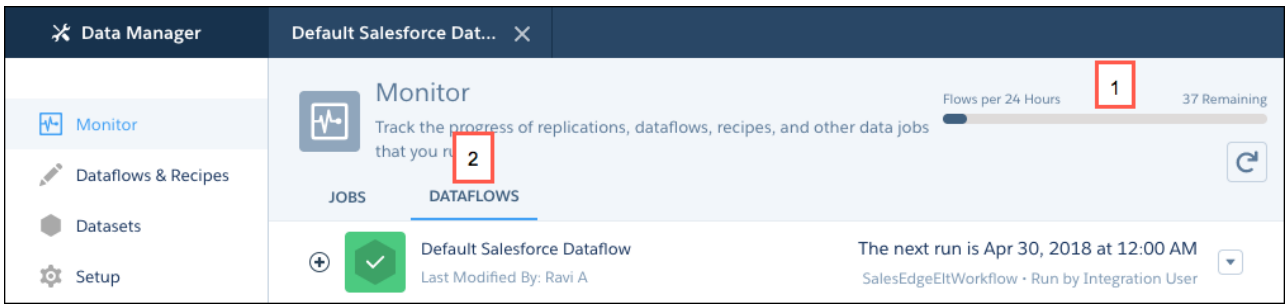
Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Puede conectarse a muchas fuentes de datos distintas, desde ventas y marketing hasta servicios e IoT, cada una con sus propios requisitos de preparación y programación. Más flujos de datos y ejecuciones le otorgan un mejor control de la preparación de sus datos. Por ejemplo, puede crear un flujo de datos independiente para preparar los datos de cada origen, y programarlo para que se ejecute siempre que se necesiten datos actualizados.

Cómo: Para crear varios flujos de datos, debe tener la replicación activada. En la ficha Flujos de datos y recetas del gestor de datos, haga clic en **Crear flujo de datos**.



El límite aumentado de flujo de datos de 24 horas está disponible en Analytics, con o sin la replicación activada. Para realizar un seguimiento de estas ejecuciones de flujos de datos, abra la ficha Monitorear del gestor de datos.



El nuevo indicador de flujo (1) muestra cuántos flujos de datos se ejecutaron en el periodo rotatorio de 24 horas y cuántos le quedan.

Y, para ayudarle a supervisar estos flujos de datos, sustituimos el selector de vista por las subfichas (2), por lo que puede acceder a ellos con solo un clic.

Nota: Las ejecuciones de flujos de datos y recetas que tardan menos de 2 minutos, así como las ejecuciones de replicación, no cuentan en el límite de ejecución de flujos de datos de 24 horas.

¿Datos sin forma? Al anexado del flujos de datos no le importa

La transformación del anexado era implacable y solo le permitía anexar datos si compartía el mismo esquema. Ahora, puede combinar conjuntos de datos con diferentes esquemas sin dinamitar el flujo de datos. Llamamos a esta función anexado de esquema disjoint.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear o modificar un flujo de datos, debe tener el permiso Modificar conjunto de datos o Gestionar Analytics.

Por qué: Supongamos que desea anexar sus oportunidades de Canadá a las de Estados Unidos.

Ventas de EE. UU.

#	Name	Stage	Amount
1	US Opp1	Negotiation	100
2	US Opp2	Quote	200
3	US Opp3	Prospecting	300
4	US Opp4	Needs Analysis	200

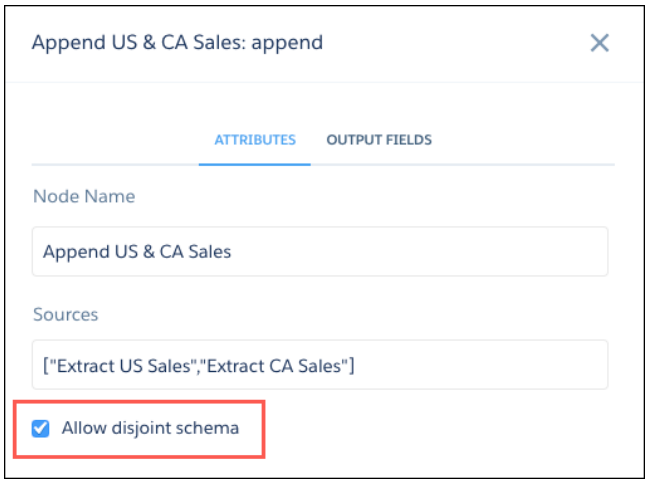
Ventas de Canadá

#	Name ▲	Currency	Stage	Value
1	Ca Opp1	CAD	Negotiation	100
2	Ca Opp2	CAD	Quote	200
3	Ca Opp3	CAD	Prospecting	300
4	Ca Opp4	CAD	Needs Analysis	200

Antes, solo podía anexar cuando los conjuntos de datos tenían las mismas columnas. Eso no sería nada prometedor en este ejemplo. Los nombres de las columnas son distintos, y los datos de Canadá tienen una columna de divisa. El resultado de este tipo de anexado sería lo que llamamos un esquema disjoint, algo que no le gustaría a su flujo de datos. Para que el flujo de datos no fallara, había que alinear los esquemas. Así que agregamos un parámetro a la transformación de anexado para combinar este tipo de datos disjoint sin incidentes.

Cómo: Al crear el nodo de anexado, seleccione **Permitir esquema disjoint**. Si está trabajando en el JSON de flujo de datos, agregue el parámetro `enableDisjointedSchemaMerge` y establezca este valor en `true`.

Nodo de anexado en el Editor de flujos de datos



Nodo de anexado en el JSON de flujos de datos

```
"Append US & CA Sales": {
   "action": "append",
   "parameters": {
     "enableDisjointedSchemaMerge": true,
     "sources": [
       "Extract US Sales",
       "Extract CA Sales"
     ]
   }
```

Al ejecutar el flujo de datos, los datos se combinan sin rechistar.

#	Name	Currency	Stage	Amount	Value
1	US Opp1	-	Negotiation	100	-
2	US Opp2	-	Quote	200	-
3	US Opp3	-	Prospecting	300	-
4	US Opp4	-	Needs Analysis	200	-
5	Ca Opp1	CAD	Negotiation	-	100
6	Ca Opp2	CAD	Quote	-	200
7	Ca Opp3	CAD	Prospecting	-	300
8	Ca Opp4	CAD	Needs Analysis	-	200

La transformación de anexado agrega todas las columnas al conjunto de datos y combina los valores de las columnas con el mismo nombre, como Nombre. También agrega los valores nulos de una columna para las filas que antes no tenían esa columna. Puede ver esto en la columna Divisa.

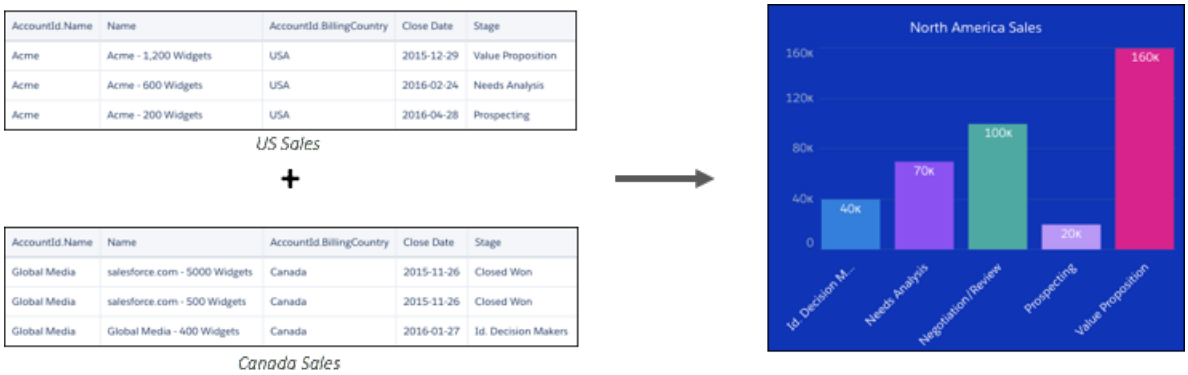
Nota: Si la gestión de mediciones nulas en conjuntos de datos no está activada para su organización, anexe ceros en una columna para la filas que antes no tenían esa columna.

Anexar filas en recetas de conjuntos de datos

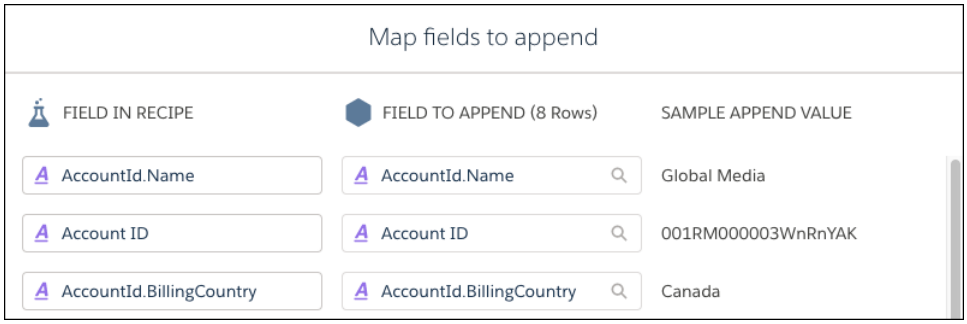
Agregue rápidamente filas desde conjuntos de datos diferentes a una receta. Elija los datos que desea combinar, revise las asignaciones de campo (algo que hacemos por usted), y ya habrá terminado. Utilice el anexado para combinar registros relacionados de distintas fuentes, como organizaciones remotas de Salesforce, o para agregar filas nuevas a conjuntos de datos que cambian rápidamente, como los registros o los datos de sensores.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Algunas filas son inseparables, pero terminan separándose. Imagine una compañía internacional que utiliza distintas organizaciones de Salesforce en cada región. Podría utilizar conectores para replicar oportunidades de cada organización, y después utilizar el anexado en una recepta para combinar estas filas en un solo conjuntos de datos de ventas globales.

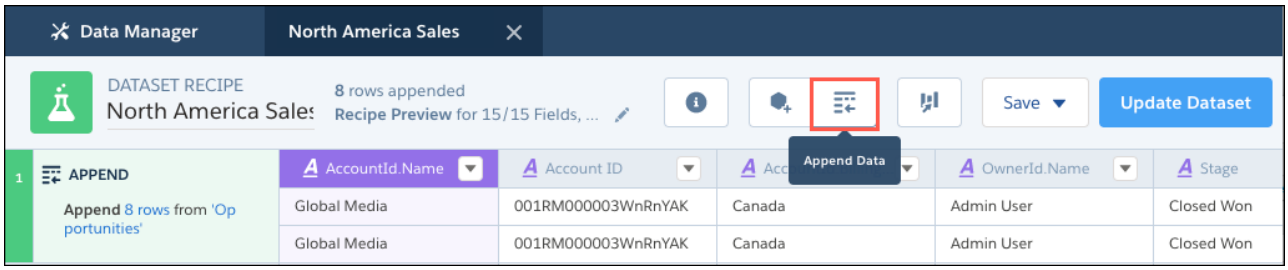


Ya puede combinar filas en un flujo de datos con la transformación de anexado. No obstante, anexar en una receta conlleva el poder obtener una vista previa de los datos antes de combinarlos. Y lo que es más: como utilizamos la coincidencia inteligente para asignar los campos por usted, ahorrará tiempo y sus datos terminarán en las columnas correctas.



Además, si cometemos algún error, podrá realizar la coincidencia de los campos usted mismo. Esto resulta útil si sus nombres de campos no son exactamente iguales o no están en el mismo idioma.

Cómo: El anexado ya está disponible para utilizarse siempre que trabaje en una receta. Simplemente busque el botón Anexar datos.



Seleccione el conjunto de datos o el conjuntos de datos replicado con las filas que desee agregar, revise las asignaciones de sus campos, y listo.

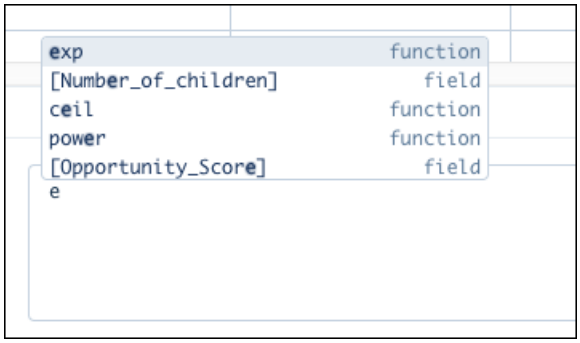
Nota: Las filas que anexe en una receta no aparecen en la vista previa de receta, pero se agregan al conjunto de datos de destino que ejecute en la receta.

Utilización de campos de selección múltiple para unas fórmulas más rápidas en las recetas

La creación de una fórmula desde varios campos en una receta es ahora más fácil. Seleccione los campos en la vista previa, elija una función sugerida y observe con asombro cómo Analytics completa la fórmula por usted.

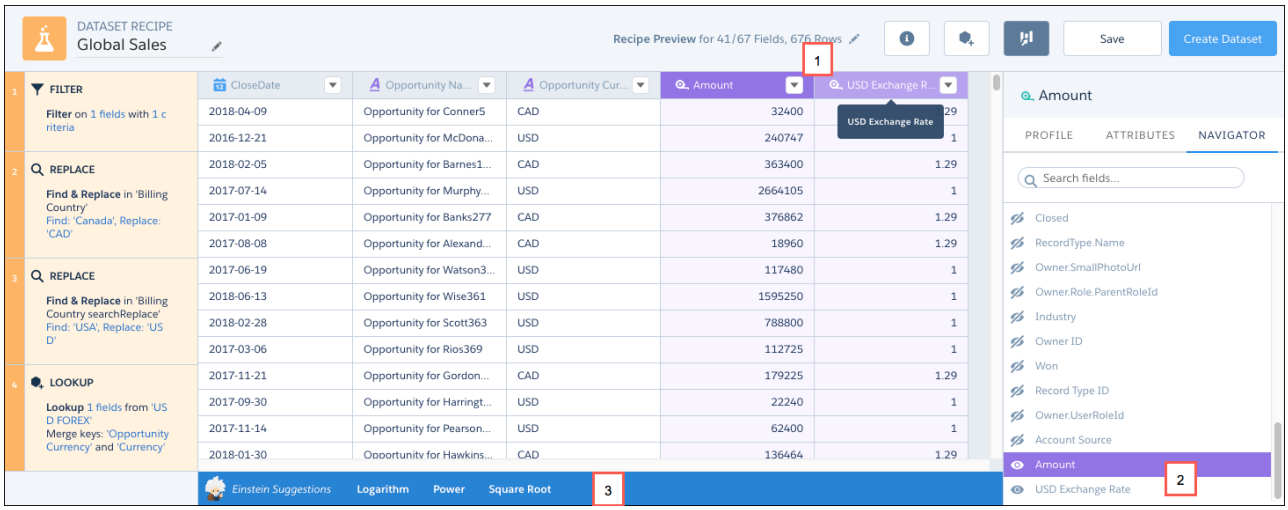
Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Crear una fórmula puede llevar tiempo, especialmente si incluye varios campos. El generador de fórmulas hace un buen trabajo sugiriendo campos a medida que escribe, pero incluso esto puede resultar complicado si tiene muchos campos de medición en la receta.

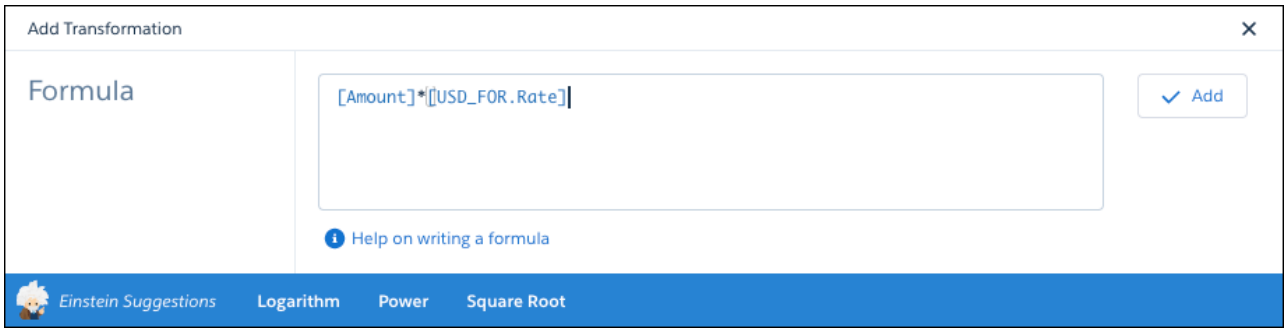


Y aquí es donde entra en acción la selección múltiple. Seleccionar los campos directamente desde la vista previa de la receta reduce el tiempo de escritura y nos deja más tiempo para trabajar en la parte divertida: las funciones y los operadores.

Cómo: Por ejemplo, está utilizando una receta para anexar oportunidades de una organización remota de Canadá a sus oportunidades locales de Estados Unidos. Para asegurarse de que todos los importes están en dólares estadounidenses, agregó una columna de tipo de cambio, y ahora ya está listo para utilizar una fórmula que haga la conversión de divisa.



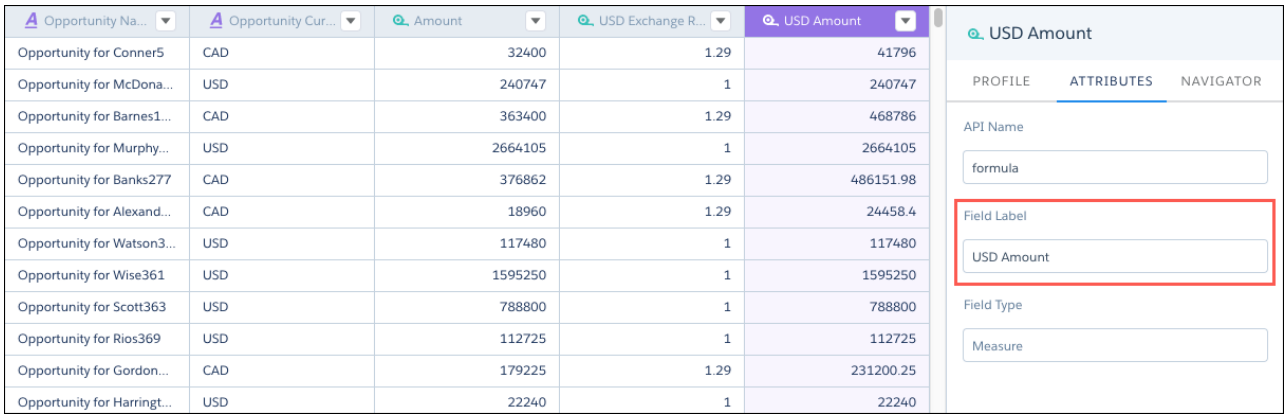
Para incluir los campos Importe y Tipo de cambio USD en su fórmula, mientras presiona las teclas Mayús, Ctrl (Windows) o Cmd (Mac OS), haga clic en las columnas en la vista previa (1). También puede hacer clic en los campos de la ficha NAVEGADOR del panel de perfiles de columnas (2). A continuación, haga clic en una función sugerida en la barra de sugerencias (3). Los campos seleccionados aparecen en el generador de fórmulas.



Puede que su fórmula aún necesite algo de trabajo, pero al menos no tendrá que buscar los campos.

Sugerencia: Seleccione las columnas en el orden en el que desee que aparezcan los campos en el generador de fórmulas.

Cuando agregue la fórmula, el resultado aparecerá en una columna nueva en la vista previa de receta. Puede cambiar la etiqueta del campo en la ficha ATRIBUTOS del panel de perfiles.



Herede más configuración de colaboración de Salesforce en Einstein Analytics

Las mejoras en la herencia de colaboración hacen la administración más sencilla. La compatibilidad con la herencia de reglas de colaboración incluye ahora los objetos de contactos y prospectos. El número de registros que un usuario puede ver desde un objeto fuente se ha aumentado a 3000.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para activar o desactivar la herencia de colaboración, el usuario debe tener el permiso de usuario Gestionar Analytics. Para configurar la herencia de colaboración en un conjunto de datos o un flujo de datos, el usuario debe tener el permiso de usuario Modificar flujos de datos de Analytics o Modificar recetas de conjuntos de datos.

Cómo: La herencia de colaboración ahora está activa de forma predeterminada en las nuevas organizaciones. Para activar la herencia de colaboración en una organización existente, desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Analytics` y, a continuación, seleccione **Configuración**. Seleccione **Heredar colaboración desde Salesforce** y haga clic en **Guardar**.

Aplicaciones pregeneradas de Analytics: Plantillas nuevas de Analytics, marketing basado en cuentas para B2B Marketing Analytics

Las aplicaciones Analytics preintegradas incluyen ahora una gama de plantillas de Analytics que le ayudan a alcanzar antes el éxito con la plataforma de Analytics También existe una nueva versión de la aplicación B2B Marketing que le permite analizar el desempeño de las campañas por cuentas.

EN ESTA SECCIÓN:

Tome el camino rápido hacia la inteligencia de negocio con las nuevas plantillas

Elija entre una amplia gama de plantillas nuevas para crear al instante soluciones preintegradas basadas en la plataforma Analytics. Cumpla sus necesidades de análisis de datos de forma rápida y sin las complejidades de integrar datos o crear tableros.

Establecer tendencias rápidamente para cualquier dato en Salesforce con la aplicación Snapshot Analytics

Cree la aplicación para capturar cualquier conjunto de datos de Einstein Analytics u objeto de Salesforce existente.

Maximizar su inversión de análisis con perspectivas desde la aplicación Adoption Analytics

La aplicación proporciona un tablero preintegrado y conjuntos de datos para ayudarle a medir y monitorear la adopción de Analytics.

Organizaciones sin fines de lucro: Ahora existe una aplicación Analytics solo para usted y sus datos

La aplicación Fundraising Analytics aporta la potencia de Analytics a datos desde Salesforce Nonprofit Success Pack.

Paquete de AppExchange de Analytics Adoption le permite ver cómo utilizan sus equipos Einstein Analytics

Cree un conjunto de datos que le proporciona perspectivas significativas sobre el uso de conjuntos de datos, lentes, tableros y aplicaciones de Analytics de su equipo. Puede basar sus propias visualizaciones en el conjunto de datos o utilizar la aplicación Adoption Analytics, que le requiere instalar el paquete para la creación de aplicación con éxito.

Identificar y realizar seguimiento de cuentas principales en B2B Marketing Analytics

Con el nuevo tablero de marketing basado en cuenta y los conjuntos de datos para B2B Marketing Analytics, puede analizar el desempeño, la influencia, la actividad de canal de la campaña y mucho más, todo por cuenta. Las nuevas herramientas ayudan a responder a preguntas sobre cuentas y le permiten identificar cuentas de mayores ingresos y altamente implicadas en las que centrarse. Segmente y personalice estos datos utilizando B2B Marketing Analytics.

Tome el camino rápido hacia la inteligencia de negocio con las nuevas plantillas

Elija entre una amplia gama de plantillas nuevas para crear al instante soluciones preintegradas basadas en la plataforma Analytics. Cumpla sus necesidades de análisis de datos de forma rápida y sin las complejidades de integrar datos o crear tableros.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar las plantillas de Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: ¿Desea ponerse a trabajar cuanto antes con la plataforma de Analytics? Las nuevas plantillas de Analytics le permiten hacerlo con conjuntos de datos y tableros preparados que puede personalizar fácilmente según sus propios requisitos. Estamos incluyendo nuevas plantillas que abordan una gran variedad de casos de uso industriales y de línea de negocios.

Se acabó el empezar desde cero y el lidiar con las complejidades de los modelos de datos o de la creación de visualizaciones para poder empezar. Cree una aplicación a partir de una plantilla, y Analytics importará los datos de Salesforce en conjuntos de datos y tableros de Analytics. Desde ahí, agregue datos y cree sus propias exploraciones. Personalice los tableros para satisfacer sus necesidades, agregue los suyos propios y elimine todo lo que no pueda utilizar. Piense en ellos como paquetes de inicio para la experiencia de análisis de su organización.

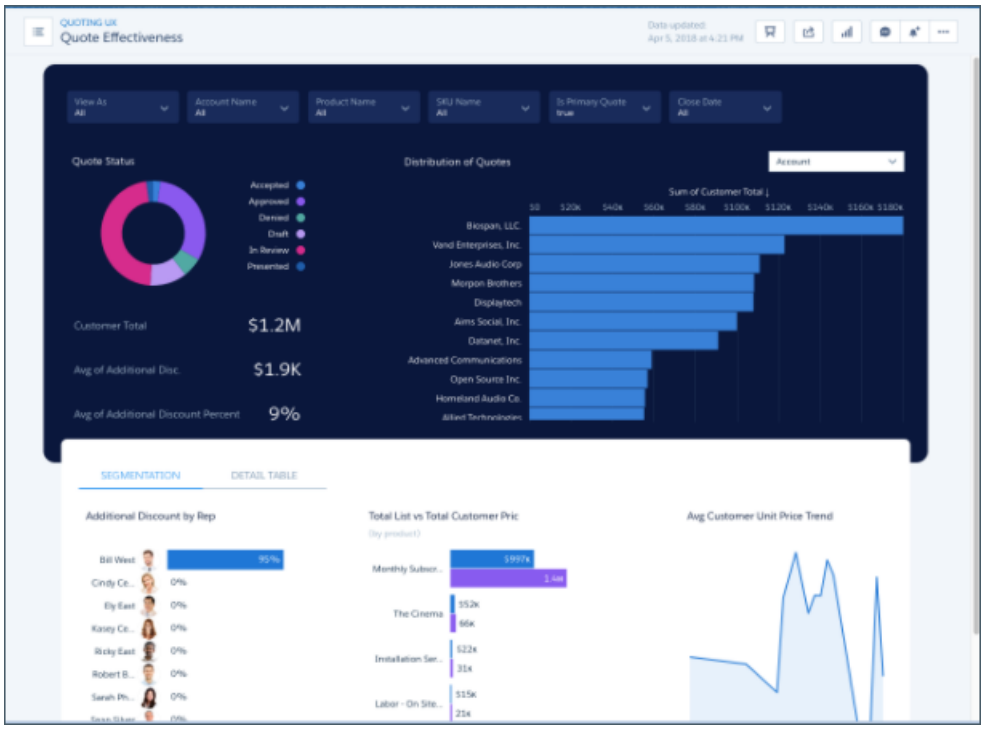
Las plantillas de Analytics le proporcionan *justo* lo que necesita, y *únicamente* lo que quiere. Cada plantilla incluye una selección de conjuntos de datos y tableros para satisfacer sus necesidades de análisis inmediatas. Las organizaciones sin fines de lucro, por ejemplo, pueden empezar a trabajar rápidamente con el paquete para fundaciones benéficas de Analytics, con tableros centrados en ayudarle a estar al corriente de todos los donantes y donaciones. O, por ejemplo, si los negocios necesitan información acerca de sus procesos de configuración, precios y presupuestos (CPQ), pueden utilizar la plantilla de presupuestos de Analytics.

Elija entre las siguientes categorías de plantillas:

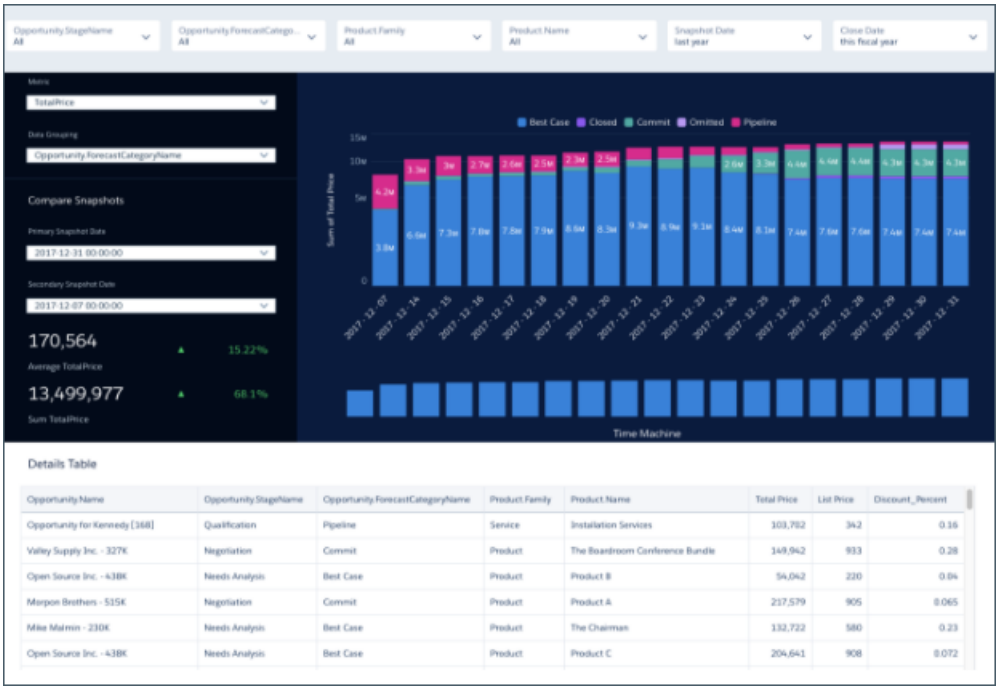
- Plantillas de industria para servicios financieros, de ámbito sanitario, organizaciones sin fines de lucro, negocios de venta al por menor y otros sectores.
- Plantillas de línea de negocio para presupuestos, marketing y otros procesos de negocio.
- Plantillas específicas de funciones que le ayudan a tomar instantáneas de datos, crear gráficos especializados, analizar cambios en su organización de Salesforce y aprovechar otras funciones de Analytics.

Las primeras plantillas nuevas incluyen lo siguiente:

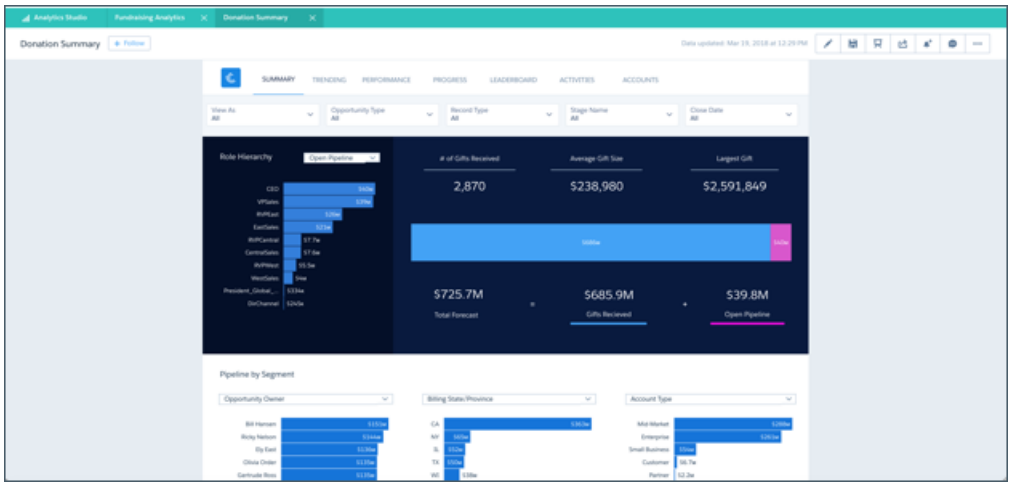
- **Quoting Analytics.** Le proporciona perspectivas instantáneas acerca del proceso de configuración, precios y presupuestos (CPQ) de su equipo. Puede profundizar en el proceso y su eficacia con los equipos, regiones y productos. Este es el tablero de eficacia de los presupuestos:



- **Snapshot Analytics.** Utilice esta plantilla para crear un tablero personalizado para obtener un reporte visual basado en datos históricos de cualquier objeto o conjunto de datos de Salesforce. A continuación se incluye un ejemplo de una instantánea:



- **Change Analytics.** Analice los datos de historial de campos en cualquier objeto de Salesforce con esta plantilla para ver cómo, cuándo y dónde los miembros de su equipo cambian los datos.
- **Adoption Analytics**. Esta plantilla crea conjuntos de datos y un tablero que le ayudarán a comprender la adopción de su equipo de los activos de Analytics: conjuntos de datos, tableros y aplicaciones.
- **Fundraising Analytics**. Sin fines de lucro: Utilice esta plantilla para aplicar la potencia de Einstein Analytics a los datos sin fines de lucro de Salesforce. Los KPI de los tableros se centran en los donantes y las donaciones. Este es el tablero de resumen de donaciones:



- **Waterfall Analytics**. Seleccione esta plantilla en sus datos de Salesforce para crear al instante un fantástico tablero en cascada que muestre, por ejemplo, las oportunidades en curso de ventas por productos, equipos o geografía.

Las nuevas plantillas amplían la oferta que iniciamos con Sales Analytics, Service Analytics, Field Service Analytics, Event Monitoring Analytics y otras plantillas de aplicación. Tenemos intención de lanzar nuevas plantillas regularmente en los próximos meses y en las próximas versiones para satisfacer la amplia variedad de nuevas necesidades de analítica de negocio.

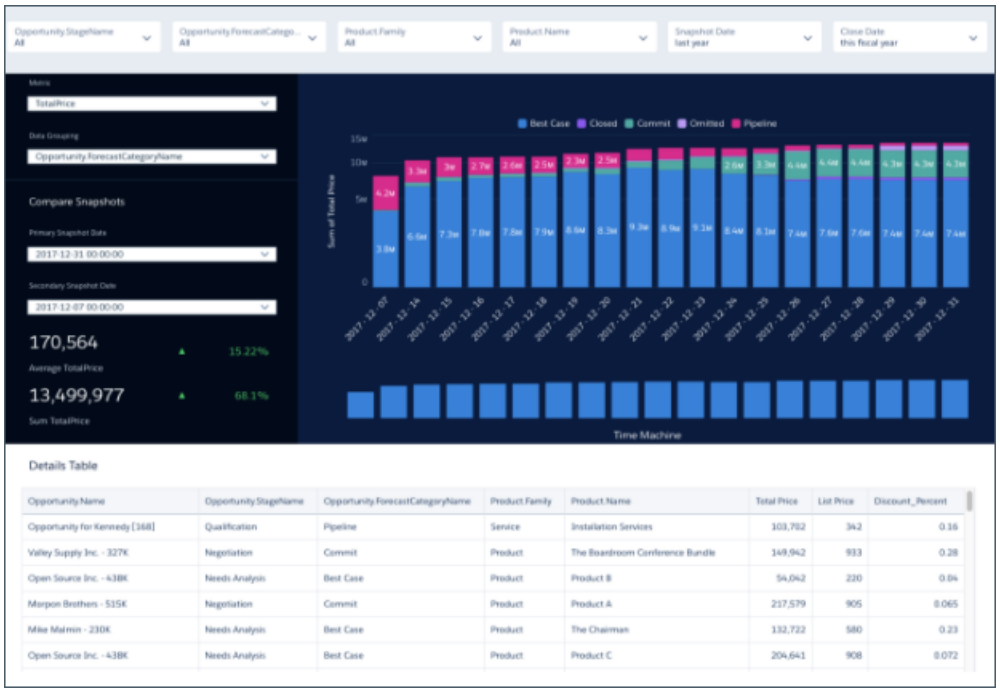
Cómo: Cree una aplicación en Analytics Studio como siempre lo hizo, y busque plantillas en el panel izquierdo de la ventana de creación. Desplácese para verlas todas y seleccione la que desee.

Después de que Analytics cree la aplicación, ábrala en la página de inicio de Analytics Studio y empiece a explorar. La Ayuda de Salesforce proporciona detalles acerca de qué hay en cada plantilla de Analytics, y le orientará con las personalizaciones comunes que puede probar.

Empiece a utilizar hoy mismo los paquetes de inicio de Analytics y pase, en minutos, de simples datos a perspectivas sobre las que pueda actuar.

Establecer tendencias rápidamente para cualquier dato en Salesforce con la aplicación Snapshot Analytics

Cree la aplicación para capturar cualquier conjunto de datos de Einstein Analytics u objeto de Salesforce existente.



Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar la aplicación Snapshot Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: Snapshot Analytics simplifica las tendencias en sus datos de Salesforce. Antes, tenía que crear un conjunto de datos, luego establecer tendencias en sus datos y crear un tablero. Snapshot Analytics hace que ese proceso sea más rápido, más sencillo y virtualmente automático.

Cuando crea la aplicación, puede elegir un conjunto de datos de Analytics existente. O bien seleccione un objeto de Salesforce y Analytics importa sus datos en un conjunto de datos. Con cualquiera de las opciones, Analytics crea automáticamente un tablero con una instantánea de sus datos. El tablero se modela tras los tipos de reporte de tendencia de Salesforce, y puede bajar dos niveles de granularidad cuando elige objetos principales, secundarios y terciarios.

Cómo: Cree la aplicación como si tuviera cualquier otra aplicación pregenerada de Analytics, como Sales Analytics y Service Analytics. Vaya a Analytics Studio, haga clic en Crear y busque la plantilla Snapshot Analytics. Asegúrese de programar el flujo de datos y compartir la aplicación también. Las instrucciones completas de pueden encontrar en Ayuda de Salesforce.

Maximizar su inversión de análisis con perspectivas desde la aplicación Adoption Analytics

La aplicación proporciona un tablero preintegrado y conjuntos de datos para ayudarle a medir y monitorear la adopción de Analytics.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar la aplicación Adoption Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

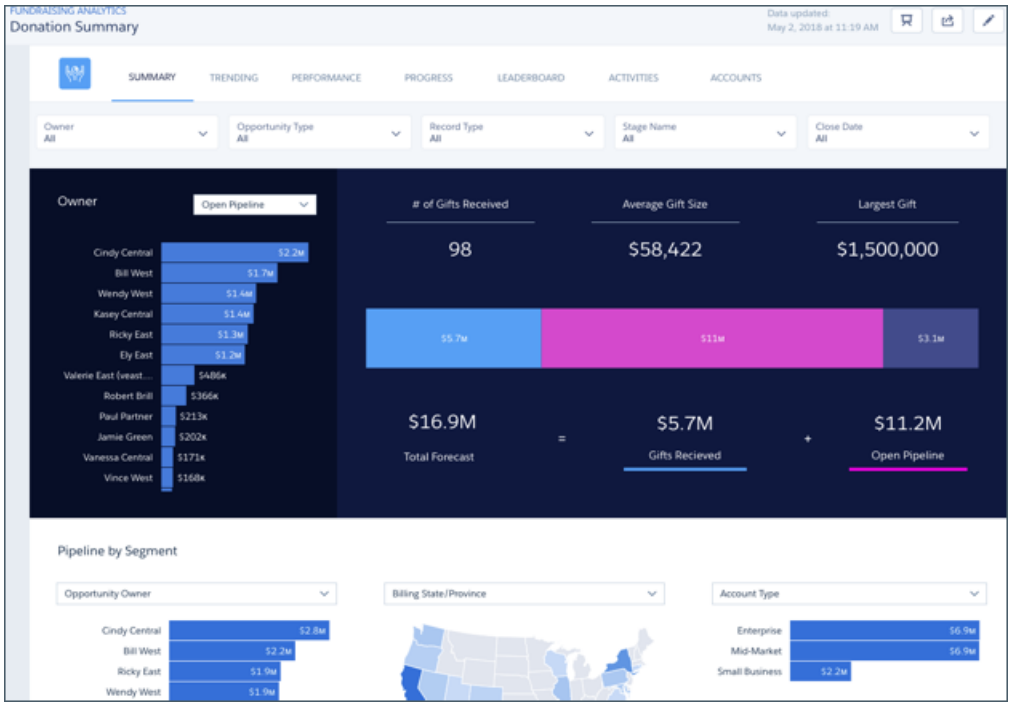
Por qué: Utilice los tableros preintegrados de la aplicación para analizar la popularidad de activos de Analytics, incluyendo aplicaciones, tableros, lentes y conjuntos de datos. Vea quién está utilizando más cada activo e identifique activos no utilizados y usuarios que no están utilizando Analytics. Con la ayuda de las mediciones de adopción de Analytics, puede dirigir el uso de Analytics e identificar mejoras de uso para activos de Analytics. También puede proporcionar la capacitación necesaria para usuarios y crear nuevo contenido significativo para grupos de usuario destinados.

También puede personalizar la aplicación para cumplir sus requisitos específicos para comprender la adopción de Analytics por su equipo. Cree sus propias exploraciones utilizando los conjuntos de datos de la aplicación y guardándolos en tableros que responden a preguntas que tienen acerca del uso de activos de Analytics. O bien modifique los tableros existentes para hacer justo lo que desea que hagan.

Cómo: Cree la aplicación como si tuviera cualquier otra aplicación pregenerada de Analytics, como Sales Analytics y Service Analytics. Vaya a Analytics Studio, haga clic en Crear y busque la plantilla Adoption Analytics. Asegúrese de programar el flujo de datos y compartir la aplicación también. Las instrucciones completas de pueden encontrar en Ayuda de Salesforce.

Organizaciones sin fines de lucro: Ahora existe una aplicación Analytics solo para usted y sus datos

La aplicación Fundraising Analytics aporta la potencia de Analytics a datos desde Salesforce Nonprofit Success Pack.



Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar la aplicación Fundraising Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: Fundraising Analytics le proporciona una forma rápida de comenzar a analizar el éxito de su recaudación de fondos con Einstein Analytics. Optimizada para organizaciones que utilizan el Salesforce Nonprofit Success Pack, la aplicación aporta datos desde Cuenta/Cuenta personal y Donación en Analytics.

Visualice el desempeño de su donación de forma instantánea con sus tableros preintegrados. O bien cree sus propias exploraciones utilizando los conjuntos de datos de la aplicación y guardándolos en tableros que responden a preguntas que tienen acerca de donaciones. O bien modifique los tableros existentes para hacer justo lo que desea que hagan.

Cómo: Cree la aplicación como si tuviera cualquier otra aplicación pregenerada de Analytics, como Sales Analytics y Service Analytics. Vaya a Analytics Studio, haga clic en Crear y busque la plantilla Fundraising Analytics. Asegúrese de programar el flujo de datos y compartir la aplicación también. Las instrucciones completas de pueden encontrar en Ayuda de Salesforce.

Paquete de AppExchange de Analytics Adoption le permite ver cómo utilizan sus equipos Einstein Analytics

Cree un conjunto de datos que le proporciona perspectivas significativas sobre el uso de conjuntos de datos, lentes, tableros y aplicaciones de Analytics de su equipo. Puede basar sus propias visualizaciones en el conjunto de datos o utilizar la aplicación Adoption Analytics, que le requiere instalar el paquete para la creación de aplicación con éxito.

Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic.Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar el Paquete de metadatos de Analytics Adoption, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: Creamos algunas magníficas aplicaciones utilizando Analytics Studio y las compartimos con su equipo. O quizás acaba de crear un conjunto de datos y un par de tableros y lentes. Ahora desea ver cómo utiliza el equipo todos esos activos de modo que pueda comprender cómo están adoptando su solución. El Paquete de metadatos de Analytics Adoption, disponible en AppExchange, le permite hacerlo.

Cuando crea una aplicación, un conjunto de datos, un tablero o una lente de Analytics, la plataforma de Analytics asigna un Id. numérico a cada uno. Ingresa un nombre para el activo más significativo para usted y su equipo. Por motivos de conformidad, las líneas de registro de eventos de Salesforce no pueden almacenar entradas de datos por usuarios, incluyendo esos nombres significativos.

El paquete crea un conjunto de datos que asigna los Id. de activo numéricos crípticos a los nombres que les asignó. Sin el conjunto de datos, sus visualizaciones podrían mostrar únicamente números de Id. de activos difíciles de descifrar. Una vez que cree el conjunto de datos, Salesforce lo actualiza cada día con cualquier cambio o incorporación que realice.

Cómo: Descargue el Paquete de metadatos de Analytics Adoption desde Salesforce AppExchange. Siga las instrucciones incluidas con el paquete para instalar y configure el paquete y el conjunto de datos. A continuación abra el conjunto de datos en Analytics Studio y cree visualizaciones mostrando patrones de adopción de Analytics en su organización.

El paquete no crea ninguna lente o tablero. La aplicación Adoption Analytics incluye un tablero basado en el conjunto de datos creado por el paquete de adopción. Antes de utilizar la aplicación Adoption Analytics, debe instalar el paquete de adopción.

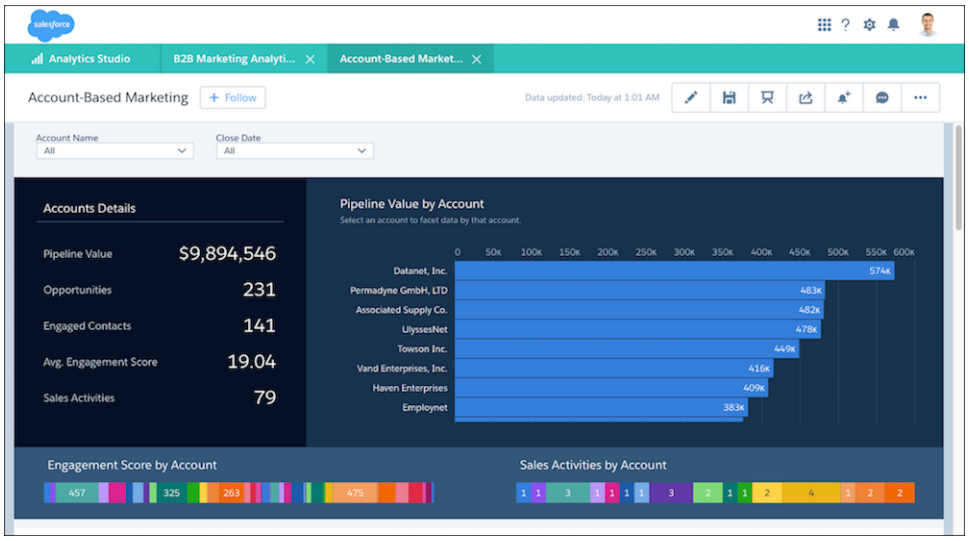
Identificar y realizar seguimiento de cuentas principales en B2B Marketing Analytics

Con el nuevo tablero de marketing basado en cuenta y los conjuntos de datos para B2B Marketing Analytics, puede analizar el desempeño, la influencia, la actividad de canal de la campaña y mucho más, todo por cuenta. Las nuevas herramientas ayudan a responder a preguntas sobre cuentas y le permiten identificar cuentas de mayores ingresos y altamente implicadas en las que centrarse. Segmente y personalice estos datos utilizando B2B Marketing Analytics.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Pardot Pro o Ultimate Edition y B2B Marketing Analytics.

Quién: Esta función está disponible para usuarios con una licencia de B2B Marketing Analytics.

Por qué: El tablero de marketing basado en cuenta se proporciona a la aplicación B2B Marketing Analytics y combina datos de ventas y marketing en una sola ubicación. Mida el éxito de su campaña de ABM y realice un seguimiento de cuentas específicas cuando pasan por el embudo de ventas.



Las visualizaciones de tablero incluyen:

- Detalles de cuenta: Consulte los KPI de cuenta de nivel superior.
- Valor de oportunidades en curso por cuenta: Visualice las cuentas principales en su oportunidad en curso por valor.
- Puntuaje de implicación por cuenta: Identifique cuentas con mayor implicación.
- Actividades de ventas por cuenta: Identifique con qué cuentas están implicados sus equipos de ventas.
- Oportunidades: Consulte su oportunidad en curso y oportunidades en cuentas y comprenda su porcentaje de ganancias.
- Implicación (Influencia de campaña por cuenta y Proporción de ingresos por Cuenta y Origen de prospecto): Consulte cómo se implican las cuentas con sus actividades de marketing.

Estos nuevos conjuntos de datos se proporcionan a la aplicación compartida de Analytics.

- Contactos de Salesforce con Cuentas: Contactos asociados con cuentas, incluyendo actividades de ventas, información de contacto, origen de prospecto así como puntuaje y clasificación de Pardot. Estos datos proceden de Salesforce y Pardot.
- Oportunidades de Salesforce con Cuenta: Oportunidades asociadas con cuentas, incluyendo fecha de cierre e información relacionada, valor de oportunidad e información de detalles de cuenta. Estos datos proceden de Salesforce.
- Eventos de Salesforce con Contacto, Usuario y Cuenta: Eventos asociados al contacto, el usuario y la cuenta, incluyendo número y duración de los eventos, información de actividad y otros datos relacionados con eventos. Estos datos proceden de Salesforce.

Cómo: Los nuevos conjuntos de datos y el tablero se proporcionan automáticamente a las aplicaciones designadas en Analytics Studio. Para mover estos conjuntos de datos de la aplicación compartida a la aplicación B2B Marketing Analytics, modifique los conjuntos de datos. A continuación seleccione B2B Marketing Analytics como la aplicación asociada al conjunto de datos.

Nota: La replicación debe estar activada en Analytics para proporcionar estas mejoras en su cuenta.

Aplicaciones móviles de Analytics: Variedad de gráficos, Tablas bonitas

Utilice Analytics sobre la marcha con mayor facilidad con dispositivos de iOS y Android. Con las últimas versiones, varios nuevos tipos de gráfico son compatibles, así como formatos personalizado para tablas. Además de una variedad de otras mejoras, verá nuevas funciones de exploración tanto para iOS como para Android.

EN ESTA SECCIÓN:

Experimentar sus gráficos y tablas favoritos en Einstein Analytics para iOS y Android
La compatibilidad para casi todos los gráficos y tablas que puede crear on desktop permite que la obtención de perspectivas en móvil sea más sencilla.

Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS
Obtenga la nueva experiencia de exploración, realice un seguimiento de notificaciones, acceda a vistas de tablero guardadas y mucho más.

Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android
Explore gráficos, acceda a vistas de tablero guardadas, ajuste filtros de tablero global.

Experimentar sus gráficos y tablas favoritos en Einstein Analytics para iOS y Android

La compatibilidad para casi todos los gráficos y tablas que puede crear on desktop permite que la obtención de perspectivas en móvil sea más sencilla.

Dónde: Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para iOS y Android. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

- Conozca las tablas enriquecidas con compatibilidad para temas, espaciado personalizado, estilo de encabezado y celda, bordes, colores y personalizaciones específicas de columna.
- Visualice sugerencias personalizadas que dan contexto a sus imágenes de tablero. Cuando una imagen tiene una sugerencia, el simple hecho de tocar la imagen revela el texto.
- Utilice Analytics fácilmente sobre la marcha con los gráficos familiares que conoce y le encantan. Éstos son los gráficos actualmente compatibles para tableros y lentes en Mobile.
  - Barra
  - Columna
  - Barra apilada
  - Columna apilada
  - Gráfica de dispersión
  - Anillos
  - Mapa de calor
  - Línea
  - Gráfica de puntos vertical/horizontal
  - Cronología
  - Barra de tiempo
  - Combinado de tiempo
  - Cascada
  - Cascada apilada
  - Combinado (Barra y Línea)
  - Embudo
  - Radial de mediciones
  - Mapa
  - Mapa de burbujas

- Mapa personalizado (solo iOS)
- Pirámide
- Indicador polar
- Indicador plano
- Matriz
- Mapa de árbol
- Tabla de valores
- Tabla de comparación (sin filas de resumen)

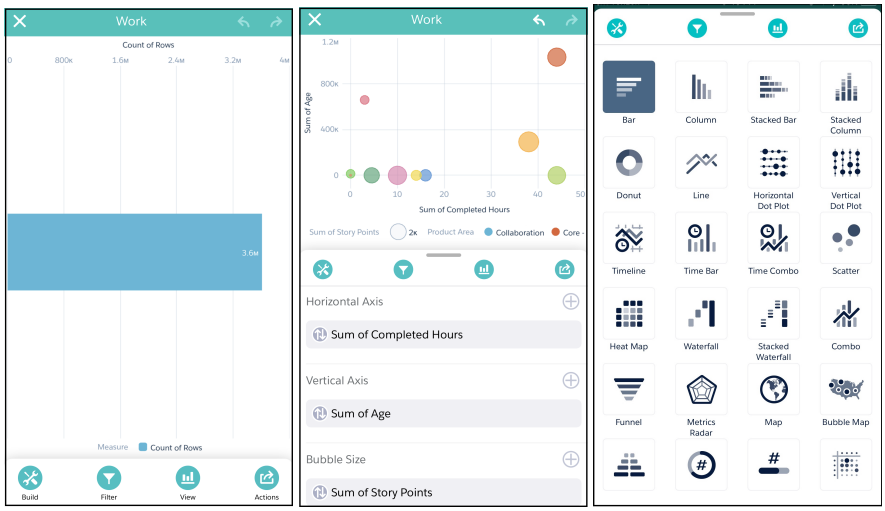
Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS

Obtenga la nueva experiencia de exploración, realice un seguimiento de notificaciones, acceda a vistas de tablero guardadas y mucho más.

Dónde: Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para iOS. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

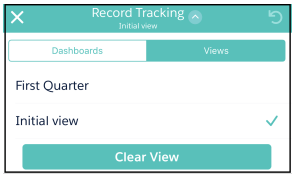
- Cree con mayor facilidad visualizaciones significativas de sus datos con la nueva experiencia de exploración que coincide con desktop Analytics. Cuando abre un conjunto de datos o lente, los iconos Crear, Filtrar, Vistas y Acciones guardar/compartir aparecen en la pantalla inferior. Crear abre el panel donde agrega mediciones y grupos. Amplíe el área de trabajo de exploración a pantalla completa o parcial para un acceso sencillo.



- Realice un seguimiento de sus mediciones de negocio más importantes en la sección Notificaciones. Abra la pantalla de seguimiento de notificaciones tocando . Cuando establece notificaciones en Analytics on desktop, los mosaicos para el progreso del seguimiento aparecen aquí. Toque un mosaico para ir directamente al tablero que contiene la notificación.



- Acceda y comparta vistas de tablero con todos sus filtros específicos y selecciones ya aplicadas. Cuando un tablero tiene vistas guardadas, el menú desplegable junto al nombre del tablero incluye un conmutador para acceder a las vistas guardadas así como los otros activos en la aplicación.



- Visualice sus propios datos geográfico en mapas personalizados, ahora compatible en Einstein Analytics para iOS.
- Einstein Analytics ya no tiene una aplicación independiente para su muñeca. Eliminamos la aplicación Analytics Apple Watch, de modo que podamos centrarnos en hacer más placenteras las experiencias de iPhone e iPad para nuestros usuarios.
- Einstein Analytics está optimizado para iPhone X.

Cómo: Analytics está disponible para dispositivos con iOS 10 y posterior. Para las últimas mejoras, descargue Einstein Analytics desde la App Store.

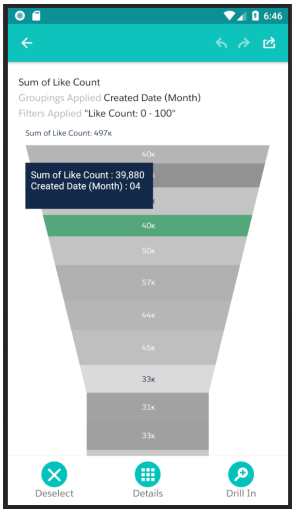
Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android

Explore gráficos, acceda a vistas de tablero guardadas, ajuste filtros de tablero global.

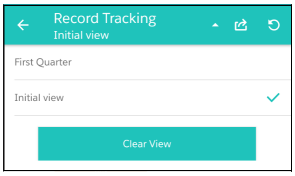
Dónde: Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para Android. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

- Explore gráficos con acciones Desglosar y Detalles. Toque dos veces un gráfico en un tablero o abra una lente. A continuación toque un elemento del gráfico para seleccionarlo. El icono Detalles en la pantalla inferior le muestra los datos detrás de su selección. El icono Desglosar le permite explorar más los datos.



- Acceda y comparta sus vistas de tablero filtradas. Cuando un tablero tiene más de una vista guardada, puede tocar la flecha hacia abajo junto al nombre de un tablero para seleccionar otras vistas.



- Hágase cargo de filtros de tablero con el widget Filtros globales. Cuando un tablero tiene filtros globales, verá el icono de filtro ( ) en la parte inferior de la pantalla. Tóquelo para abrir el panel Filtros globales, donde puede ajustar filtros y ver la influencia entre múltiples widgets de tablero.



Cómo: Analytics está disponible para dispositivos con Android 5 o posterior. Para las últimas mejoras, descargue Einstein Analytics desde Google Play™.

Mostrar recomendaciones de Einstein Discovery en un objeto de Salesforce (disponible de forma general)

Utilice la capacidad predictiva de Einstein Discovery para mejorar sus decisiones de negocio diarias. Con un poco de configuración, Einstein Discovery puede predecir un resultado o recomendar una acción para un objeto de Salesforce que elija.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, y también en Developer Edition.

Quién: Para conectar un modelo de Einstein Discovery a un objeto de Salesforce, el usuario debe tener el permiso Conectar modelo de Einstein Discovery. Para instalar el paquete gestionado, el usuario debe tener los permisos Personalizar aplicación Y Modificar todos los datos O el permiso Gestionar aplicaciones conectadas. Para definir un desencadenador de Apex, el usuario debe tener el permiso Autor de Apex.

Cómo: Cree una historia en Einstein Discovery y, a continuación, implemente el modelo en Salesforce. Cree campos personalizados en Salesforce para mostrar las recomendaciones y, a continuación, conecte Einstein Discovery a los campos personalizados. Instale un paquete gestionado para que le ayude a crear sus desencadenadores de Apex. Después, cree el desencadenador de Apex para recuperar las predicciones de Einstein Discovery siempre que se actualicen los datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Comunidades: Temas pregenerados, publicaciones ancladas e hilos cerrados

En Community Cloud habrá olas este verano con las fabulosas nuevas funciones. Es un placer presentarle los temas listos para su uso en el Generador de comunidad para que pueda cambiar el aspecto de su comunidad con unos cuantos clics. Puede agregar algunas funciones nuevas increíbles en las noticias en tiempo real, como el anclaje de publicaciones y el cierre de hilos. ¿Quién necesita unas vacaciones de verano cuando hay tanta diversión en su comunidad?

Sugerencia: Hay mucho movimiento de Lightning en Salesforce estos días con Lightning Experience, las soluciones Lightning Bolt o los componentes Lightning y saber cómo se aplicará todo esto a las comunidades puede ser complicado. Aquí el resumen.

Las comunidades Lightning usan la misma tecnología subyacente que Lightning Experience (es decir, la plataforma Lightning y los componentes Lightning), pero no se requiere que active Lightning Experience para poder usarlos.

EN ESTA SECCIÓN:

Comunidades Lightning: Mejoras del Generador de comunidad con temas de uso inmediato, representación progresiva y eliminación de audiencias

Cambie el aspecto de su comunidad Lightning con unos cuantos clics mediante los temas listos para su uso en el Generador de aplicaciones Lightning. Controle las primeras impresiones de su comunidad mediante la representación progresiva para determinar qué componentes se deben cargar con prioridad. Elimine las audiencias cuando ya no las necesite.

Comunidades Lightning: Componentes Lightning nuevos y mejorados

Agregamos nuevos componentes para su uso en comunidades Lightning y mejoramos aún más los componentes existentes. Proporcione acceso a sus comunidades a todos los objetos de servicio de campo de Salesforce. Además, permita a los miembros ver flujos en pausa y reanudarlos en una comunidad.

Seguridad: Iniciar sesión sin contraseña y establecer un periodo de validez para vínculos de inicio de sesión

Ofrezca a sus clientes la ventaja de iniciar sesión con códigos de verificación en lugar de contraseñas. Cree tableros para que puedan gestionar los números de teléfono y las direcciones de email que usan para la verificación. Establezca diferentes políticas de inicio de sesión en la comunidad para que los requisitos sean más flexibles para los usuarios internos. Además, puede mejorar la experiencia de su comunidad y controlar el periodo de validez de los tokens de Id. y los vínculos de verificación.

Compromiso de la comunidad: Insignias de reconocimiento (Beta) y desencadenadores de Journey Builder para preguntas y respuestas

Mantenga la actividad de su comunidad y el compromiso de sus miembros. Ofrezca insignias de reconocimiento a sus miembros por eventos clave y envíe emails después de la actividad de pregunta o respuesta.

Chatter en comunidades Lightning: Cierre de pláticas para pasar a la acción, anclaje de publicaciones y transmisiones entre comunidades disponibles de forma general

Summer '18 es el comienzo de una serie de funciones diseñadas a conciencia que dejarán de ser programas piloto o versiones beta para estar disponibles de forma general. Tanto las transmisiones entre comunidades como el anclaje de publicaciones superaron las pruebas con éxito. Además, hay una función nueva fabulosa que permite cerrar publicaciones, preguntas y sondeos para iniciar nuevas acciones.

Partner Central: Gestión de cuentas delegada, objetivos de audiencia, colaboración para programas y nivel de canal y mucho más

Los usuarios que son socios pueden gestionar sus propios equipos de ventas con la administración delegada mejorada. Los administradores y gestores de canal pueden crear experiencias de la comunidad personalizadas para programas y niveles de canal. Los socios y gestores pueden aprovechar al máximo Presentación de campaña mediante campañas destacadas, campos de datos adicionales y una mayor flexibilidad para el uso de fondos de desarrollo de negocio.

Archivos: Gestión de bibliotecas y una nueva página de detalles de archivo

Personalice las bibliotecas y los archivos de sus comunidades para hagan el trabajo por usted. Dinamice los componentes de mosaico de biblioteca con imágenes para reforzar su marca y deleitar a sus usuarios. Agregue campos estándar y personalizados a sus páginas de detalles de archivo para hacer un seguimiento de lo que necesita exactamente para su negocio.

Otros cambios en comunidades

Obtenga información acerca de ligeros cambios para mejorar su experiencia con comunidades.

Comunidades Lightning: Mejoras del Generador de comunidad con temas de uso inmediato, representación progresiva y eliminación de audiencias

Cambie el aspecto de su comunidad Lightning con unos cuantos clics mediante los temas listos para su uso en el Generador de aplicaciones Lightning. Controle las primeras impresiones de su comunidad mediante la representación progresiva para determinar qué componentes se deben cargar con prioridad. Elimine las audiencias cuando ya no las necesite.

EN ESTA SECCIÓN:

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Agregamos mejoras constantemente a las comunidades Lightning, pero no puede aprovechar estas ventajas sin la última plantilla. Por lo tanto, si aún no actualizó la plantilla, no lo deje para más tarde.

Servicio al cliente (Napili) tiene ahora un nuevo nombre

Como parte de la evolución y ampliación de las plantillas de la comunidad, Servicio al cliente (Napili) se llama ahora Servicio al cliente.

Actualizar el aspecto de su comunidad rápidamente mediante el cambio de temas

Ahora, los administradores y diseñadores pueden seleccionar temas pregenerados de una biblioteca y personalizarlos con clics sin necesidad de usar código con los nuevos controles del Generador de comunidad.

Mejorar la experiencia de la comunidad del cliente con la representación progresiva

Ahora tiene un mayor control de las primeras impresiones de su comunidad con la representación progresiva. Puede especificar el orden de visualización de los componentes cuando se carga la página para optimizar la velocidad de su sitio. Por ejemplo, puede incluir material en la parte superior de la vista de una página larga primero y cargar el contenido no incluido en la vista de la pantalla más adelante.

Crear y distribuir soluciones de negocio mediante soluciones Lightning Bolt

Para reflejar sus funciones ampliadas, Lightning Bolt ahora se llama Soluciones Lightning Bolt. Puede crear de forma rápida y sencilla una solución de Salesforce de uso inmediato que incluya aplicaciones o flujos personalizados con o sin una plantilla o página de comunidad Lightning. Además, puede distribuir su solución a otras organizaciones o compartirla o venderla en AppExchange.

Eliminar audiencias

Elimine sus audiencias no usadas o usadas con poca frecuencia para limitar su lista a las audiencias actuales y activas. Cuando elimina una audiencia, también se eliminan todas las asignaciones de la audiencia relacionadas. ¿No sabe si la audiencia aún está en uso en alguna ubicación? Tenemos la solución. Le mostramos todas las ubicaciones en las que la audiencia está asignada en sus comunidades publicadas y sin publicar para que sepa cómo actuar.

Guardar los cambios de los menús de navegación o mosaico como un borrador

Anteriormente, cualquier elemento que agregaba a los menús de navegación o mosaico de su comunidad en tiempo real se publicaba de inmediato. Aunque era un método eficiente, resultaba complejo experimentar con los elementos o probar nuevas ideas debido a que se activaban de inmediato. Además, hay algunos aspectos que no desea mostrar públicamente. Ahora, al agregar elementos a menús de navegación o mosaico, se conservan como un borrador hasta que está listo para publicarlos. Los cambios en los menús de navegación o mosaico se publican junto con todo lo demás al hacer clic en Publicar, pero no antes.

Mostrar contenido de CMS en su comunidad mediante JSON de CMS Connect (disponibilidad general)

Ahora, puede reutilizar blogs y artículos que ya se publicaron en un sistema de gestión de contenidos (CMS) externo. Si su CMS es compatible con API de JSON, puede extraer el contenido en páginas de su comunidad. Su usó están función en su versión beta, mejoramos la optimización de motores de búsqueda y la capacidad de uso. En el caso de las listas de contenido, movimos la ruta del nodo del Generador de comunidad al menú CMS Connect.

Configurar credenciales con nombre para JSON de CMS Connect (disponibilidad general)

Puede acceder a contenido autenticado con CMS Connect (JSON) mediante credenciales con nombre. Su usó esta función en su versión beta, no se cambió, excepto porque ahora está disponible de forma predeterminada. No es necesario hacer contacto con el servicio de asistencia de Salesforce para activarla.

Acceder a la mejor optimización de motores de búsqueda (SEO) para mejorar el descubrimiento de contenido

Ahora, los objetos y campos públicos se pueden indexar mediante servicios externos para mejorar la capacidad de descubrimiento. Consiga una audiencia más amplia con el mínimo esfuerzo al permitir que los servicios externos indexen entidades públicas que incluyen contenido proporcionado por fuentes de CMS Connect (JSON). Puede controlar qué se indexa.

La actualización de la etiqueta <h1> equivale a la sustitución por <h3> en detalle de tema y títulos de artículos de resultados de búsqueda

Para mejorar la accesibilidad a nuestras comunidades, actualizamos las etiquetas <h1> para títulos de artículos en los componentes Detalle de tema y Resultados de búsqueda. Si sustituyó las etiquetas <h1>, asegúrese de actualizarlas a <h3> para que sigan funcionando.

Actualizar sus sustituciones de <ui:button> para algunos componentes de comunidad Lightning

Cambiamos `<ui:button>` por `<lighting:button>` en estos componentes del Generador de comunidad: Desviación del caso, Búsqueda global para comunidades punto a punto, Buscar y publicador de publicaciones, Artículos principales por temas y Lista de registros relacionados.

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Agregamos mejoras constantemente a las comunidades Lightning, pero no puede aprovechar estas ventajas sin la última plantilla. Por lo tanto, si aún no actualizó la plantilla, no lo deje para más tarde.

Dónde: Esta actualización se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si va a actualizar su comunidad de Spring '18 a Summer '18, el proceso se controla mediante la marca de actualización () en el Generador de comunidad.

- Si instaló el selector de idioma en su comunidad, realizamos algunas mejoras que requieren una actualización. Su preferencia actual se mantendrá, pero el botón tiene un aspecto y comportamiento ligeramente distintos que vamos a ver.
- Mejoras en el contenedor del editor de propiedades.

Importante: Antes de actualizar a la versión Summer '18, asegúrese de consultar Actualizar su comunidad, donde se explica cómo puede la actualización afectar a su comunidad. Consulte también Migrar anulaciones CSS para comprobar cómo pueden afectar los cambios específicos del selector a su CSS personalizado. A continuación realice una prueba en un sandbox antes de actualizarla en su organización de producción.

Importante: Si no actualizó su comunidad desde Winter '18, consulte esta nota de la versión con información importante. Este tema de ayuda podría estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión, por lo que vuelva a comprobar para asegurarse de que comprende el impacto total de la actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Actualizar la plantilla de su comunidad

Cambio de nombre del selector de idioma y otras mejoras

Ayuda de Salesforce: Formatos de tema y componentes de formatos de tema personalizados

Servicio al cliente (Napili) tiene ahora un nuevo nombre

Como parte de la evolución y ampliación de las plantillas de la comunidad, Servicio al cliente (Napili) se llama ahora Servicio al cliente.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Ayuda de Salesforce: Actualizar la plantilla de su comunidad

Actualizar el aspecto de su comunidad rápidamente mediante el cambio de temas

Ahora, los administradores y diseñadores pueden seleccionar temas pregenerados de una biblioteca y personalizarlos con clics sin necesidad de usar código con los nuevos controles del Generador de comunidad.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para elegir un tema nuevo, seleccione **Cambiar tema** en el menú Temas del Generador de comunidad. Ajuste la configuración del tema y los componentes para satisfacer las necesidades de su comunidad y sus clientes. Experimente para comprobar qué funciona mejor.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Actualizar la plantilla de su comunidad

Cambio de nombre del selector de idioma y otras mejoras

Ayuda de Salesforce: Formatos de tema y componentes de formatos de tema personalizados

Mejorar la experiencia de la comunidad del cliente con la representación progresiva

Ahora tiene un mayor control de las primeras impresiones de su comunidad con la representación progresiva. Puede especificar el orden de visualización de los componentes cuando se carga la página para optimizar la velocidad de su sitio. Por ejemplo, puede incluir material en la parte superior de la vista de una página larga primero y cargar el contenido no incluido en la vista de la pantalla más adelante.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para aprovechar las ventajas de esta función, actívela en Configuración avanzada del Generador de comunidad. A continuación, puede asignar componentes a uno de los tres grupos de prioridad (máxima, alta o neutra) para controlar la experiencia de carga de páginas individuales. Pruebe sus asignaciones antes de la publicación para garantizar la mejora de la experiencia de las páginas y evitar la reducción de su eficiencia.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Descripción general de la representación progresiva

Crear y distribuir soluciones de negocio mediante soluciones Lightning Bolt

Para reflejar sus funciones ampliadas, Lightning Bolt ahora se llama Soluciones Lightning Bolt. Puede crear de forma rápida y sencilla una solución de Salesforce de uso inmediato que incluya aplicaciones o flujos personalizados con o sin una plantilla o página de comunidad Lightning. Además, puede distribuir su solución a otras organizaciones o compartirla o venderla en AppExchange.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt

Eliminar audiencias

Elimine sus audiencias no usadas o usadas con poca frecuencia para limitar su lista a las audiencias actuales y activas. Cuando elimina una audiencia, también se eliminan todas las asignaciones de la audiencia relacionadas. ¿No sabe si la audiencia aún está en uso en alguna ubicación? Tenemos la solución. Le mostramos todas las ubicaciones en las que la audiencia está asignada en sus comunidades publicadas y sin publicar para que sepa cómo actuar.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Guardar los cambios de los menús de navegación o mosaico como un borrador

Anteriormente, cualquier elemento que agregaba a los menús de navegación o mosaico de su comunidad en tiempo real se publicaba de inmediato. Aunque era un método eficiente, resultaba complejo experimentar con los elementos o probar nuevas ideas debido a que se activaban de inmediato. Además, hay algunos aspectos que no desea mostrar públicamente. Ahora, al agregar elementos a menús de navegación o mosaico, se conservan como un borrador hasta que está listo para publicarlos. Los cambios en los menús de navegación o mosaico se publican junto con todo lo demás al hacer clic en Publicar, pero no antes.

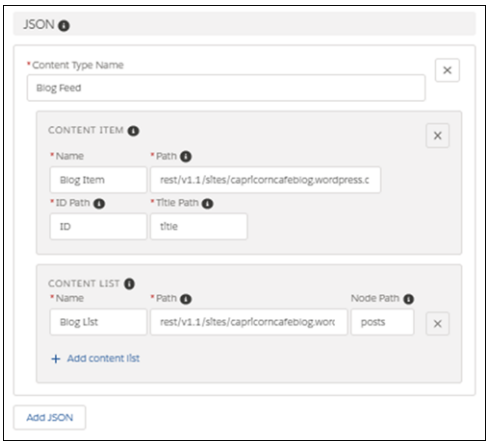
Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Mostrar contenido de CMS en su comunidad mediante JSON de CMS Connect (disponibilidad general)

Ahora, puede reutilizar blogs y artículos que ya se publicaron en un sistema de gestión de contenidos (CMS) externo. Si su CMS es compatible con API de JSON, puede extraer el contenido en páginas de su comunidad. Su usó están función en su versión beta, mejoramos la optimización de motores de búsqueda y la capacidad de uso. En el caso de las listas de contenido, movimos la ruta del nodo del Generador de comunidad al menú CMS Connect.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si esta función es nueva para usted, cree una conexión para su CMS y agregue un componente CMS Connect (JSON) a la página de su comunidad. Configure las propiedades del componente mediante expresiones JSON.



CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de comunidades Lightning: Reutilizar contenido con JSON de CMS Connect

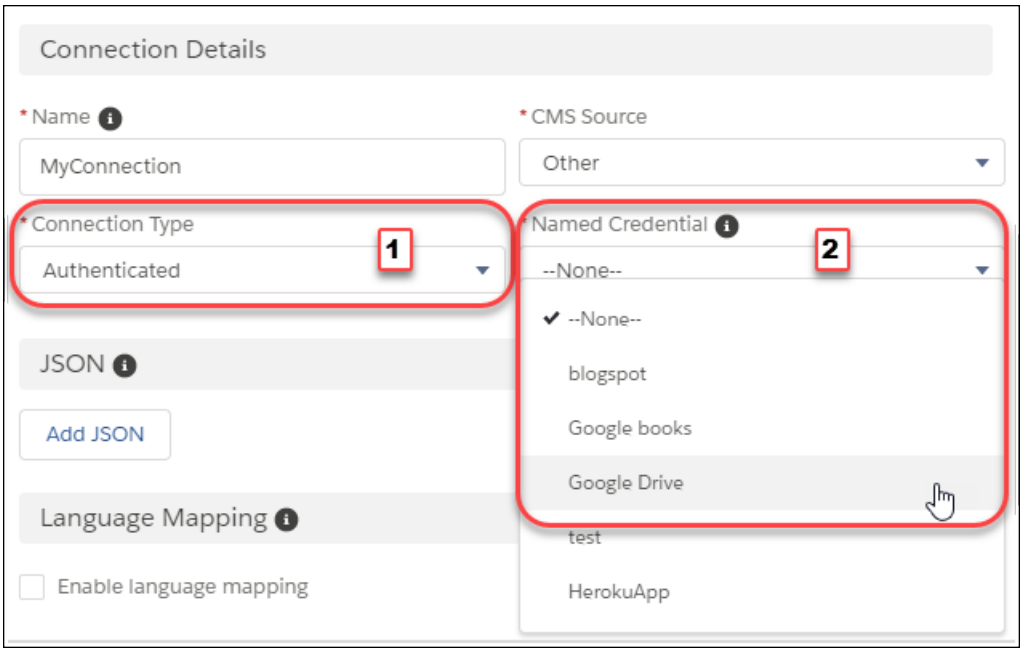
Guía del desarrollador de comunidades Lightning: Ejemplo: Conectar contenido JSON con su comunidad

Configurar credenciales con nombre para JSON de CMS Connect (disponibilidad general)

Puede acceder a contenido autenticado con CMS Connect (JSON) mediante credenciales con nombre. Su usó esta función en su versión beta, no se cambió, excepto porque ahora está disponible de forma predeterminada. No es necesario hacer contacto con el servicio de asistencia de Salesforce para activarla.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Solamente puede autenticar conexiones JSON con credenciales con nombre.

Cómo: Para poder crear la conexión CMS, defina una credencial con nombre en su configuración de Salesforce. Los protocolos anónimo y de principal nombrado son compatibles, pero la autenticación por usuario no lo es.



Use Espacios de trabajo de comunidad para crear la conexión y seleccione **Autenticado** (1) como el tipo de conexión. A continuación, seleccione la credencial con nombre (2) que desee usar.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de comunidades Lightning: Reutilizar contenido con JSON de CMS Connect

Acceder a la mejor optimización de motores de búsqueda (SEO) para mejorar el descubrimiento de contenido

Ahora, los objetos y campos públicos se pueden indexar mediante servicios externos para mejorar la capacidad de descubrimiento. Consiga una audiencia más amplia con el mínimo esfuerzo al permitir que los servicios externos indexen entidades públicas que incluyen contenido proporcionado por fuentes de CMS Connect (JSON). Puede controlar qué se indexa.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades.

Cómo: Después de activar **Acceso público** en Configuración general del Generador de comunidad, la nueva ficha SEO está disponible. Controle qué se indexa mediante la configuración de objetos y campos como públicos o no incluidos en el perfil de usuario invitado.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar la SEO para su comunidad

La actualización de la etiqueta <h1> equivale a la sustitución por <h3> en detalle de tema y títulos de artículos de resultados de búsqueda

Para mejorar la accesibilidad a nuestras comunidades, actualizamos las etiquetas <h1> para títulos de artículos en los componentes Detalle de tema y Resultados de búsqueda. Si sustituyó las etiquetas <h1>, asegúrese de actualizarlas a <h3> para que sigan funcionando.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Actualizar sus sustituciones de `<ui:button>` para algunos componentes de comunidad Lightning

Cambiamos `<ui:button>` por `<lighting:button>` en estos componentes del Generador de comunidad: Desviación del caso, Búsqueda global para comunidades punto a punto, Buscar y publicador de publicaciones, Artículos principales por temas y Lista de registros relacionados.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los siguientes botones se actualizaron a `<lighting:button>`.

- Botón Cerrar del cuadro de diálogo modal de la aplicación móvil en el componente Desviación del caso
- Botones Buscar, Buscar en la aplicación móvil y Cerrar en el componente Búsqueda global para comunidades punto a punto
- Botones Buscar y Cerrar en el componente Buscar y publicador de publicaciones
- Botón Mostrar más en el componente Artículos principales por tema
- Botón Ver más en el componente Lista de registros relacionados

Los componentes del espacio de nombres `lightning` están optimizados para casos de uso comunes. Además de incluir el estilo de Lightning Design System, permiten controlar la accesibilidad, la interacción en tiempo real y los mensajes de error mejorados.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Trabajar con componentes Lightning base

Comunidades Lightning: Componentes Lightning nuevos y mejorados

Agregamos nuevos componentes para su uso en comunidades Lightning y mejoramos aún más los componentes existentes. Proporcione acceso a sus comunidades a todos los objetos de servicio de campo de Salesforce. Además, permita a los miembros ver flujos en pausa y reanudarlos en una comunidad.

EN ESTA SECCIÓN:

Acceder a datos de servicio de campo en comunidades Lightning

Puede agregar cualquier objeto de servicio de campo a su comunidad Lightning para compartir registros con sus socios, contratistas y clientes. Anteriormente, solo estaban disponibles las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio en comunidades Lightning.

Acciones y ofertas recomendadas para miembros de la comunidad (Piloto)

Agregue el nuevo componente Acciones recomendadas para ejecutar una estrategia que determine qué propuestas mostrar a los miembros de su comunidad Lightning. Las propuestas pueden tener cualquier objetivo, como, por ejemplo, ofrece una acción común u oferta especial. Al configurar una estrategia, puede determinar condiciones para la visualización de una propuesta específica. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

Permitir a los usuarios ver y reanudar flujos en pausa

Agregue el componente Flujos en pausa para permitir a los miembros de su comunidad Lightning ver todos los flujos en pausa de su propiedad, reanudarlos a una hora más conveniente sin perder su trabajo o eliminarlos. Al configurar un flujo, puede seleccionar puntos de pausa específicos.

Usar la cronología de actividades en comunidades

Ahora, puede hacer un seguimiento de sus actividades abiertas y el historial de actividades con la cronología de actividades además de verlos en una ficha de información de registro en su comunidad. La cronología de actividades es compatible con cuentas, campañas, contactos, contractos, prospectos, oportunidades, pedidos, presupuestos y objetos personalizados activados para las actividades.

Aumentar la flexibilidad con calendarios en comunidades

Los usuarios pueden actualizar rápidamente los eventos de calendario si los arrastran a nuevas divisiones de tiempo. Además, pueden abrir u ocultar los detalles del panel lateral.

Cambio de nombre del selector de idioma y otras mejoras

Cambiamos el nombre del componente Selector de idioma en inglés en el Generador de comunidad. Además, agregamos un campo **Etiqueta** para facilitar la accesibilidad y mostrar a los miembros lo que el selector de idioma hace en la página. Asimismo, el campo de alineación de texto del botón es ahora una lista desplegable, donde puede elegir cómo se va a mostrar el texto en el botón.

Permitir a los usuarios de la comunidad crear casos con el botón de contacto con el servicio de asistencia

Agregamos un componente de botón de contacto con el servicio de asistencia independiente a comunidades Lightning. Anteriormente, solo podía usar el botón de contacto con el servicio de asistencia en combinación con el componente de botón de pregunta.

Seleccionar temas fácilmente, personalizar la etiqueta del botón Cargar archivo y mucho más en los componentes Desviación del caso y Formulario de contacto con el servicio de asistencia

Realizamos infinidad de mejoras en los componentes Desviación del caso y Formulario de contacto con el servicio de asistencia para que sus clientes puedan encontrar respuestas a sus preguntas más rápidamente. Ahora, los administradores pueden personalizar la etiqueta del botón **Cargar archivo** en el componente Formulario de contacto con el servicio de asistencia para que pueda mostrar lo que desee. Además, el campo Id. de tema del editor de propiedades del componente Desviación del caso es ahora un menú desplegable que incluye temas destacados y sobre la navegación de la comunidad además de los temas agregados por miembros de la comunidad. El componente Desviación del caso muestra ahora artículos de forma predeterminada y las vistas previas de los debates son de solo lectura.

Hacer un seguimiento de los problemas del cliente mediante el monitoreo de la línea de asunto de contacto con el servicio de asistencia

Agregamos el campo de asunto (término) al tipo de reporte personalizado Desviación del caso de la comunidad. Ahora, puede especificar en las líneas de asunto que no se recibieron sugerencias útiles cuando los clientes intentaron hacer contacto con el servicio de asistencia mediante el componente Formulario de contacto con el servicio de asistencia. ¿Cómo puede esto ayudar a su compañía? Puede detectar las líneas de asunto que usan sus clientes con mayor frecuencia para hacer contacto con el servicio de asistencia, lo que muestra las áreas de su producto con más problemas. En función de los resultados, su compañía puede crear artículos de Knowledge o temas en una comunidad para que los clientes puedan encontrar respuestas más rápidamente y destacar las áreas que requieren mejoras.

Permitir a los clientes concertar citas en su comunidad (Beta)

Use Gestión de citas de Snap-ins para permitir a sus clientes concertar una cita con usted. Después de configurar Field Service y el nuevo snap-in, agréguelo a su comunidad mediante el componente Gestión de citas de Snap-ins en el Generador de comunidad.

Conseguir mucho más con el componente Chat de Snap-ins

Ahora, puede establecer un orden de enrutamiento para los chats y mostrar la ubicación del cliente con conexión antes de que se inicie el chat. Si usa la asistencia sin conexión, puede configurar la etiqueta que se muestra en el snap-in si sus agentes trabajan sin conexión. Además, puede agregar nombres de recursos estáticos para sus secuencias de comandos externas y los estilos que desee usar para crear eventos de chat personalizados.

Ocultar la ficha Fuentes conectadas en Configuración de usuario

En el Generador de comunidad, el componente Configuración de usuario incluye ahora un control para ocultar la ficha Fuentes conectadas. Si esta ficha no es útil en su comunidad, puede ocultarla fácilmente.

Lista de selección dependiente para actualizar en Winter '19

Las listas de selección dependientes en componentes Lightning se actualizarán a funciones como lo hacen en Salesforce Classic y ya no podrán establecer un valor predeterminado en la versión Winter '19. Esto no interrumpirá su sitio, pero la experiencia cambiará para sus clientes.

Acceder a datos de servicio de campo en comunidades Lightning

Puede agregar cualquier objeto de servicio de campo a su comunidad Lightning para compartir registros con sus socios, contratistas y clientes. Anteriormente, solo estaban disponibles las órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio en comunidades Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las variaciones de la aplicación móvil Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para obtener más información, consulte Gestionar Field Service en comunidades Lightning.

Acciones y ofertas recomendadas para miembros de la comunidad (Piloto)

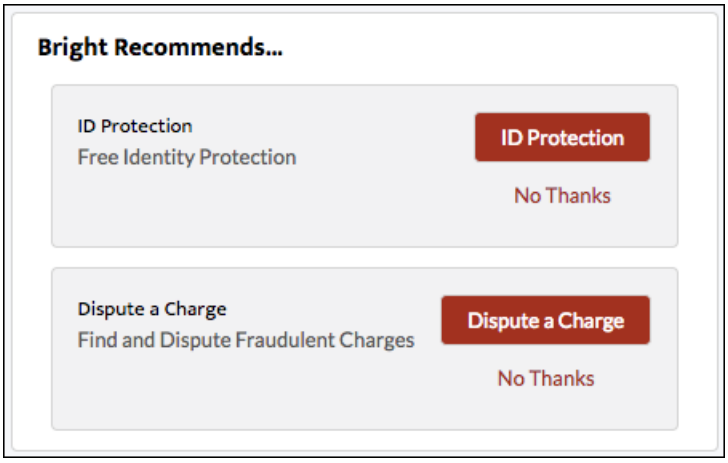
Agregue el nuevo componente Acciones recomendadas para ejecutar una estrategia que determine qué propuestas mostrar a los miembros de su comunidad Lightning. Las propuestas pueden tener cualquier objetivo, como, por ejemplo, ofrece una acción común u oferta especial. Al configurar una estrategia, puede determinar condiciones para la visualización de una propuesta específica. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Quién: Cuando un usuario hace clic en el botón de una propuesta, se ejecuta un flujo de pantalla. Para ejecutar un flujo, los miembros de su comunidad deben tener el permiso Ejecutar flujos o el campo Usuario de flujo activado en la página de detalles de usuario. Los flujos no son compatibles con usuarios no autenticados.

Por qué: Supongamos que un cliente crea un caso para obtener asistencia y, a continuación, hace clic en un vínculo para hacer un seguimiento del progreso. Si la descripción incluye "tarjeta de crédito perdida", su comunidad muestra dos flujos recomendados: uno que ofrece la protección de la identidad y otro que permite al cliente rechazar los cargos recientes en la tarjeta de crédito.



CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

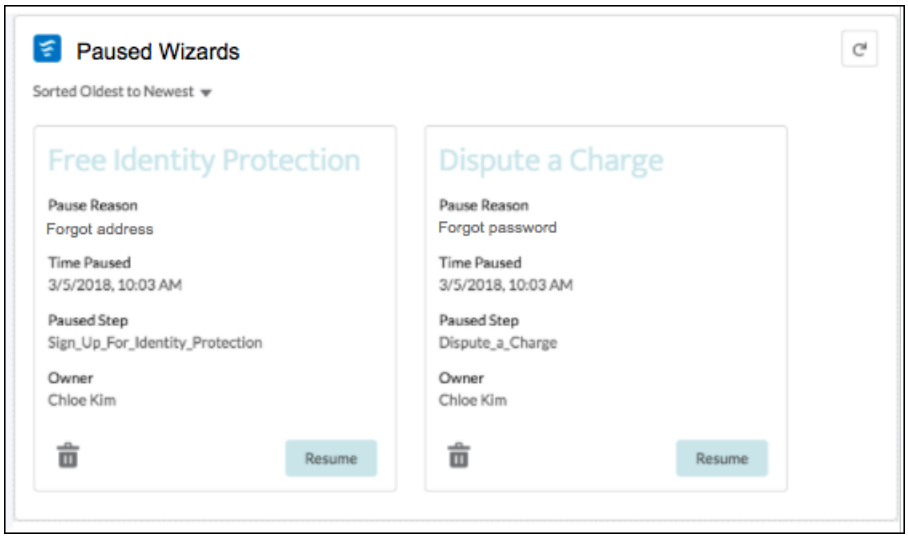
Permitir a los usuarios ver y reanudar flujos en pausa

Agregue el componente Flujos en pausa para permitir a los miembros de su comunidad Lightning ver todos los flujos en pausa de su propiedad, reanudarlos a una hora más conveniente sin perder su trabajo o eliminarlos. Al configurar un flujo, puede seleccionar puntos de pausa específicos.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para realizar una pausa en un flujo, sus miembros de la comunidad deben tener el permiso **Ejecutar flujos**.

Por qué: Por ejemplo, su compañía financiera tiene un flujo para ayudar a los clientes a solicitar una tarjeta de crédito. Su cliente está detenido en uno de los pasos (¿cuál *era* mi dirección hace 12 años?). En lugar de perderse las pantallas de información anteriores, el cliente puede pulsar **Pausa** para buscar la información necesaria. O bien, el cliente pausa un paso y necesita ayuda para continuar con los formularios. El cliente puede hacer contacto con su compañía y un agente de servicio puede continuar con el flujo en su lugar.



Cómo: En **Configuración** > **Configuración de automatización de procesos**, seleccione **Permitir a los usuarios detener flujos**. Una vez que configura un punto de pausa en sus flujos, puede usar el componente Flujos en pausa en el Generador de comunidad.

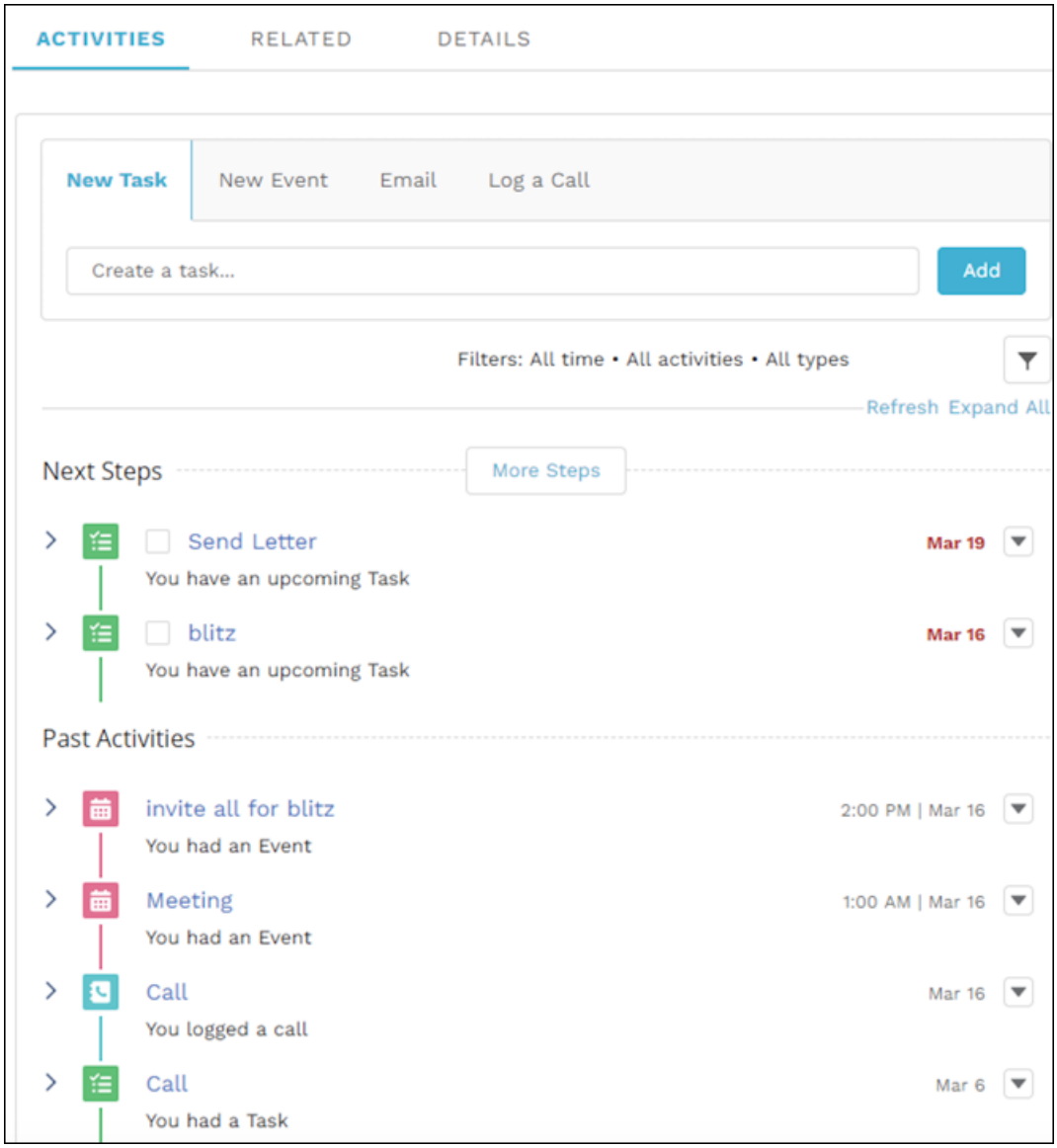
Nota: Aunque los llamamos flujos en Salesforce, es posible que su compañía los llame procesos, formularios, pasos o asistentes. Use una convención de nomenclatura que sus clientes comprendan para el campo de título.

Usar la cronología de actividades en comunidades

Ahora, puede hacer un seguimiento de sus actividades abiertas y el historial de actividades con la cronología de actividades además de verlos en una ficha de información de registro en su comunidad. La cronología de actividades es compatible con cuentas, campañas, contactos, contractos, prospectos, oportunidades, pedidos, presupuestos y objetos personalizados activados para las actividades.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Haga un seguimiento y gestione todas las actividades de su comunidad de socios con la cronología de actividades.



Aumentar la flexibilidad con calendarios en comunidades

Los usuarios pueden actualizar rápidamente los eventos de calendario si los arrastran a nuevas divisiones de tiempo. Además, pueden abrir u ocultar los detalles del panel lateral.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Busque este componente en el Generador de comunidad.

Nota: La opción para ocultar o abrir el panel lateral del calendario de comunidades solo está disponible en los calendarios configurados con **Mostrar barra lateral de calendario**.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar elementos de calendario arrastrándolos en Lightning Experience

Mejorar su vista de calendario en Lightning Experience

Cambio de nombre del selector de idioma y otras mejoras

Cambiamos el nombre del componente Selector de idioma en inglés en el Generador de comunidad. Además, agregamos un campo **Etiqueta** para facilitar la accesibilidad y mostrar a los miembros lo que el selector de idioma hace en la página. Asimismo, el campo de alineación de texto del botón es ahora una lista desplegable, donde puede elegir cómo se va a mostrar el texto en el botón.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para poder ver los cambios de Summer '18 en el selector de idioma, debe actualizar manualmente su plantilla de comunidad en el Generador de comunidad.

Permitir a los usuarios de la comunidad crear casos con el botón de contacto con el servicio de asistencia

Agregamos un componente de botón de contacto con el servicio de asistencia independiente a comunidades Lightning. Anteriormente, solo podía usar el botón de contacto con el servicio de asistencia en combinación con el componente de botón de pregunta.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Usted prefiere mantener estas acciones y botones separados desde la perspectiva del diseño. El nuevo botón de contacto con el servicio de asistencia le ofrece la flexibilidad necesaria para hacer distintas llamadas a la acción en diferentes partes de su comunidad.

Seleccionar temas fácilmente, personalizar la etiqueta del botón Cargar archivo y mucho más en los componentes Desviación del caso y Formulario de contacto con el servicio de asistencia

Realizamos infinidad de mejoras en los componentes Desviación del caso y Formulario de contacto con el servicio de asistencia para que sus clientes puedan encontrar respuestas a sus preguntas más rápidamente. Ahora, los administradores pueden personalizar la etiqueta del botón **Cargar archivo** en el componente Formulario de contacto con el servicio de asistencia para que pueda mostrar lo que desee. Además, el campo Id. de tema del editor de propiedades del componente Desviación del caso es ahora un menú desplegable que incluye temas destacados y sobre la navegación de la comunidad además de los temas agregados por miembros de la comunidad. El componente Desviación del caso muestra ahora artículos de forma predeterminada y las vistas previas de los debates son de solo lectura.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Hacer un seguimiento de los problemas del cliente mediante el monitoreo de la línea de asunto de contacto con el servicio de asistencia

Agregamos el campo de asunto (término) al tipo de reporte personalizado Desviación del caso de la comunidad. Ahora, puede especificar en las líneas de asunto que no se recibieron sugerencias útiles cuando los clientes intentaron hacer contacto con el servicio de asistencia mediante el componente Formulario de contacto con el servicio de asistencia. ¿Cómo puede esto ayudar a su compañía? Puede detectar las líneas de asunto que usan sus clientes con mayor frecuencia para hacer contacto con el servicio de asistencia, lo que muestra las áreas de su producto con más problemas. En función de los resultados, su compañía puede crear artículos de Knowledge o temas en una comunidad para que los clientes puedan encontrar respuestas más rápidamente y destacar las áreas que requieren mejoras.

Dónde: Esta función está disponible como parte del paquete de análisis de Desviación del caso para Community Cloud, que estará disponible en breve después de la versión Summer '18. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Permitir a los clientes concertar citas en su comunidad (Beta)

Use Gestión de citas de Snap-ins para permitir a sus clientes concertar una cita con usted. Después de configurar Field Service y el nuevo snap-in, agréguelo a su comunidad mediante el componente Gestión de citas de Snap-ins en el Generador de comunidad.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Como una función beta, la Gestión de citas de Snap-ins es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestión de citas de Snap-Ins: Permitir a los clientes concertar, modificar y cancelar citas (Beta)

Conseguir mucho más con el componente Chat de Snap-ins

Ahora, puede establecer un orden de enrutamiento para los chats y mostrar la ubicación del cliente con conexión antes de que se inicie el chat. Si usa la asistencia sin conexión, puede configurar la etiqueta que se muestra en el snap-in si sus agentes trabajan sin conexión. Además, puede agregar nombres de recursos estáticos para sus secuencias de comandos externas y los estilos que desee usar para crear eventos de chat personalizados.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

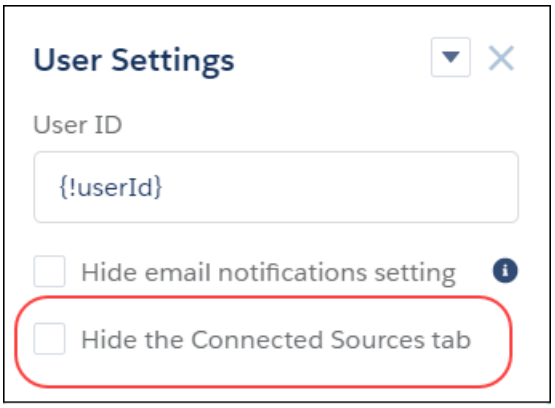
- Establecer un orden de enrutamiento para ajustar cómo se asignan los chats a un agente
- Mostrar el puesto de la cola a un cliente antes de iniciar una sesión de chat
- Recopilar casos cuando sus agentes de chat están fuera del horario
- Crear sus propios eventos personalizados para chats

Ocultar la ficha Fuentes conectadas en Configuración de usuario

En el Generador de comunidad, el componente Configuración de usuario incluye ahora un control para ocultar la ficha Fuentes conectadas. Si esta ficha no es útil en su comunidad, puede ocultarla fácilmente.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En las propiedades del componente Configuración de usuario, seleccione **Ocultar la ficha Fuentes conectadas**.



Lista de selección dependiente para actualizar en Winter '19

Las listas de selección dependientes en componentes Lightning se actualizarán a funciones como lo hacen en Salesforce Classic y ya no podrán establecer un valor predeterminado en la versión Winter '19. Esto no interrumpirá su sitio, pero la experiencia cambiará para sus clientes.

CONSULTE TAMBIÉN

- *Ayuda de Salesforce*: Consideraciones sobre los campos dependientes

Seguridad: Iniciar sesión sin contraseña y establecer un periodo de validez para vínculos de inicio de sesión

Ofrezca a sus clientes la ventaja de iniciar sesión con códigos de verificación en lugar de contraseñas. Cree tableros para que puedan gestionar los números de teléfono y las direcciones de email que usan para la verificación. Establezca diferentes políticas de inicio de sesión en la comunidad para que los requisitos sean más flexibles para los usuarios internos. Además, puede mejorar la experiencia de su comunidad y controlar el periodo de validez de los tokens de Id. y los vínculos de verificación.

EN ESTA SECCIÓN:

Optimizar funciones de cuenta para mejorar el desempeño y distribuir su organización (disponibilidad general)

Minimizar el número de funciones que utiliza para cuentas de comunidad de cliente y socio puede mejorar el desempeño. Considere utilizar la optimización de funciones de cuenta si se anticipa a tener un gran volumen de cuentas de negocio con un solo usuario de comunidad. En este escenario, todas las cuentas con un solo usuario de comunidad propiedad del mismo empleado utilizan una sola función de persona compartida. Esta optimización podría sustituir la necesidad de posiblemente miles de funciones de cuenta. Esta función fue un programa piloto en Spring '18 y ahora está disponible de forma general.

Facilitar el inicio de sesión de los usuarios de su comunidad con métodos de verificación de identidad en lugar de contraseñas

Ofrezca a los miembros de su comunidad, clientes y otros usuarios externos la ventaja de iniciar sesión en la comunidad con un código de verificación en lugar de una contraseña. Por ejemplo, permita a sus usuarios externos iniciar sesión con un código que envió en un email o mensaje de texto. Esta función se llama inicio de sesión sin contraseña.

Caducidad de vínculos a la comunidad en emails de bienvenida

¿Conoce el práctico vínculo a la comunidad que enviamos en nuestros emails de bienvenida? Ahora, puede determinar durante cuánto tiempo el vínculo está activo. ¿Un día? ¿Siete días? ¿Ciento ochenta días? Depende de usted.

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador en emails para usuarios caducan después de 24 horas. Anteriormente, estos vínculos no caducaban. El nuevo periodo de validez también se aplica a los vínculos de restablecimiento de contraseña de los emails que se enviaron antes de Summer '18.

Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo

Todos olvidamos una contraseña y solicitamos su restablecimiento en algún momento. Para mejorar la experiencia de sus usuarios, permita que los vínculos de restablecimiento de contraseña de los emails de contraseña olvidada permanezcan activos hasta que el usuario confirme la solicitud de restablecimiento de contraseña. Anteriormente, los vínculos de los emails de contraseña olvidada caducaban después de hacer clic en el vínculo.

Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación

Ofrezca a los usuarios un mayor control de los métodos de verificación de identidad que usan para acceder a su organización. Puede usar herramientas administrativas para crear pantallas de registro y tableros de verificación personalizados para usuarios internos y externos. Con las interfaces personalizadas, los usuarios pueden revisar y gestionar los números de teléfono celular y las direcciones de email que usan para la verificación.

Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.

Salesforce ya no agrega una barra diagonal final (/) a la URL del emisor para una comunidad que no tiene un prefijo de ruta raíz (/) en el token de Id. Este cambio es compatible con el estándar OpenID Connect Discovery.

Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS

Los extremos de proveedores de autenticación deben empezar por HTTP o HTTPS. Los protocolos distintos de HTTP, como data://, feed:// o ftp://, ya no son compatibles con URL de proveedores de autenticación.

Configurar el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id.

Si configura la autenticación para una aplicación conectada, ahora puede especificar el periodo de validez de un token de Id. después de su emisión. Además, puede especificar varias audiencias para el token de Id.

Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)

Si tiene una comunidad configurada en su organización, puede especificar políticas de inicio de sesión diferentes para los usuarios internos. Controle el acceso a la aplicación Salesforce y las comunidades por separado. Por ejemplo, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión.

Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad

Cuando los usuarios externos acceden a una comunidad de Salesforce desde un nuevo dispositivo o navegador, puede verificar su identidad como una medida adicional de seguridad. En el perfil de un usuario externo, la opción **Verificar la identidad cuando los usuarios externos acceden a Salesforce desde un nuevo navegador o dispositivo (activación de dispositivo)** se sustituyó por **Habilitar activación de dispositivo**.

Asegurarse de que su marca de encabezado es válida

¿Tiene una marca personalizada para su marca `<head>`? Para aumentar la seguridad, en Summer '19 todo el código existente deberá ser compatible para que `<head>` funcione y todo el código nuevo deberá ser compatible para poder guardarlo. Esta mejora se basa en los cambios presentados en Winter '18 que aplicaban una restricción adicional a `<head>`.

Optimizar funciones de cuenta para mejorar el desempeño y distribuir su organización (disponibilidad general)

Minimizar el número de funciones que utiliza para cuentas de comunidad de cliente y socio puede mejorar el desempeño. Considere utilizar la optimización de funciones de cuenta si se anticipa a tener un gran volumen de cuentas de negocio con un solo usuario de comunidad. En este escenario, todas las cuentas con un solo usuario de comunidad propiedad del mismo empleado utilizan una sola función de persona compartida. Esta optimización podría sustituir la necesidad de posiblemente miles de funciones de cuenta. Esta función fue un programa piloto en Spring '18 y ahora está disponible de forma general.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades.

Cómo:

1. En Configuración, ingrese *`Configuración de colaboración`* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de colaboración**.
2. En la sección Otros ajustes, active **Utilizar función de persona para el primer usuario en cuenta de comunidad**.

Facilitar el inicio de sesión de los usuarios de su comunidad con métodos de verificación de identidad en lugar de contraseñas

Ofrezca a los miembros de su comunidad, clientes y otros usuarios externos la ventaja de iniciar sesión en la comunidad con un código de verificación en lugar de una contraseña. Por ejemplo, permita a sus usuarios externos iniciar sesión con un código que envió en un email o mensaje de texto. Esta función se llama inicio de sesión sin contraseña.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función solo está disponible para los usuarios con una licencia de External Identity o de comunidad. Haga contacto con el servicio de asistencia de Salesforce para usar el método de verificación mediante SMS (beta).

CONSULTE TAMBIÉN

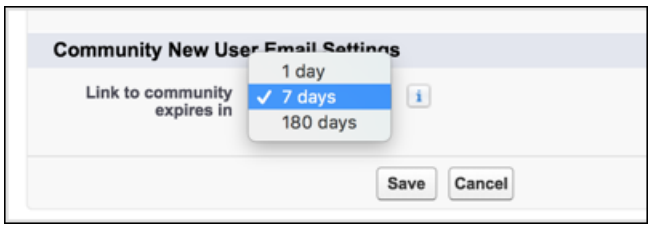
Facilitar a sus usuarios internos iniciar sesión en su comunidad con el inicio de sesión sin contraseña

Caducidad de vínculos a la comunidad en emails de bienvenida

¿Conoce el práctico vínculo a la comunidad que enviamos en nuestros emails de bienvenida? Ahora, puede determinar durante cuánto tiempo el vínculo está activo. ¿Un día? ¿Siete días? ¿Ciento ochenta días? Depende de usted.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las variaciones de la aplicación móvil Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Seleccione el periodo de tiempo durante el que desea que el vínculo esté activo en Configuración de comunidades.



CONSULTE TAMBIÉN

Establecer cuándo caducan los vínculos en mensajes de email de bienvenida

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador en emails para usuarios caducan después de 24 horas. Anteriormente, estos vínculos no caducaban. El nuevo periodo de validez también se aplica a los vínculos de restablecimiento de contraseña de los emails que se enviaron antes de Summer '18.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las variaciones de la aplicación móvil Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas

Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo

Todos olvidamos una contraseña y solicitamos su restablecimiento en algún momento. Para mejorar la experiencia de sus usuarios, permita que los vínculos de restablecimiento de contraseña de los emails de contraseña olvidada permanezcan activos hasta que el usuario confirme la solicitud de restablecimiento de contraseña. Anteriormente, los vínculos de los emails de contraseña olvidada caducaban después de hacer clic en el vínculo.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las variaciones de la aplicación móvil Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo

Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación

Ofrezca a los usuarios un mayor control de los métodos de verificación de identidad que usan para acceder a su organización. Puede usar herramientas administrativas para crear pantallas de registro y tableros de verificación personalizados para usuarios internos y externos. Con las interfaces personalizadas, los usuarios pueden revisar y gestionar los números de teléfono celular y las direcciones de email que usan para la verificación.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación

Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.

Salesforce ya no agrega una barra diagonal final (/) a la URL del emisor para una comunidad que no tiene un prefijo de ruta raíz (/) en el token de Id. Este cambio es compatible con el estándar OpenID Connect Discovery.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.

Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS

Los extremos de proveedores de autenticación deben empezar por HTTP o HTTPS. Los protocolos distintos de HTTP, como data://, feed:// o ftp://, ya no son compatibles con URL de proveedores de autenticación.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS

Configurar el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id.

Si configura la autenticación para una aplicación conectada, ahora puede especificar el periodo de validez de un token de Id. después de su emisión. Además, puede especificar varias audiencias para el token de Id.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id

Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)

Si tiene una comunidad configurada en su organización, puede especificar políticas de inicio de sesión diferentes para los usuarios internos. Controle el acceso a la aplicación Salesforce y las comunidades por separado. Por ejemplo, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las variaciones de la aplicación móvil Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)

Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad

Cuando los usuarios externos acceden a una comunidad de Salesforce desde un nuevo dispositivo o navegador, puede verificar su identidad como una medida adicional de seguridad. En el perfil de un usuario externo, la opción **Verificar la identidad cuando los usuarios externos acceden a Salesforce desde un nuevo navegador o dispositivo (activación de dispositivo)** se sustituyó por **Habilitar activación de dispositivo**.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad

Asegurarse de que su marca de encabezado es válida

¿Tiene una marca personalizada para su marca `<head>`? Para aumentar la seguridad, en Summer '19 todo el código existente deberá ser compatible para que `<head>` funcione y todo el código nuevo deberá ser compatible para poder guardarlo. Esta mejora se basa en los cambios presentados en Winter '18 que aplicaban una restricción adicional a `<head>`.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: ¿Se pregunta si su código es correcto? Consulte la sección **Marca del encabezado** de la ficha Configuración avanzada del Generador de comunidad. Si tiene código no válido, verá una alerta para corregirlo. Cuando vaya a agregar código, examine los indicadores de la ventana de código. En caso de no realizar este paso, le haremos saber si hay algún problema y dónde se produce al intentar guardar.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Agregar marcas a la etiqueta <head> de la página

Compromiso de la comunidad: Insignias de reconocimiento (Beta) y desencadenadores de Journey Builder para preguntas y respuestas

Mantenga la actividad de su comunidad y el compromiso de sus miembros. Ofrezca insignias de reconocimiento a sus miembros por eventos clave y envíe emails después de la actividad de pregunta o respuesta.

EN ESTA SECCIÓN:

Celebrar los logros de los miembros de la comunidad con insignias de reconocimiento (Beta)

Mantenga el compromiso de sus miembros mediante la celebración de sus logros con insignias de reconocimiento. Use las insignias de agradecimiento de Work.com como base para crear y ofrecer insignias de reconocimiento a miembros individuales. Incluimos algunas para que pueda empezar: Felicitaciones, Excelente trabajo, Gracias y Bienvenida. Además, puede crear sus propias insignias. Las insignias se muestran en las noticias en tiempo real y en el perfil del miembro.

Usar trayectorias de marketing para recompensar la actividad de preguntas y respuestas de los miembros

Potencie el compromiso de la comunidad mediante la actividad en las noticias en tiempo real de la comunidad. Establezca conexiones con los miembros que plantean o responden a preguntas o haga contacto con aquellos que tuvieron poca actividad últimamente y ayúdelos a mantenerse implicados en la comunidad.

Usar publicaciones a gran escala para dirigirse a múltiples miembros a la vez

Tiene un mensaje que desea publicar para muchos miembros de la comunidad, como un evento especial o una notificación. La publicación para cada persona es una tarea que requiere mucho tiempo. No obstante, puede usar publicaciones a gran escala en la cola Implicación y publicar el mensaje para hasta 500 miembros a la vez.

Disfrutar del aspecto de las páginas de la cola Implicación actualizadas

Las páginas de la cola Implicación tienen un nuevo aspecto reluciente para equipararlas al resto de las colas. El filtrado es más sencillo y se abre la opción para personalizar las acciones masivas.

Celebrar los logros de los miembros de la comunidad con insignias de reconocimiento (Beta)

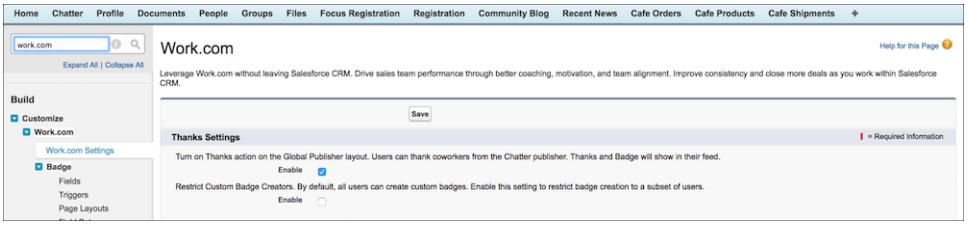
Mantenga el compromiso de sus miembros mediante la celebración de sus logros con insignias de reconocimiento. Use las insignias de agradecimiento de Work.com como base para crear y ofrecer insignias de reconocimiento a miembros individuales. Incluimos algunas para que pueda empezar: Felicitaciones, Excelente trabajo, Gracias y Bienvenida. Además, puede crear sus propias insignias. Las insignias se muestran en las noticias en tiempo real y en el perfil del miembro.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

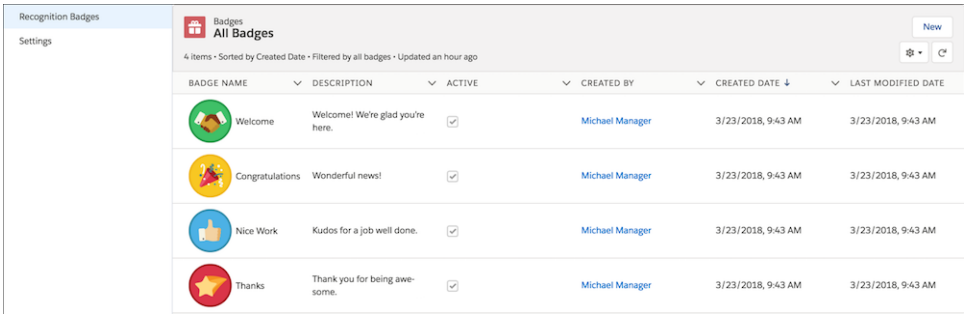
Dado que se trata de una función beta, tanto Insignias de reconocimiento como el mosaico Gamificación son una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Insignias de reconocimiento

solo se usa con fines de evaluación, pero no para producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar sus comentarios y sugerencias para Insignias de reconocimiento en el grupo de insignias de comunidad Lightning (Summer '18) de Trailblazer Community. Para obtener información sobre la activación de esta función en su organización, haga contacto con el servicio de asistencia de Salesforce o el gestor de productos en Trailblazer Community.

Cómo: Active la función Gracias de Work.com. En Configuración, ingrese `Work.com` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**. Se recomienda que solo permita a los gestores de comunidad crear insignias personalizadas para controlar el número de insignias creadas y evitar duplicados.



A continuación, vaya sus espacios de trabajo de comunidad Lightning y haga clic en el mosaico Gamificación para acceder al maravilloso mundo de las insignias de reconocimiento.



¿Tiene ambición? Con Process Builder, puede crear un método para conceder insignias automáticamente a los usuarios que lleguen a determinados eventos clave.

Usar trayectorias de marketing para recompensar la actividad de preguntas y respuestas de los miembros

Potencie el compromiso de la comunidad mediante la actividad en las noticias en tiempo real de la comunidad. Establezca conexiones con los miembros que plantean o responden a preguntas o haga contacto con aquellos que tuvieron poca actividad últimamente y ayúdelos a mantenerse implicados en la comunidad.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para utilizar esta función, debe tener licencias Community y Marketing Cloud.

Por qué: Mantener el compromiso de los miembros es importante para el buen funcionamiento de su comunidad. Las trayectorias de email que proporciona Journey Builder en Marketing Cloud pueden ayudarle a conseguirlo. Dado que se basan en la actividad en las noticias en tiempo real de la comunidad, se abren infinidad de oportunidades para establecer conexiones. Por ejemplo, puede enviar mensajes de email automáticamente a los miembros que tienen cinco respuestas marcadas como las "mejores" e invitarlos a convertirse en los profesionales más valiosos (MVP). O bien, puede usar Journey Builder para enviar mensajes de email de agradecimiento a los usuarios que plantean o responden a preguntas. Pida a los usuarios que hacen una pregunta que recomienden a la persona que respondió

a su pregunta. Además, puede crear una trayectoria para enviar una nota a los miembros que no publicaron nada durante algún tiempo para animarlos a reanudar la actividad.

Cómo: Cree trayectorias con las herramientas de Journey Builder de Marketing Cloud y empiece a atraer rápidamente a los miembros con nuevos métodos.

Usar publicaciones a gran escala para dirigirse a múltiples miembros a la vez

Tiene un mensaje que desea publicar para muchos miembros de la comunidad, como un evento especial o una notificación. La publicación para cada persona es una tarea que requiere mucho tiempo. No obstante, puede usar publicaciones a gran escala en la cola Implicación y publicar el mensaje para hasta 500 miembros a la vez.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Haga clic en la casilla **Seleccionar todo** en la parte superior de su reporte. Si tiene más de 500 miembros en sus resultados, solo se seleccionan los primeros 500 para mantener el máximo nivel de desempeño. Después de completar la publicación, vuelva a ejecutar el reporte y repita la operación de publicación masiva.

Disfrutar del aspecto de las páginas de la cola Implicación actualizadas

Las páginas de la cola Implicación tienen un nuevo aspecto reluciente para equipararlas al resto de las colas. El filtrado es más sencillo y se abre la opción para personalizar las acciones masivas.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Chatter en comunidades Lightning: Cierre de pláticas para pasar a la acción, anclaje de publicaciones y transmisiones entre comunidades disponibles de forma general

Summer '18 es el comienzo de una serie de funciones diseñadas a conciencia que dejarán de ser programas piloto o versiones beta para estar disponibles de forma general. Tanto las transmisiones entre comunidades como el anclaje de publicaciones superaron las pruebas con éxito. Además, hay una función nueva fabulosa que permite cerrar publicaciones, preguntas y sondeos para iniciar nuevas acciones.

EN ESTA SECCIÓN:

Cerrar una plática en comunidades

Se respondió a la pregunta, se debatió el tema y se decidió el sondeo. ¿Qué debe hacer a continuación? Finalice la plática. Ahora, los administradores, moderadores y miembros con permiso de la comunidad pueden cerrar una pregunta, un sondeo o una publicación. Además, si es necesario, pueden volver a abrirlos. Es un método estupendo para dejar de dar vueltas a un asunto resuelto.

Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)

Destaque la información importante anclando las publicaciones importantes en la parte superior de las noticias en tiempo real de temas y grupos. Ahora que el anclaje de publicaciones está disponible de forma general, aumentamos el número de publicaciones que puede anclar en un elemento de noticias en tiempo real a tres.

Comprobar las transmisiones de la comunidad sin salir de Salesforce (disponibilidad general)

Si controla los procesos de negocio en Lightning Experience, puede comprobar rápidamente sus comunidades sin cambiar de contexto. En lugar de cambiar de su organización de Salesforce a su comunidad y viceversa, solo tiene que abrir una transmisión de la comunidad en su organización interna para ver las novedades. Puede publicar y comentar, hacer preguntas y agregar sondeos además de realizar muchas otras acciones normalmente disponibles en una transmisión.

Ocultar los temas de un artículo

La nueva opción **Mostrar temas** de las propiedades del componente Contenido de artículo del Generador de comunidad permite mostrar u ocultar fácilmente los temas asignados a un artículo. Anteriormente, los temas se mostraban siempre y no podía ocultarlos.

El botón Mensaje se muestra ahora en los perfiles de la aplicación móvil

El botón Mensaje que se muestra en perfiles de la vista de escritorio de su comunidad está ahora disponible en perfiles de usuario de la aplicación de navegador móvil.

Ver información de aplicaciones de publicador enriquecidas en emails

Ahora puede ver información de aplicaciones en sus notificaciones de email, lo que permite compartir fácilmente aplicaciones de publicador enriquecidas.

Recibir notificaciones de email de votos a favor

¿Le resulta difícil estar al día de las noticias en tiempo real de su comunidad? ¿Desea recibir información sin necesidad de consultar las noticias en tiempo real cada 10 minutos? Para ayudarle a hacer un seguimiento de toda la actividad de sus noticias en tiempo real, puede recibir notificaciones siempre que se vote a favor de sus publicaciones y comentarios. La notificación incluye el usuario que votó a favor, la ubicación del comentario o la publicación, el contenido y un vínculo a la publicación.

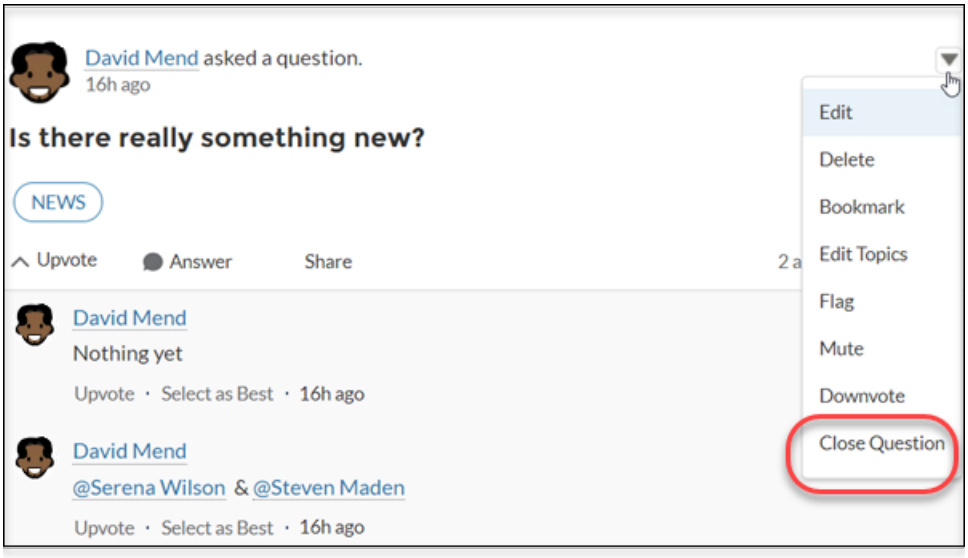
Cerrar una plática en comunidades

Se respondió a la pregunta, se debatió el tema y se decidió el sondeo. ¿Qué debe hacer a continuación? Finalice la plática. Ahora, los administradores, moderadores y miembros con permiso de la comunidad pueden cerrar una pregunta, un sondeo o una publicación. Además, si es necesario, pueden volver a abrirlos. Es un método estupendo para dejar de dar vueltas a un asunto resuelto.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los administradores y moderadores de la comunidad pueden cerrar publicaciones, sondeos y preguntas sin ninguna configuración especial. Los administradores pueden asignar el permiso Cerrar hilos de plática a miembros de la comunidad.

Por qué: El cierre de pláticas está disponible en las noticias en tiempo real de grupos, temas, debates y perfiles de usuario. La acción de cierre está disponible en el menú de desbordamiento de la publicación, la pregunta o el sondeo tanto en las noticias en tiempo real completas como en la vista de detalles de un elemento de noticias en tiempo real. Cuando se expone una plática en su organización interna (por ejemplo, mediante una transmisión entre comunidades), se mantiene el estado de apertura o cierre de la plática.



Cómo: Las acciones disponibles después del cierre de una plática pueden variar, normalmente según la función o el conjunto de permisos del usuario. A continuación se indica quién puede hacer qué en una plática cerrada.

Acción	Disponibilidad en una plática cerrada
Agregar un comentario	Bloqueada
Responder a una pregunta	Bloqueada
Votar en un sondeo	Bloqueada
Modificar un elemento de noticias en tiempo real o sus comentarios o respuestas	Bloqueada para el autor y disponible para administradores, moderadores y usuarios con el permiso Cerrar hilos de plática en noticias en tiempo real
Modificar un tema	Disponible
Eliminar un elemento de noticias en tiempo real o sus comentarios o respuestas	Bloqueada para el autor y disponible para administradores, moderadores y usuarios con el permiso Cerrar hilos de plática en noticias en tiempo real
Publicar un comentario pendiente de revisión (moderación de la comunidad)	Disponible para administradores y moderadores
Me gusta o No me gusta y votar a favor o votar en contra	Disponible
Seleccionar o eliminar una mejor respuesta	Bloqueada para el autor y disponible para administradores, moderadores y usuarios con el permiso Cerrar hilos de plática en noticias en tiempo real
Verificación de compañía y eliminar verificación	Disponible solo para usuarios con el permiso Verificar respuestas de Preguntas de Chatter
Marcar	Disponible
Compartir	Disponible
Agregar a Favoritos	Disponible
Silenciar y desactivar silenciamiento	Disponible

Acción	Disponibilidad en una plática cerrada
Distribuir a caso	Disponible solo para usuarios con permiso para distribuir un elemento de noticias en tiempo real a un caso

La API de REST de Chatter y Chatter en Apex son compatibles con las pláticas cerradas.

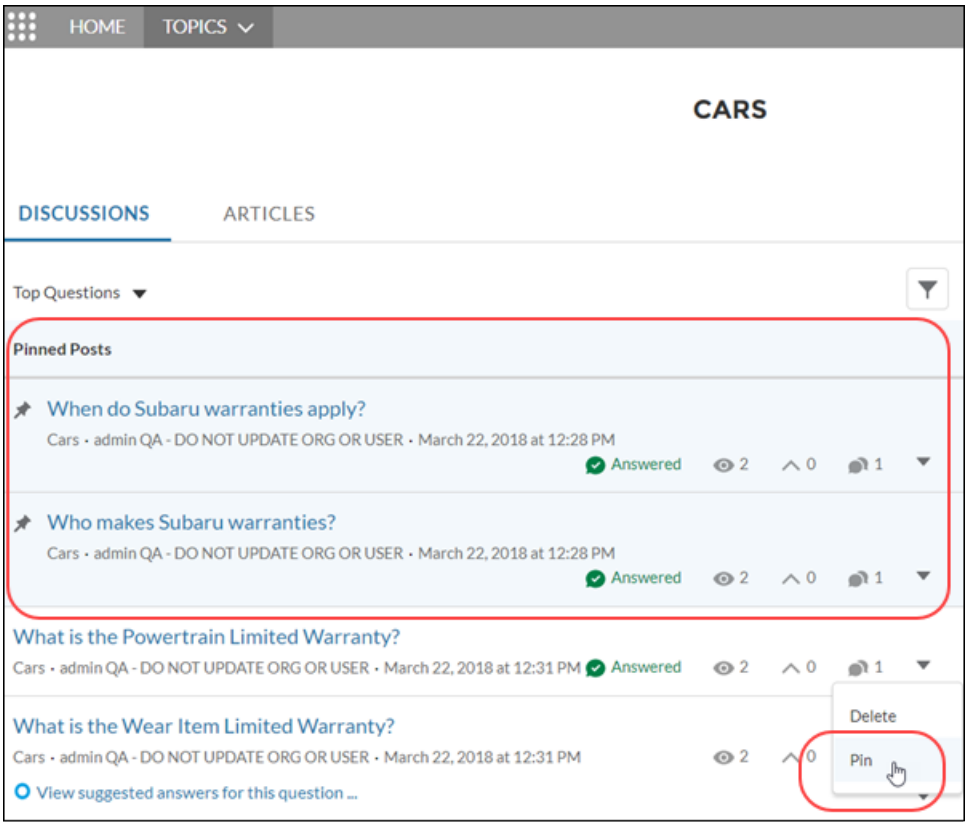
Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)

Destaque la información importante anclando las publicaciones importantes en la parte superior de las noticias en tiempo real de temas y grupos. Ahora que el anclaje de publicaciones está disponible de forma general, aumentamos el número de publicaciones que puede anclar en un elemento de noticias en tiempo real a tres.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los administradores pueden activar el anclaje de publicaciones y asignar permisos de anclaje a través de la Configuración. Cuando se activa el anclaje de publicaciones, los administradores, gestores de comunidad y propietarios y gestores de grupos pueden anclar publicaciones. Otros usuarios pueden anclar publicaciones si les asigna el permiso.

Por qué: Incremente la visibilidad de las publicaciones gracias al anclaje de publicaciones. Ancle hasta tres publicaciones a la parte superior de las noticias en tiempo real de un tema o grupo.



Cómo: En su organización, vaya a **Configuración > Configuración de Chatter** y seleccione **Permitir anclaje de publicaciones**. Después de activar el anclaje de publicaciones para su organización, los administradores, gestores de comunidad, propietarios de grupos y gestores de grupos pueden anclar publicaciones. También puede asignar el permiso Anclar publicaciones en noticias en tiempo real

a determinados usuarios. Asigne el permiso de anclaje de publicaciones en la Configuración mediante perfiles de usuario y conjuntos de permisos.

Comprobar las transmisiones de la comunidad sin salir de Salesforce (disponibilidad general)

Si controla los procesos de negocio en Lightning Experience, puede comprobar rápidamente sus comunidades sin cambiar de contexto. En lugar de cambiar de su organización de Salesforce a su comunidad y viceversa, solo tiene que abrir una transmisión de la comunidad en su organización interna para ver las novedades. Puede publicar y comentar, hacer preguntas y agregar sondeos además de realizar muchas otras acciones normalmente disponibles en una transmisión.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Los iconos de archivo adjunto e imagen en línea no están disponibles cuando trabaja con una transmisión de la comunidad en su organización interna. No obstante, puede recuperarlos cuando trabaje en la transmisión en su comunidad.

Ocultar los temas de un artículo

La nueva opción **Mostrar temas** de las propiedades del componente Contenido de artículo del Generador de comunidad permite mostrar u ocultar fácilmente los temas asignados a un artículo. Anteriormente, los temas se mostraban siempre y no podía ocultarlos.

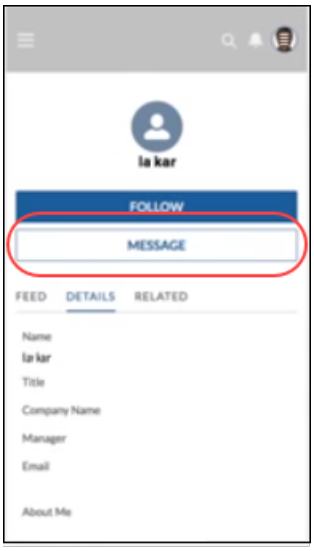
Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

El botón Mensaje se muestra ahora en los perfiles de la aplicación móvil

El botón Mensaje que se muestra en perfiles de la vista de escritorio de su comunidad está ahora disponible en perfiles de usuario de la aplicación de navegador móvil.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Use el botón Mensaje para iniciar un mensaje para otro miembro de la comunidad directamente desde el perfil del miembro.



Ver información de aplicaciones de publicador enriquecidas en emails

Ahora puede ver información de aplicaciones en sus notificaciones de email, lo que permite compartir fácilmente aplicaciones de publicador enriquecidas.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Recibir notificaciones de email de votos a favor

¿Le resulta difícil estar al día de las noticias en tiempo real de su comunidad? ¿Desea recibir información sin necesidad de consultar las noticias en tiempo real cada 10 minutos? Para ayudarle a hacer un seguimiento de toda la actividad de sus noticias en tiempo real, puede recibir notificaciones siempre que se vote a favor de sus publicaciones y comentarios. La notificación incluye el usuario que votó a favor, la ubicación del comentario o la publicación, el contenido y un vínculo a la publicación.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para activar las notificaciones de votos a favor, vaya a **Configuración**. Debajo de **Chatter** > **Notificaciones de email**, seleccione **Le gusta mi publicación o comentario o votó a favor**.

Partner Central: Gestión de cuentas delegada, objetivos de audiencia, colaboración para programas y nivel de canal y mucho más

Los usuarios que son socios pueden gestionar sus propios equipos de ventas con la administración delegada mejorada. Los administradores y gestores de canal pueden crear experiencias de la comunidad personalizadas para programas y niveles de canal. Los socios y gestores pueden aprovechar al máximo Presentación de campaña mediante campañas destacadas, campos de datos adicionales y una mayor flexibilidad para el uso de fondos de desarrollo de negocio.

EN ESTA SECCIÓN:

Potenciar la capacidad de los administradores delegados externos para gestionar sus equipos (Beta)

Ayude a sus administradores delegados a conseguir que los socios sigan avanzando con la página Miembros de Gestión de cuenta. Con tan solo unos cuantos clics, los administradores delegados pueden activar y desactivar miembros. Además, pueden restablecer contraseñas de miembros en la misma página.

Permitir a los administradores delegados gestionar y compartir activos de marca (Beta)

Los administradores externos delegados pueden almacenar activos de marca de socios en la página Marca. Los gestores de canal pueden acceder a esta página para crear emails, campañas de marketing y sitios web de marca conjunta. Los socios pueden usar la información recopilada en la página Marca en aplicaciones específicas para socios. Por ejemplo, la aplicación Distributor Locator puede usar información de los detalles de la compañía, como direcciones, sitios web y datos de contacto para buscar los distribuidores más cercanos.

Proporcionar más información con Presentación de campaña (disponibilidad general)

Los gestores de canal pueden destacar un tipo de campaña para presentar aspectos importantes y ayudar a los socios a detectar rápidamente qué les interesa más del proceso en curso. Además, pueden agregar campos de datos para proporcionar más información, como qué campañas generan más prospectos y qué campañas presentan un producto nuevo.

Conseguir mucho más con fondos de desarrollo de negocio

Los fondos de desarrollo de negocio se mejoraron en esta versión. Use un campo de búsqueda personalizado para asociar campañas con presupuestos, amplíe la fecha de finalización de la disponibilidad de un fondo, use la seguridad de nivel de campo para impedir que los socios actualicen los campos de estado e importe y cree un flujo de trabajo que actualice el estado o importe de una solicitud o reclamación.

Dirigir audiencias en función de su programa o nivel de canal

Cree distintas versiones de una página para diferentes programas o niveles de canal con campos de criterios para asignar a cada nivel una experiencia personalizada. Además, puede usar campos de criterios para asignar visibilidad a determinados componentes o conjuntos de marcas.

Compartir datos con gestores de canal y socios de forma más segura

Los miembros de un programa o nivel de canal ya no tienen visibilidad en las cuentas y oportunidades de los demás. Aunque los miembros pueden ver los datos, los gestores de canal siguen teniendo una visión completa mediante la extracción de los datos en sus reportes y tableros.

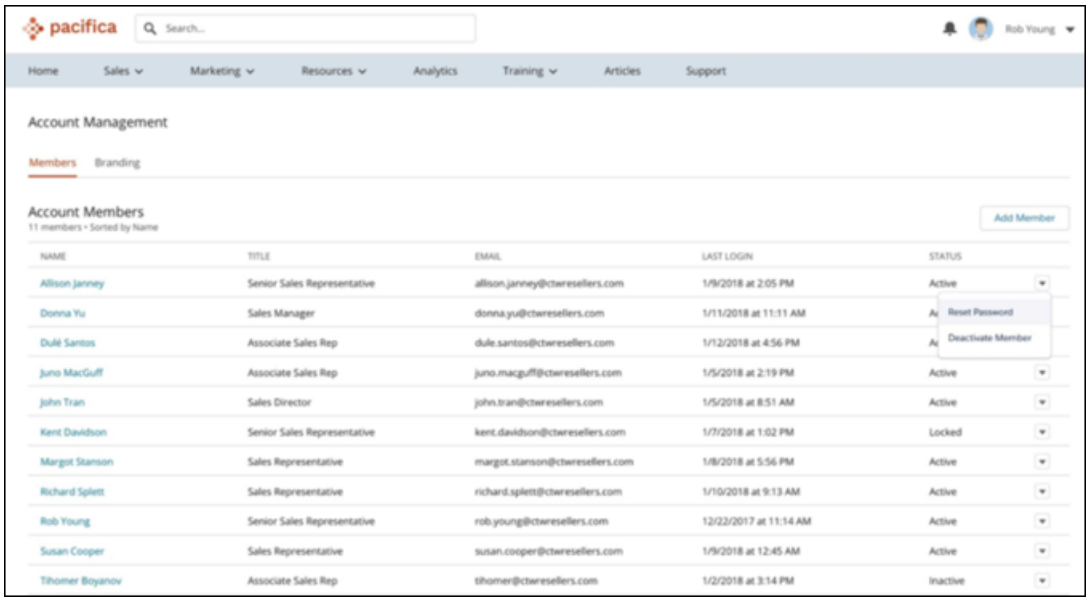
Potenciar la capacidad de los administradores delegados externos para gestionar sus equipos (Beta)

Ayude a sus administradores delegados a conseguir que los socios sigan avanzando con la página Miembros de Gestión de cuenta. Con tan solo unos cuantos clics, los administradores delegados pueden activar y desactivar miembros. Además, pueden restablecer contraseñas de miembros en la misma página.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Partner Central y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, la página Miembros es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para la página Miembros en el grupo de comunidades de socios de Salesforce de Trailblazer Community.

Cómo: Haga clic en **Miembros**. Puede desactivar, activar o restablecer contraseñas para miembros en la columna Acciones.



Permitir a los administradores delegados gestionar y compartir activos de marca (Beta)

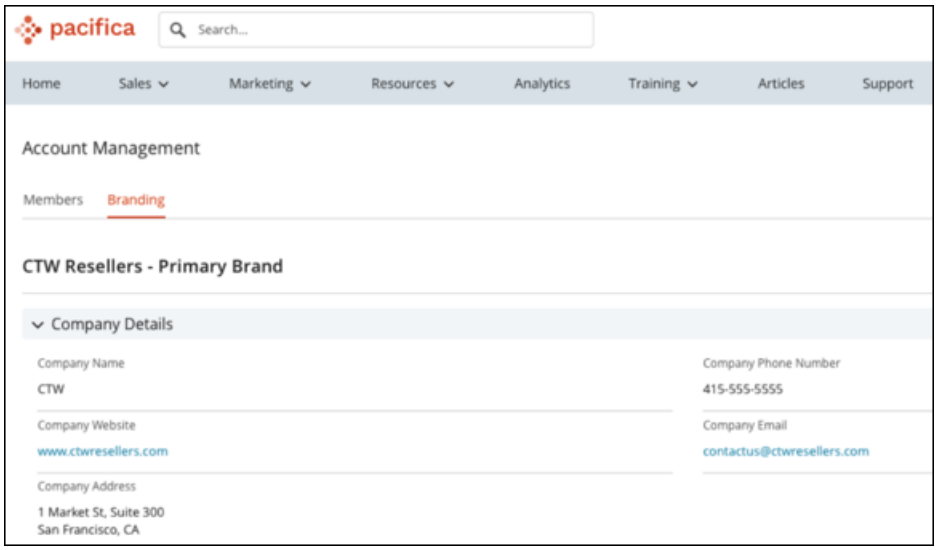
Los administradores externos delegados pueden almacenar activos de marca de socios en la página Marca. Los gestores de canal pueden acceder a esta página para crear emails, campañas de marketing y sitios web de marca conjunta. Los socios pueden usar la información recopilada en la página Marca en aplicaciones específicas para socios. Por ejemplo, la aplicación Distributor Locator puede usar información de los detalles de la compañía, como direcciones, sitios web y datos de contacto para buscar los distribuidores más cercanos.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, la página Marca es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para la página Marca en el grupo de comunidades de socios de Salesforce de Trailblazer Community.

Quién: Los usuarios externos con una licencia de socio y permisos de administrador delegado tienen acceso a la página Gestión de cuenta.

Los usuarios que son socios pueden ver y gestionar la información de marca.



Proporcionar más información con Presentación de campaña (disponibilidad general)

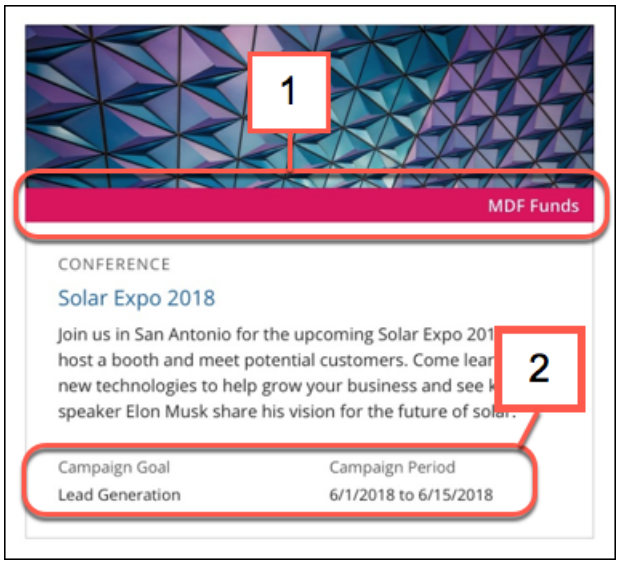
Los gestores de canal pueden destacar un tipo de campaña para presentar aspectos importantes y ayudar a los socios a detectar rápidamente qué les interesa más del proceso en curso. Además, pueden agregar campos de datos para proporcionar más información, como qué campañas generan más prospectos y qué campañas presentan un producto nuevo.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios con comunidades activadas y una licencia de socio o los usuarios con una suscripción de Distributed Marketing pueden acceder a este componente en el Generador de comunidad y el Generador de aplicaciones Lightning.

Qué: Los aspectos destacados (1) facilitan la localización de todas las campañas con fondos de desarrollo de negocio disponibles.

Agregue campos de datos (2) a un mosaico de campaña para proporcionar al usuario más información sobre la campaña.



Conseguir mucho más con fondos de desarrollo de negocio

Los fondos de desarrollo de negocio se mejoraron en esta versión. Use un campo de búsqueda personalizado para asociar campañas con presupuestos, amplíe la fecha de finalización de la disponibilidad de un fondo, use la seguridad de nivel de campo para impedir que los socios actualicen los campos de estado e importe y cree un flujo de trabajo que actualice el estado o importe de una solicitud o reclamación.

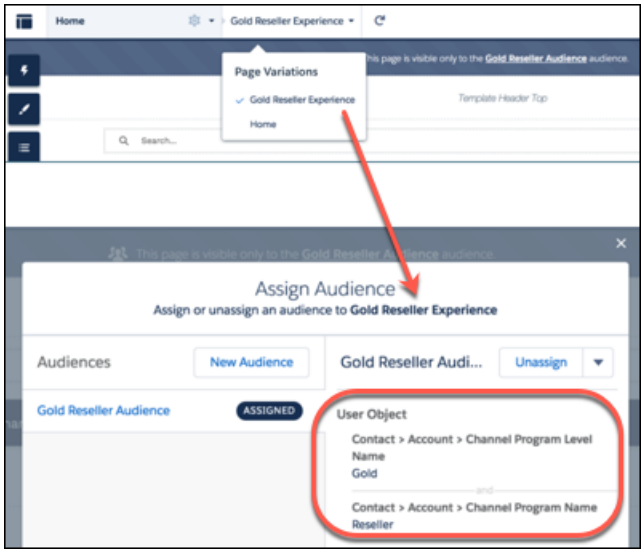
Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Dirigir audiencias en función de su programa o nivel de canal

Cree distintas versiones de una página para diferentes programas o niveles de canal con campos de criterios para asignar a cada nivel una experiencia personalizada. Además, puede usar campos de criterios para asignar visibilidad a determinados componentes o conjuntos de marcas.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Qué: Un administrador puede crear una audiencia de canal en función del programa y nivel del socio del canal.



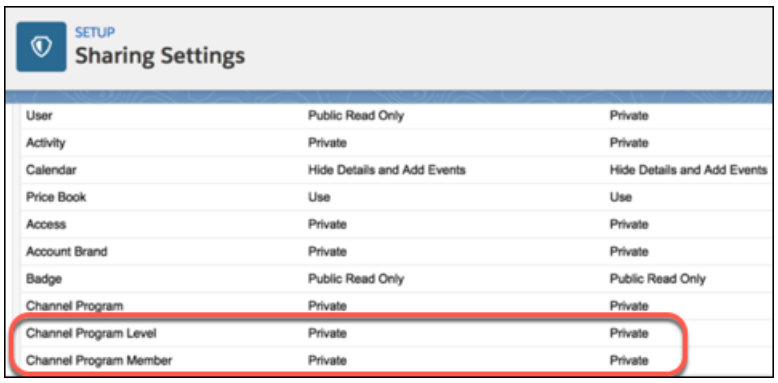
Compartir datos con gestores de canal y socios de forma más segura

Los miembros de un programa o nivel de canal ya no tienen visibilidad en las cuentas y oportunidades de los demás. Aunque los miembros pueden ver los datos, los gestores de canal siguen teniendo una visión completa mediante la extracción de los datos en sus reportes y tableros.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Establezca la configuración predeterminada de toda la organización a **Privada** en los objetos Nivel de programa de canal y Miembros de programa de canal. Conceda acceso a cada socio a sus registros de nivel individual y miembro.

Un administrador puede controlar la configuración predeterminada de toda la organización para los programas y niveles de canal.



Archivos: Gestión de bibliotecas y una nueva página de detalles de archivo

Personalice las bibliotecas y los archivos de sus comunidades para hagan el trabajo por usted. Dinamice los componentes de mosaico de biblioteca con imágenes para reforzar su marca y deleitar a sus usuarios. Agregue campos estándar y personalizados a sus páginas de detalles de archivo para hacer un seguimiento de lo que necesita exactamente para su negocio.

EN ESTA SECCIÓN:

Gestionar bibliotecas

La creación, la modificación, la eliminación y el trabajo con bibliotecas son ahora mucho más sencillos. Como administrador, puede actualizar bibliotecas en Lightning Experience. Los usuarios ven los cambios en las bibliotecas reflejados en las comunidades.

Gestionar la pertenencia a bibliotecas (disponibilidad general)

Actualice, agregue, elimine y haga un seguimiento de los miembros de las bibliotecas en una única ubicación. Puede incluso especificar quién es un usuario interno o externo. Como administrador de bibliotecas, puede crear y gestionar la pertenencia a bibliotecas en la página de inicio Archivos y los usuarios pueden ver los cambios en sus comunidades.

Personalizar el aspecto de las bibliotecas en comunidades

Una imagen vale más que mil palabras. Use la marca de biblioteca para crear imágenes de activos de biblioteca personalizadas en el componente de mosaico de biblioteca de comunidades. Si decide no agregar una imagen personalizada, se muestra la imagen de biblioteca predeterminada en la biblioteca.

Páginas de detalles de archivo para mejorar los archivos de la comunidad

Consiga mucho más de los archivos de su comunidad con la nueva página de detalles de archivo. Cuando comparte un archivo en la comunidad mediante su dirección URL exclusiva, la página de detalles de archivo funciona como una página de inicio con una gran cantidad de información. Envíe a los usuarios de la comunidad autenticados directamente a la página de detalles de archivo, donde pueden descargar el archivo, ver las versiones anteriores y obtener información sobre el archivo. Para personalizar el formato de sus páginas de detalles de archivo, agregue campos estándar y personalizados para hacer un seguimiento de los metadatos específicos para su negocio.

Obtener una vista previa de documentos y hojas de Quip en comunidades

A partir de Summer '18, puede obtener una vista previa de los documentos y las hojas de Quip del mismo modo que el caso de las vistas previas de tipo de archivo.

Gestionar bibliotecas

La creación, la modificación, la eliminación y el trabajo con bibliotecas son ahora mucho más sencillos. Como administrador, puede actualizar bibliotecas en Lightning Experience. Los usuarios ven los cambios en las bibliotecas reflejados en las comunidades.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función está disponible para los administradores de bibliotecas.

CONSULTE TAMBIÉN

Nuevas maneras de gestionar bibliotecas

Gestionar la pertenencia a bibliotecas (disponibilidad general)

Actualice, agregue, elimine y haga un seguimiento de los miembros de las bibliotecas en una única ubicación. Puede incluso especificar quién es un usuario interno o externo. Como administrador de bibliotecas, puede crear y gestionar la pertenencia a bibliotecas en la página de inicio Archivos y los usuarios pueden ver los cambios en sus comunidades.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función está disponible para los administradores de bibliotecas.

CONSULTE TAMBIÉN

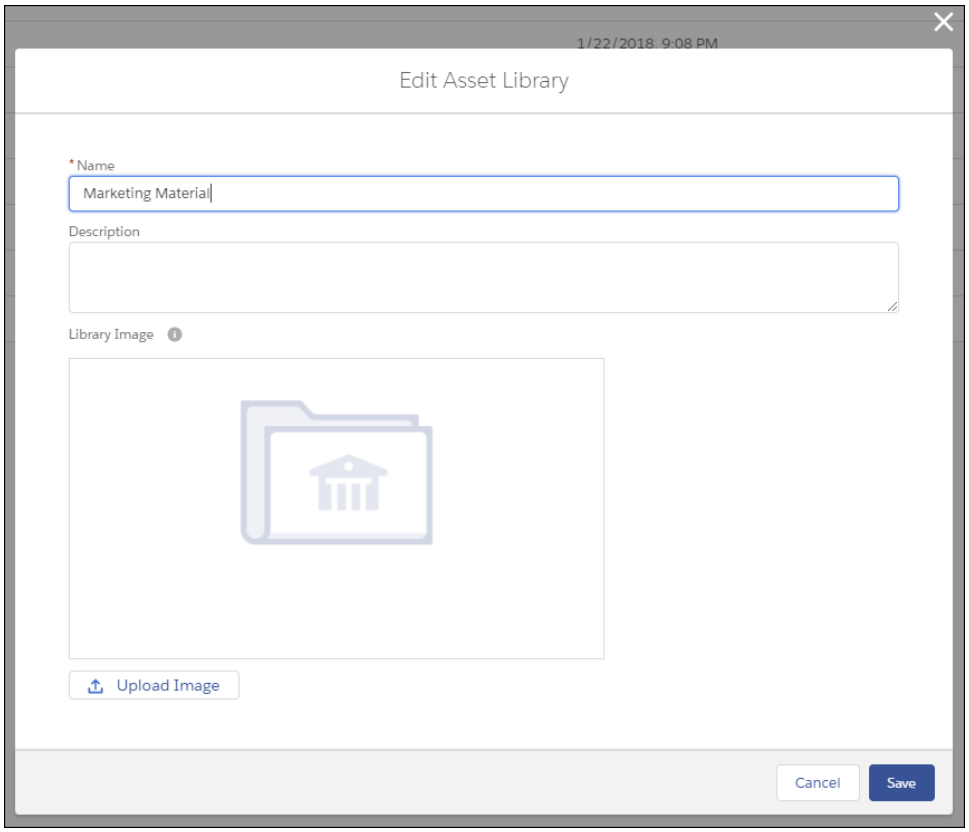
Gestión de la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos (disponible de forma general)

Personalizar el aspecto de las bibliotecas en comunidades

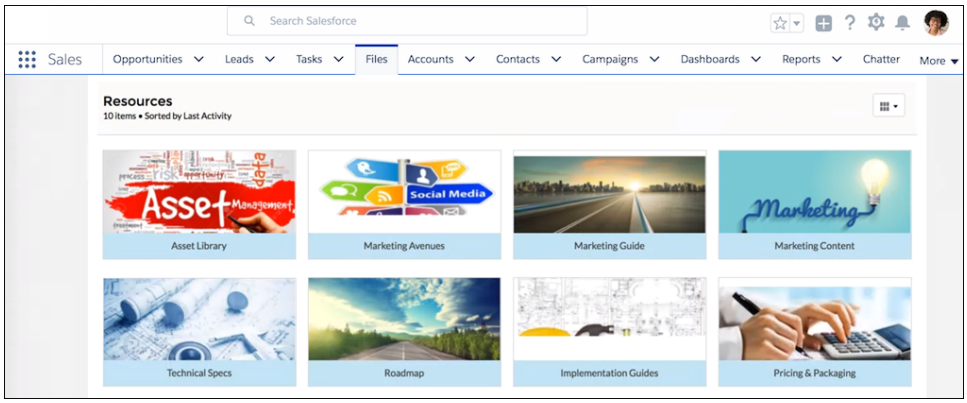
Una imagen vale más que mil palabras. Use la marca de biblioteca para crear imágenes de activos de biblioteca personalizadas en el componente de mosaico de biblioteca de comunidades. Si decide no agregar una imagen personalizada, se muestra la imagen de biblioteca predeterminada en la biblioteca.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Puede cambiar las imágenes en cualquier momento.



Nota: Las imágenes de biblioteca de marca solo son visibles en la vista de mosaico del componente de biblioteca de comunidades del escritorio. En función de los permisos, algunos usuarios externos pueden ver imágenes de activos de biblioteca, incluso si no son miembros de la biblioteca. Seleccione las imágenes que desea que vean todos.



Cómo: Para mostrar una imagen de biblioteca en una comunidad, cárguela en una organización de Salesforce con Lightning Experience activada. Para obtener los mejores resultados, seleccione una imagen con una relación de aspecto de 16:9 (por ejemplo, 480 píxeles por 270 píxeles).

Si no agrega una imagen personalizada, se muestra la imagen de biblioteca predeterminada en la biblioteca.

Nota: Los administradores pueden desactivar la marca para sus comunidades en el generador.

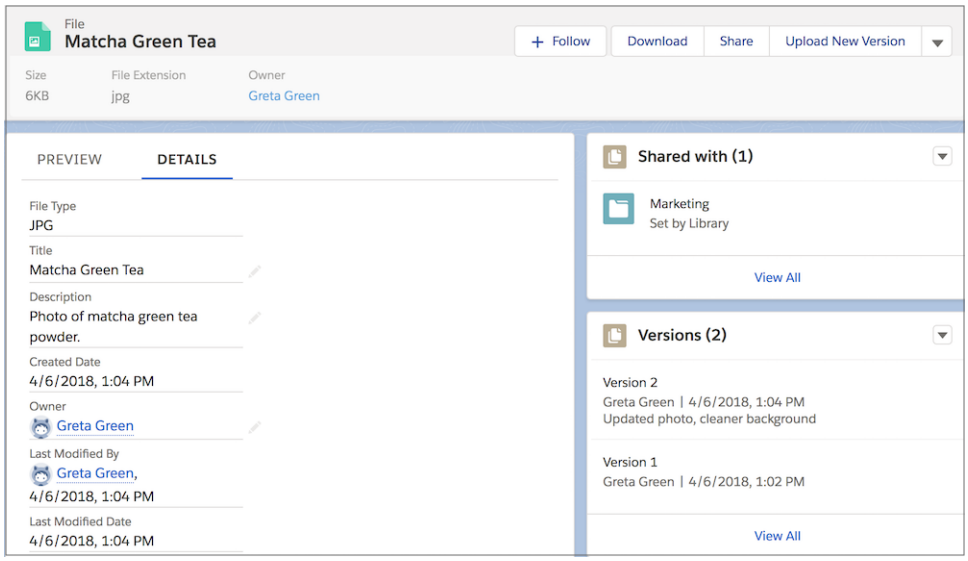
Páginas de detalles de archivo para mejorar los archivos de la comunidad

Consiga mucho más de los archivos de su comunidad con la nueva página de detalles de archivo. Cuando comparte un archivo en la comunidad mediante su dirección URL exclusiva, la página de detalles de archivo funciona como una página de inicio con una gran cantidad de información. Envíe a los usuarios de la comunidad autenticados directamente a la página de detalles de archivo, donde pueden descargar el archivo, ver las versiones anteriores y obtener información sobre el archivo. Para personalizar el formato de sus páginas de detalles de archivo, agregue campos estándar y personalizados para hacer un seguimiento de los metadatos específicos para su negocio.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los campos estándar proporcionan información sobre el tamaño, el tipo y el creador del archivo. Puede crear campos personalizados para todo cuanto necesite, como agregar información de productos a hojas de especificaciones o identificar archivos para diferentes unidades de negocio o etapas del proceso de ventas. Además, puede usar estos datos al ejecutar búsquedas de archivos y reportes. Para organizar las bibliotecas de su comunidad, ejecute reportes en archivos según la fecha de publicación, la fecha de la última actualización o el número de descargas.

Los usuarios pueden también hacer un seguimiento del archivo desde la página de detalles de archivo, lo cual es una nueva función de comunidades.



Cómo: Para modificar páginas de detalles de archivo en Configuración, seleccione **Versión del contenido** en el Gestor de objetos en Lightning Experience. En Classic, busque en Configuración el *formato de página de Versión del contenido*.

Puede ver las páginas de detalles de archivo en una vista previa de archivo o en el menú de acciones de la página de inicio Archivos, en las noticias en tiempo real o en un registro.

Importante: El administrador de la comunidad debe volver a publicar la comunidad para que se muestre la página de detalles de archivo personalizada. Hasta que se vuelva a publicar la comunidad, solo estará disponible la página de detalles de archivo estándar.

Obtener una vista previa de documentos y hojas de Quip en comunidades

A partir de Summer '18, puede obtener una vista previa de los documentos y las hojas de Quip del mismo modo que el caso de las vistas previas de tipo de archivo.

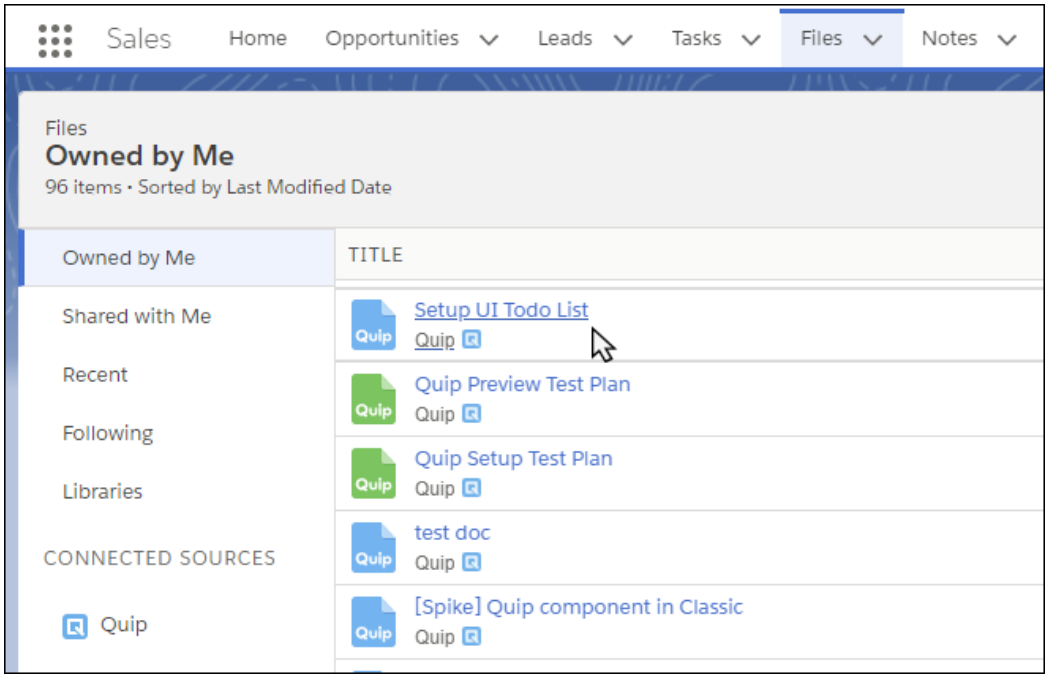
Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Hasta ahora, los usuarios que deseaban obtener una vista previa de Quip veían el mensaje "Vista previa no disponible" en lugar de una vista previa de los documentos y las hojas de Quip. Ahora, las vistas previas están disponibles de los siguientes modos:

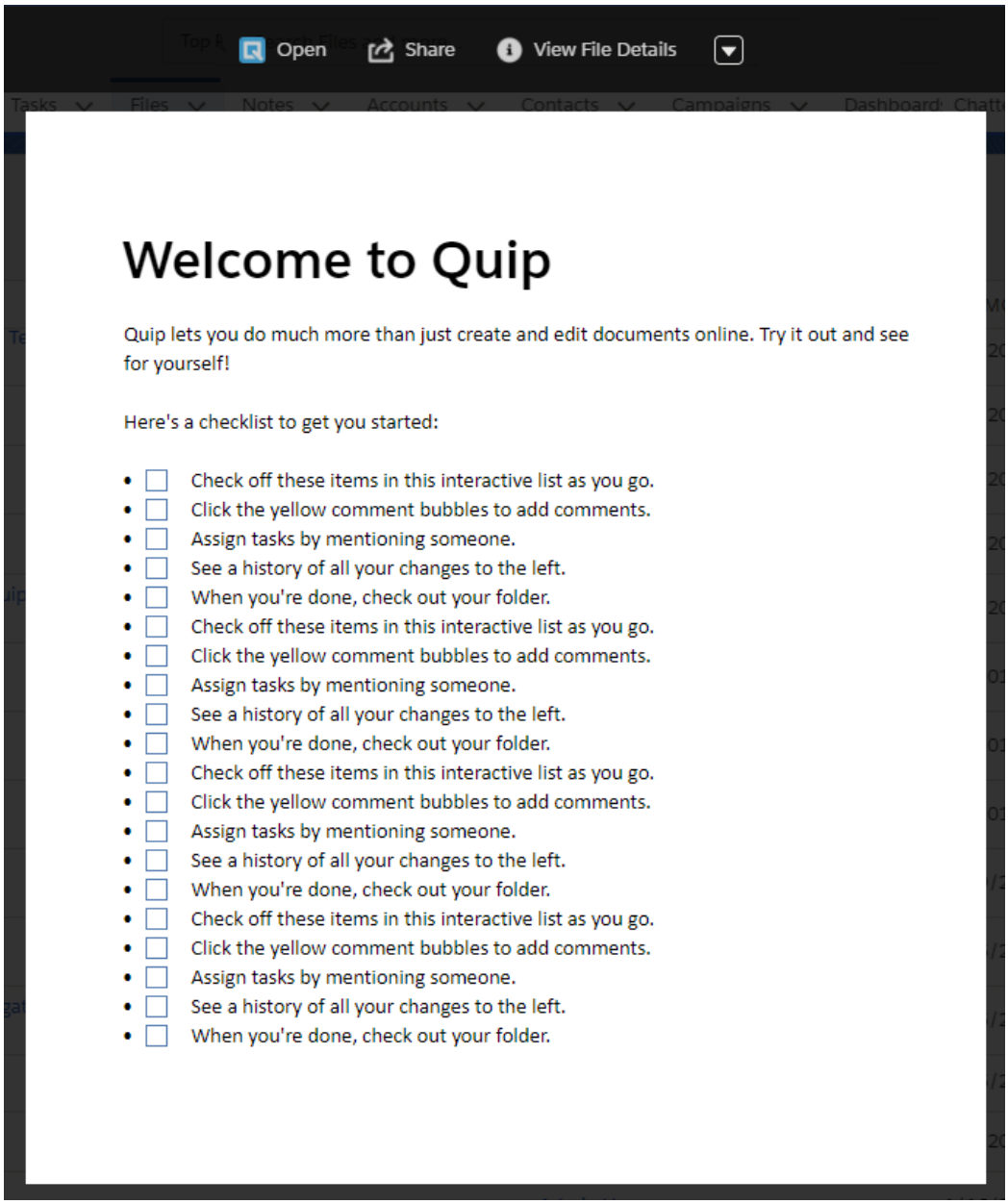
- Al hacer clic en un documento de Quip adjunto en un elemento de noticias en tiempo real de Chatter.
- En la página Detalles de archivo.
- En la página de inicio Archivos.
- En el componente Notas y archivos adjuntos.

Nota: En la página Detalles de archivo, solo se muestra la primera página de una vista previa.

Cómo: Haga clic en un archivo de Quip para ver su vista previa. Desde ahí, seleccione una acción: Abrir, Compartir o Ver detalles de archivo.



Desde ahí, seleccione una acción: Abrir, Compartir o Ver detalles de archivo.



Otros cambios en comunidades

Obtenga información acerca de ligeros cambios para mejorar su experiencia con comunidades.

EN ESTA SECCIÓN:

Permitir a los miembros de la comunidad ser autores de artículos de Knowledge

Dado que los miembros de su comunidad tienen un gran interés por los conocimientos, ofrézcales la posibilidad de ayudar a otros mediante la redacción o revisión de artículos de Knowledge con la API. Ahora, puede asignar permisos de lectura, creación, modificación y eliminación a miembros de la comunidad con cualquier tipo de licencia de comunidad.

Personalizar plantillas de email de bloqueo

Cree sus plantillas de email de bloqueo de modo que coincidan con la marca de su compañía. Los clientes reciben un email de bloqueo después de demasiados intentos de inicio de sesión fallidos y cuando ya se aplicó el bloqueo. Puede personalizar el contenido de la plantilla predeterminada y usar una fórmula para comunicar las instrucciones paso a paso que deben seguir los clientes para intentar acceder a su cuenta de nuevo.

Acceder al estado de ánimo de un cliente en las llamadas de asistencia con Community 360 (Piloto)

Con Análisis de opiniones (Piloto) en el componente Community 360, los agentes de servicio ven un icono positivo o negativo en la parte superior de la consola para detectar el estado de ánimo del cliente de un vistazo. El estado de ánimo se calcula en función de las publicaciones recientes del cliente en la comunidad. La información de las opiniones ayuda a los agentes a medir los niveles de interés en otros productos o la necesidad de actuar con precaución.

Ver la actividad en más objetos y agregar filtros de registros en Community 360

Además de la actividad de los artículos y los debates, ahora los agentes de asistencia pueden ver la actividad de la comunidad en estos objetos: activos, contratos, objetos personalizados, pedidos, productos y tareas. Los agentes pueden ver si un cliente examinó alguno de estos elementos antes de llamar al servicio de asistencia. Este conocimiento ayuda a los agentes a proporcionar información más relevante, ahorrar tiempo al cliente y la compañía, y cerrar casos más rápidamente.

Se eliminó el tablero Desviación del caso de la comunidad del paquete de gestión de comunidad

Eliminamos el Desviación del caso de la comunidad y todos sus reportes correspondientes del paquete de gestión de comunidad de Salesforce en AppExchange. Vamos a publicar un nuevo paquete de AppExchange con el tablero y sus reportes, independiente del paquete de gestión de comunidad de Salesforce, tras el lanzamiento de Summer '18.

El permiso Modificar usuarios de autoservicio pasa a ser Gestionar usuarios de cliente

El permiso "Modificar usuarios de autoservicio" pasa a denominarse "Gestionar usuarios de cliente". La funcionalidad es la misma, pero el permiso ya no se activa de forma predeterminada para los nuevos perfiles estándar.

Temas seguros para Portales y Sitios de Salesforce (Actualización crítica)

Los nombres de temas se exponen para todos los usuarios de su organización, incluyendo usuarios en su organización que utilicen Sitios y Portales de Salesforce creados antes de Summer '13. Para obtener una seguridad mejorada para los temas, estamos desactivando los temas para usuarios externos invitados y autenticados en los Portales y Sitios de Salesforce.

Permitir a los miembros de la comunidad ser autores de artículos de Knowledge

Dado que los miembros de su comunidad tienen un gran interés por los conocimientos, ofrézcales la posibilidad de ayudar a otros mediante la redacción o revisión de artículos de Knowledge con la API. Ahora, puede asignar permisos de lectura, creación, modificación y eliminación a miembros de la comunidad con cualquier tipo de licencia de comunidad.

Dónde: Puede cambiar los permisos en Configuración de Salesforce mediante Lightning Experience o Salesforce Classic.

Cómo: Para permitir a los miembros de la comunidad redactar artículos de Knowledge, seleccione **Usuario de Knowledge** en su página de detalles de usuario. Para asignar los permisos correctos en el tipo de artículo, use un perfil personalizado o cree un conjunto de permisos.

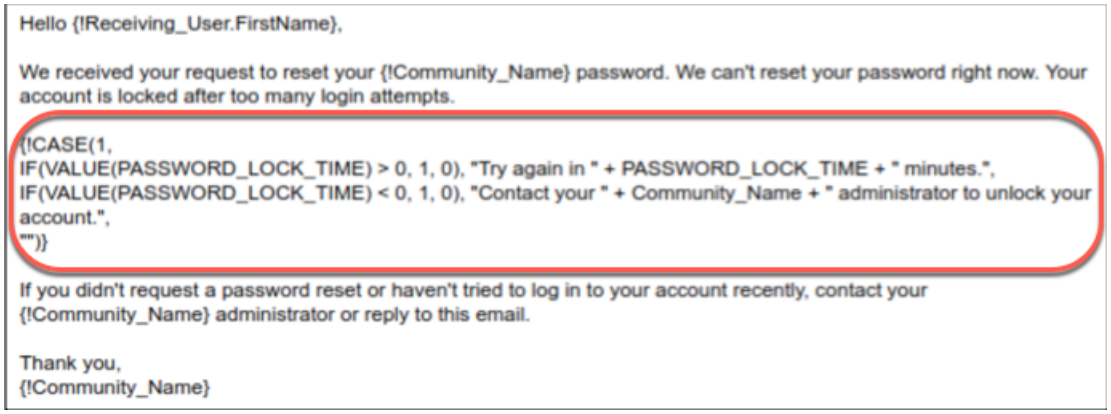
Los miembros de las comunidades creadas con Fichas de Salesforce + Visualforce pueden ser autores de artículos mediante la interfaz de redacción de Salesforce Knowledge. En comunidades Lightning, cree un componente personalizado para permitir a los miembros de su comunidad redactar artículos con la API.

Personalizar plantillas de email de bloqueo

Cree sus plantillas de email de bloqueo de modo que coincidan con la marca de su compañía. Los clientes reciben un email de bloqueo después de demasiados intentos de inicio de sesión fallidos y cuando ya se aplicó el bloqueo. Puede personalizar el contenido de la plantilla predeterminada y usar una fórmula para comunicar las instrucciones paso a paso que deben seguir los clientes para intentar acceder a su cuenta de nuevo.

Dónde: Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

El mensaje que recibe el cliente se basa en la configuración de su política de contraseñas.



Cómo: En **Configuración**, ingrese `Plantillas` en el cuadro Búsqueda rápida. Haga clic en **Plantillas de email** y busque **Bloqueo de usuario**.

Acceder al estado de ánimo de un cliente en las llamadas de asistencia con Community 360 (Piloto)

Con Análisis de opiniones (Piloto) en el componente Community 360, los agentes de servicio ven un icono positivo o negativo en la parte superior de la consola para detectar el estado de ánimo del cliente de un vistazo. El estado de ánimo se calcula en función de las publicaciones recientes del cliente en la comunidad. La información de las opiniones ayuda a los agentes a medir los niveles de interés en otros productos o la necesidad de actuar con precaución.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

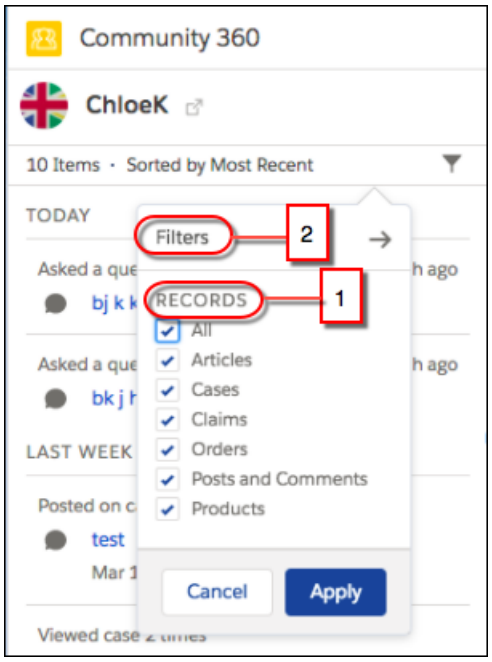
Nota: Proporcionamos Análisis de opiniones para clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Análisis de opiniones no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo según las funciones y los productos disponibles de forma general.

Ver la actividad en más objetos y agregar filtros de registros en Community 360

Además de la actividad de los artículos y los debates, ahora los agentes de asistencia pueden ver la actividad de la comunidad en estos objetos: activos, contratos, objetos personalizados, pedidos, productos y tareas. Los agentes pueden ver si un cliente examinó alguno de estos elementos antes de llamar al servicio de asistencia. Este conocimiento ayuda a los agentes a proporcionar información más relevante, ahorrar tiempo al cliente y la compañía, y cerrar casos más rápidamente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. El filtrado de objetos solo está disponible en Lightning Experience.

Cómo: Si tiene activos, pedidos o productos ya configurados en su organización y usan Community 360, sus agentes de asistencia ven automáticamente la actividad de la comunidad en estos objetos (1). Puede filtrar la actividad por los registros que desea ver (2).



Se eliminó el tablero Desviación del caso de la comunidad del paquete de gestión de comunidad

Eliminamos el Desviación del caso de la comunidad y todos sus reportes correspondientes del paquete de gestión de comunidad de Salesforce en AppExchange. Vamos a publicar un nuevo paquete de AppExchange con el tablero y sus reportes, independiente del paquete de gestión de comunidad de Salesforce, tras el lanzamiento de Summer '18.

Dónde: Este cambio se aplica al paquete de gestión de comunidad de Salesforce en AppExchange.

El permiso Modificar usuarios de autoservicio pasa a ser Gestionar usuarios de cliente

El permiso "Modificar usuarios de autoservicio" pasa a denominarse "Gestionar usuarios de cliente". La funcionalidad es la misma, pero el permiso ya no se activa de forma predeterminada para los nuevos perfiles estándar.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: El permiso Gestionar usuarios clientes solo está disponible para la comunidad de clientes, la comunidad de socios y los usuarios de Customer Community Plus.

Importante: En Winter '19, este permiso se eliminará de todos los perfiles estándar. Puede crear un conjunto de permisos que conceda el permiso "Gestionar usuarios clientes" a los usuarios que gestionan clientes y asignarlo a sus perfiles.

Temas seguros para Portales y Sitios de Salesforce (Actualización crítica)

Los nombres de temas se exponen para todos los usuarios de su organización, incluyendo usuarios en su organización que utilicen Sitios y Portales de Salesforce creados antes de Summer '13. Para obtener una seguridad mejorada para los temas, estamos desactivando los temas para usuarios externos invitados y autenticados en los Portales y Sitios de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a los Sitios de Salesforce en Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Este cambio se aplica también a los Portales creados antes de Summer '13 en Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Este cambio no se aplica a comunidades y portales creados después de Summer '13.

Cuándo: Esta actualización crítica entra en vigor el 19 de julio de 2018.

Cómo: Tras la activación, si desea que los usuarios externos invitados y autenticados en Sitios y Portales de Salesforce tengan acceso a temas, ingrese `Chatter` en el cuadro Búsqueda rápida en Configuración. Seleccione Configuración de Chatter y en la sección Temas, seleccione **Permitir temas en Sitios y Portales de Salesforce**.

Chatter: Insignias de Trailhead en perfiles de usuario, vínculos de registros en publicaciones y comentarios, anclaje de publicaciones y transmisiones de comunidades disponibles de forma general

Sus usuarios ahora pueden ver las insignias que obtuvieron en sus páginas de perfiles. Puede crear un vínculo a cualquier tipo de registro que esté disponible en su organización desde una publicación o comentario. Las publicaciones ancladas y las transmisiones entre comunidades están disponibles de manera general.

EN ESTA SECCIÓN:

Perfiles de usuario y noticias en tiempo real: Insignias de Trailhead en perfiles, vínculos de registros en publicaciones y comentarios, anclaje de publicaciones y transmisiones entre comunidades disponibles de forma general

Las página de perfiles de usuario ahora muestran las insignias que consiguieron los usuarios. Sus usuarios podrán crear fácilmente vínculos a cualquier tipo de registro activo en su organización en una publicación o comentario. Ancle hasta tres publicaciones a la parte superior de una noticia en tiempo real de un tema o grupo. Tanto las publicaciones ancladas como las transmisiones entre comunidades están disponibles de manera general.

Otras modificaciones en Chatter

Obtenga información acerca de otros cambios que mejorarán su experiencia con Chatter.

Perfiles de usuario y noticias en tiempo real: Insignias de Trailhead en perfiles, vínculos de registros en publicaciones y comentarios, anclaje de publicaciones y transmisiones entre comunidades disponibles de forma general

Las página de perfiles de usuario ahora muestran las insignias que consiguieron los usuarios. Sus usuarios podrán crear fácilmente vínculos a cualquier tipo de registro activo en su organización en una publicación o comentario. Ancle hasta tres publicaciones a la parte superior de una noticia en tiempo real de un tema o grupo. Tanto las publicaciones ancladas como las transmisiones entre comunidades están disponibles de manera general.

EN ESTA SECCIÓN:

Mostrar sus insignias de Trailhead en su perfil

Ahora dispondrá de una perspectiva de todos sus logros. Su perfil de usuario mostrará las insignias de Trailhead que consiguió. Es una buena forma de mostrar a los demás su experiencia y su trabajo.

Vínculo a los registros más relevantes desde publicaciones o comentarios

Supongamos que va a hacer una publicación acerca de un grupo de registros relacionados. Seguramente la tarea le resultaría más fácil si pudiera crear un vínculo a los registros a medida que escribe la publicación. ¡Ahora es posible! Ingrese una barra diagonal (/) y escriba el nombre del registro. Puede crear un vínculo a cualquier tipo de registro que esté activo para su organización, como, por ejemplo, registros de trabajo, cuentas, oportunidades y casos. Puede crear vínculos a hasta 25 registros en cada publicación o comentario.

Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)

Destaque la información importante anclando las publicaciones importantes en la parte superior de las noticias en tiempo real de temas y grupos. Ahora que el anclaje de publicaciones está disponible de forma general, se incrementó el número de publicaciones que se pueden anclar hasta tres.

Comprobación de transmisiones de la comunidad sin cambiar de contexto (disponible de forma general)

Si controla los procesos de negocio en Lightning Experience, puede comprobar rápidamente sus comunidades sin cambiar de contexto. El acceso a las transmisiones de la comunidad en Lightning Experience está ahora disponible de forma general.

Mostrar sus insignias de Trailhead en su perfil

Ahora dispondrá de una perspectiva de todos sus logros. Su perfil de usuario mostrará las insignias de Trailhead que consiguió. Es una buena forma de mostrar a los demás su experiencia y su trabajo.

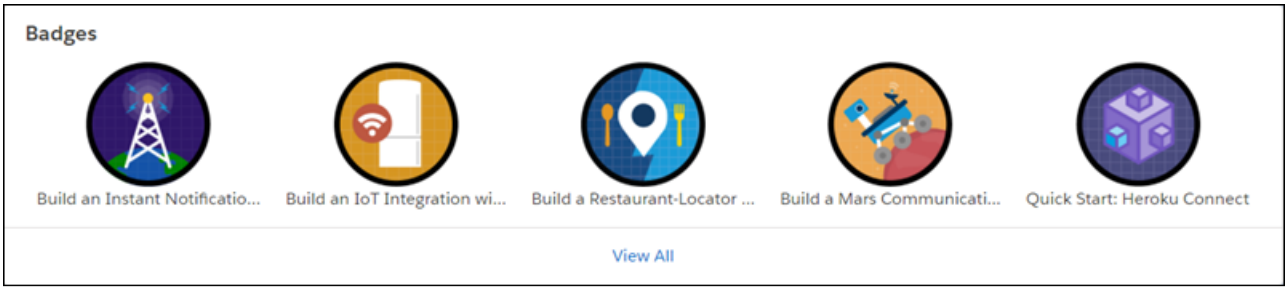
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: La vista compacta muestra tres insignias de Trailhead y la vista completa muestra cinco. Haga clic en **Ver todo** para ir a su página de perfil de Trailhead y ver todas las insignias de Trailhead que consiguió.

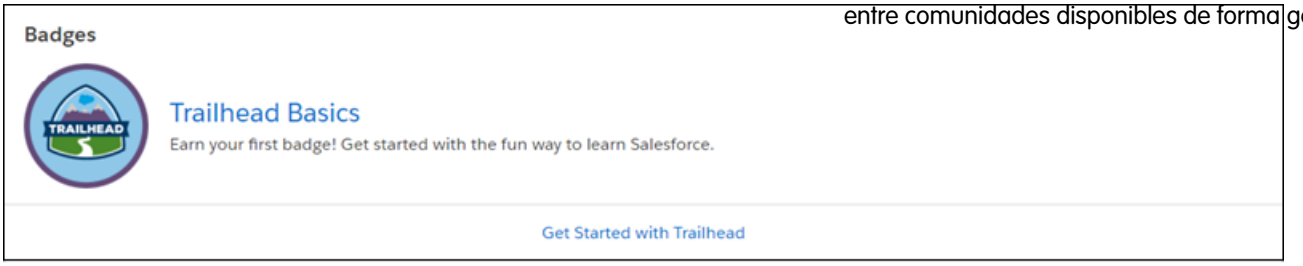
Nota: En caso de que los usuarios prefieran no mostrar sus insignias de Trailhead, pueden ir a su cuenta de Trailhead y establecer su perfil como privado.

El contenido que se muestra en el componente Insignias depende de varias cosas. Por ejemplo, ¿dispone el usuario de una cuenta de Trailhead? ¿Consiguió el usuario alguna insignia de Trailhead? ¿Es la cuenta del usuario pública o privada? A continuación se describen varios escenarios en los que se muestran distintas vistas.

En su propia vista, siempre verá las insignias de Trailhead que consiguió, independientemente de si su cuenta de Trailhead es pública o privada.

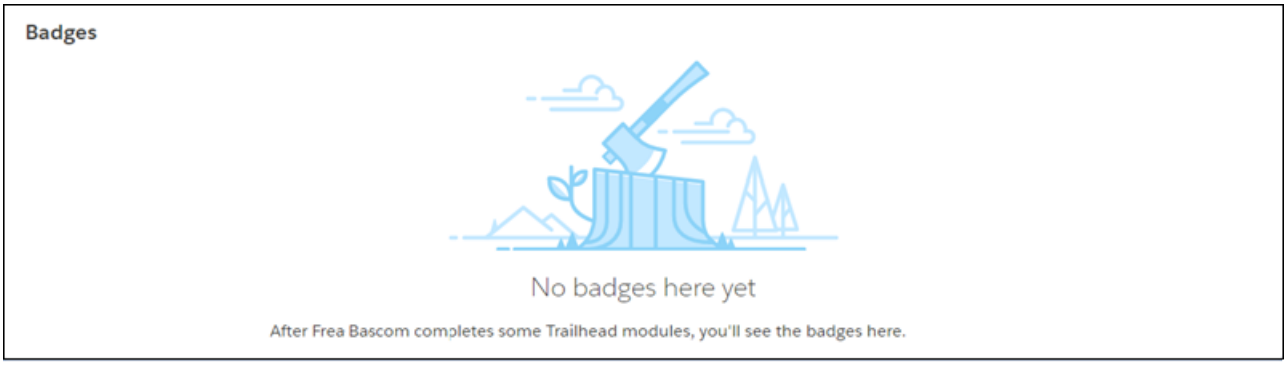


Si no dispone de cuenta de Trailhead o si tiene una cuenta pero no tiene insignias de Trailhead, se incluirá un vínculo a los Fundamentos de Trailhead.

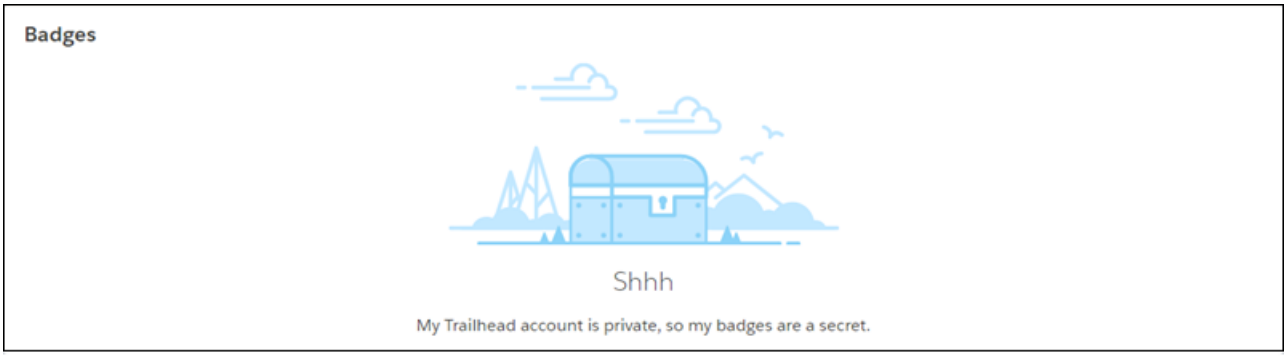


Sugerencia: Si no dispone de cuenta de Trailhead, puede registrarse en https://trailhead.salesforce.com/modules?modal=signup.

Al consultar el perfil de otra persona que no tiene cuenta de Trailhead o que no consiguió ninguna insignia, se mostrará un mensaje de estado vacío.



Si la cuenta de Trailhead del usuario es privada, el componente Insignia respeta dicha privacidad.



Cómo: La función de Insignias se obtiene de manera automática en su organización de Salesforce. El componente Insignias también está disponible en el Generador de aplicaciones Lightning. Utilícelo para agregar el componente Insignias a sus páginas personalizadas.

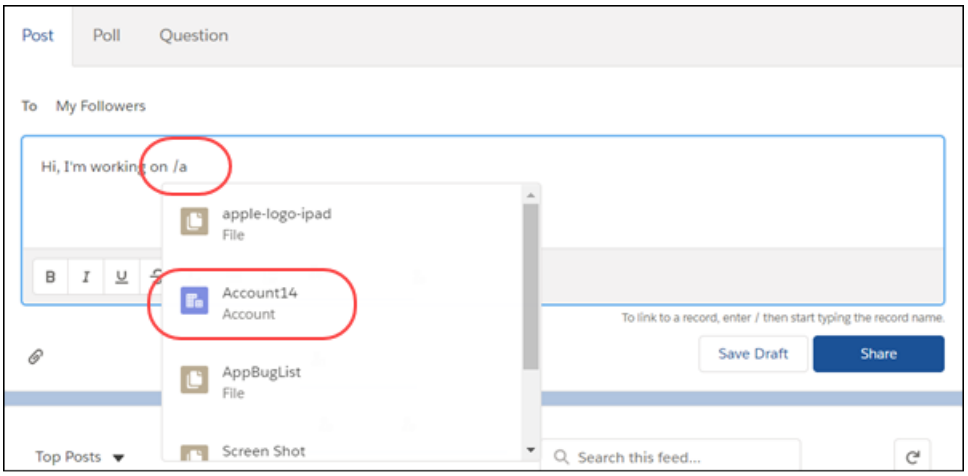
Vínculo a los registros más relevantes desde publicaciones o comentarios

Supongamos que va a hacer una publicación acerca de un grupo de registros relacionados. Seguramente la tarea le resultaría más fácil si pudiera crear un vínculo a los registros a medida que escribe la publicación. ¡Ahora es posible! Ingrese una barra diagonal (/) y escriba el nombre del registro. Puede crear un vínculo a cualquier tipo de registro que esté activo para su organización, como, por ejemplo, registros de trabajo, cuentas, oportunidades y casos. Puede crear vínculos a hasta 25 registros en cada publicación o comentario.

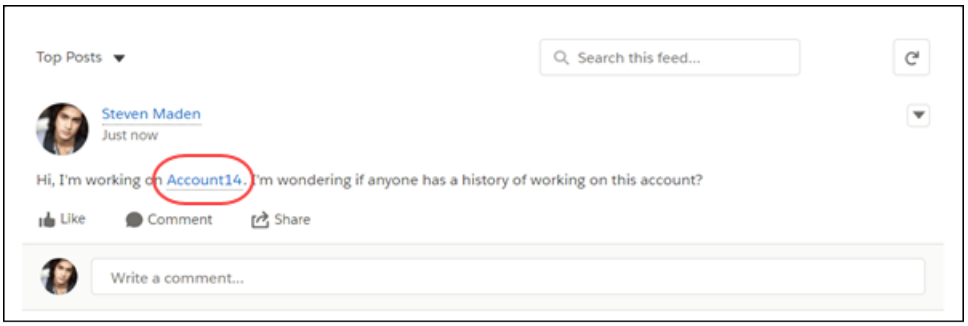
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Puede crear un vínculo a registros desde una publicación, un comentario o desde los detalles de la pregunta para responder desde la pregunta en sí misma.

Vamos a crear un vínculo a una cuenta con el nombre *Account14*. En una publicación, ingrese `/a` para ver una lista de coincidencias.



Haga su selección y, a continuación, publique el contenido.



Al publicar, el nombre del registro aparece como un vínculo parea las personas que tienen acceso al registro. Las personas que no tengan acceso verán un mensaje de registro no disponible.

API de REST de Chatter y Chatter en Apex admiten la creación de vínculos a registros desde publicaciones y comentarios.

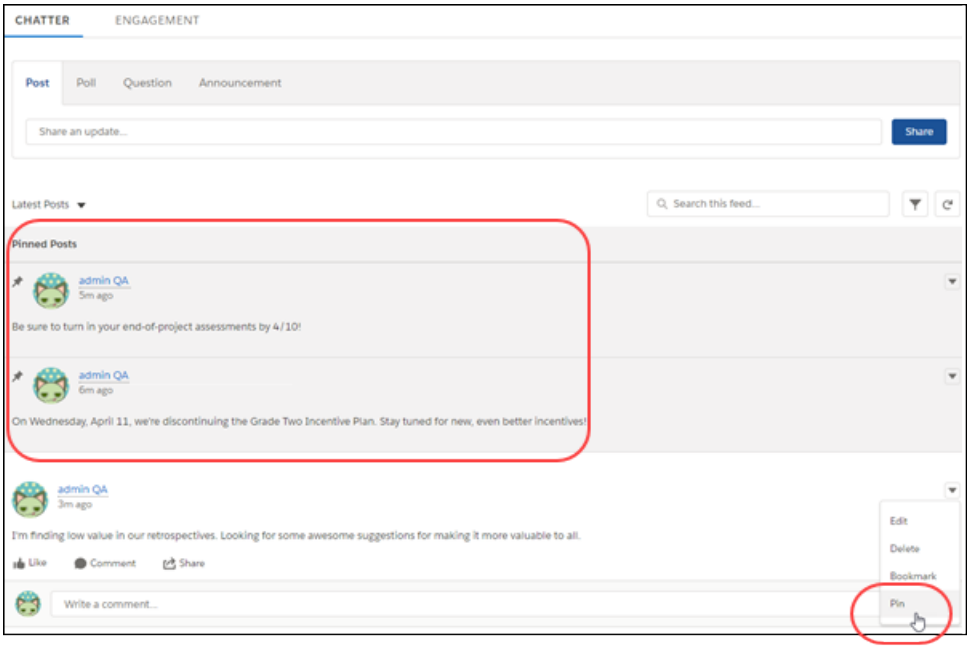
Anclar publicaciones a noticias en tiempo real (disponibilidad general)

Destaque la información importante anclando las publicaciones importantes en la parte superior de las noticias en tiempo real de temas y grupos. Ahora que el anclaje de publicaciones está disponible de forma general, se incrementó el número de publicaciones que se pueden anclar hasta tres.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los administradores pueden activar el anclaje de publicaciones y asignar permisos de anclaje a través de la Configuración. Cuando el anclaje de publicaciones está activado, los propietarios de grupos y administradores podrán anclar publicaciones. Los demás usuarios podrán anclar publicaciones tras asignarles permiso.

Por qué: Incremente la visibilidad de las publicaciones gracias al anclaje de publicaciones. Ancle hasta tres publicaciones a la parte superior de las noticias en tiempo real de un tema o grupo.



Cómo: En su organización, vaya a **Configuración > Configuración de Chatter** y seleccione **Permitir anclaje de publicaciones**. Tras activar el anclaje de publicaciones para su organización, los administradores, propietarios de grupos y gestores de grupos podrán anclar publicaciones. También puede asignar el permiso Anclar publicaciones en noticias en tiempo real a determinados usuarios. Asigne el permiso de anclaje de publicaciones en la Configuración mediante perfiles de usuario y conjuntos de permisos.

Comprobación de transmisiones de la comunidad sin cambiar de contexto (disponible de forma general)

Si controla los procesos de negocio en Lightning Experience, puede comprobar rápidamente sus comunidades sin cambiar de contexto. El acceso a las transmisiones de la comunidad en Lightning Experience está ahora disponible de forma general.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Esta función está disponible en las comunidades de Lightning en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Comprobar las transmisiones de la comunidad sin salir de Salesforce (disponibilidad general)

Otras modificaciones en Chatter

Obtenga información acerca de otros cambios que mejorarán su experiencia con Chatter.

EN ESTA SECCIÓN:

Mensajes de estado vacío menos vacíos

Los pequeños detalles son los que marcan la diferencia entre un día normal y un gran día. Los mensajes de estado vacío son un ejemplo de estos detalles. Para ver un mensaje de estado vacío, vaya a una página que no contenga datos. Por ejemplo, vaya a una página de lista de grupo que no tenga grupos de lista. Seguro que estará de acuerdo en que nuestra nueva imagen aporta un gran toque de alegría.

Retirada de la pantalla de bienvenida de Chatter de Salesforce Classic
Con la adopción de Lightning Experience, decidimos hacer algo de limpieza. Por ello eliminamos la pantalla de bienvenida que se veía al visita por primera vez la página de inicio de Chatter o la página de inicio de Salesforce Classic. Ahora, los nuevos usuarios verán estas páginas sin mensaje de bienvenida, al igual que todos los demás usuarios.

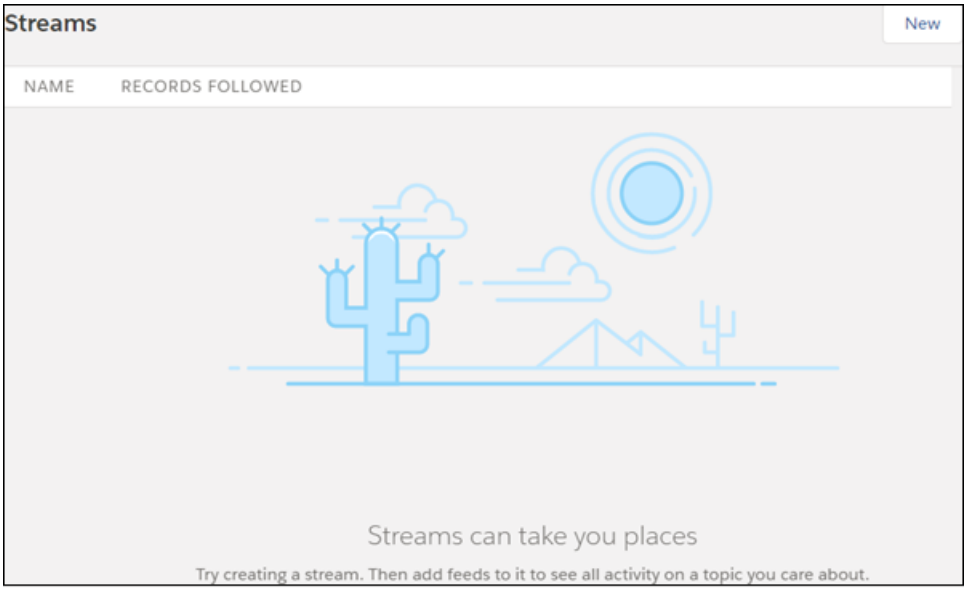
Retirada de Chatter Desktop en Summer '18
Chatter Desktop se retirará en junio de 2018. Tras retirar la función, los usuarios no podrán acceder a Chatter ni recibir actualizaciones a través del cliente de escritorio. Seguirá teniendo acceso a Chatter desde su navegador.

Mensajes de estado vacío menos vacíos

Los pequeños detalles son los que marcan la diferencia entre un día normal y un gran día. Los mensajes de estado vacío son un ejemplo de estos detalles. Para ver un mensaje de estado vacío, vaya a una página que no contenga datos. Por ejemplo, vaya a una página de lista de grupo que no tenga grupos de lista. Seguro que estará de acuerdo en que nuestra nueva imagen aporta un gran toque de alegría.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Este es uno de los nuevos mensajes.



Retirada de la pantalla de bienvenida de Chatter de Salesforce Classic

Con la adopción de Lightning Experience, decidimos hacer algo de limpieza. Por ello eliminamos la pantalla de bienvenida que se veía al visita por primera vez la página de inicio de Chatter o la página de inicio de Salesforce Classic. Ahora, los nuevos usuarios verán estas páginas sin mensaje de bienvenida, al igual que todos los demás usuarios.

Dónde: Esta función está disponible en Salesforce Classic en las versiones Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Retirada de Chatter Desktop en Summer '18

Chatter Desktop se retirará en junio de 2018. Tras retirar la función, los usuarios no podrán acceder a Chatter ni recibir actualizaciones a través del cliente de escritorio. Seguirá teniendo acceso a Chatter desde su navegador.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic en las versiones Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Para obtener más información, consulte Retirada de Chatter Desktop.

Archivos: Actualizaciones de gestión de bibliotecas, temas en archivos y componente Quip Lightning

El flujo de trabajo con los archivos se ha mejorado. Ahora podrá gestionar bibliotecas desde Lightning Experience y podrá actualizar la pertenencia a bibliotecas o eliminar bibliotecas vacías. Abra el componente Quip Lightning en los registros para permitir a sus usuarios acceder a Quip desde los registros. Complemente sus archivos con temas y busque archivos visualizados recientemente en un instante con el menú desplegable de archivos recientes.

EN ESTA SECCIÓN:

Nuevas maneras de gestionar bibliotecas

Ahora los administradores pueden actualizar bibliotecas en Lightning Experience y gestionar las bibliotecas desde el nivel superior. Todas las bibliotecas que se crean se estructuran automáticamente en una carpeta. Los creadores de bibliotecas tienen permisos para mantener las bibliotecas actualizadas y con contenidos relevantes.

Gestión de la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos (disponible de forma general)

Actualice, agregue, elimine y haga un seguimiento de los miembros de las bibliotecas en una única ubicación. Los administradores de bibliotecas pueden crear y gestionar la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos. Los usuarios externos reciben automáticamente una "insignia externa" en la sección Miembros actuales para identificar a los socios externos, los miembros de la comunidad de clientes, los usuarios de Chatter y del portal.

Búsqueda rápida de archivos con el menú desplegable Archivos recientes

El menú desplegable de archivos recientes se modificó para ofrecer un importante ahorro de tiempo. En lugar de tener que indagar en multitud de archivos hasta encontrar aquellos que más utiliza, ahora podrá hacer clic en el menú desplegable Archivos recientes del menú superior.

Gestión de temas de archivos desde la página de detalles de archivo

La página de detalles de archivo se ha mejorado. Ahora podrá gestionar temas de sus archivos desde la página de detalles. Utilice los temas para buscar archivos con mayor facilidad y para conectarlos a otros registros.

Utilización de vistas previas de archivos actualizadas en Salesforce Classic

Las vistas previas de archivos de Salesforce Classic ahora se cargan con mayor rapidez y se representan a las mil maravillas en monitores de alta resolución. Estamos incorporando la elegante experiencia de vista previa de archivos que tanto le gusta de Lightning Experience a Salesforce Classic. De este modo, podrá obtener una vista previa de sus archivos a pantalla completa sin tener que descargarlos. Además, ahora que las vistas previas utilizan HTML5, ya no necesitará Adobe Flash Player.

Resolver problemas con vistas previas de PDF escaneado

¿Alguna vez tuvo problemas con las vistas previas de archivos PDF escaneados o comprimidos? Ahora podrá cambiar las vistas previas para que utilicen otros tipos de archivos para resolver este problema. De forma predeterminada, las vistas previas de archivos son SVG, un formato de archivo que se muestra correctamente en monitores de alta resolución. En algunas organizaciones, las vistas previas de archivos SVG de PDF escaneados no se representan completamente o a tamaño completo. Por ello Salesforce creó una preferencia que le permite cambiar el tipo de archivo de vista previa de SVG a JPG.

Acceso a archivos de Quip

Agregue el componente Quip Lightning a las páginas para facilitar a los usuarios el acceso a los archivos de Quip. De este modo, los usuarios podrán colaborar en cuentas, oportunidades, prospectos y en la mayoría de objetos estándar o personalizados. Al tener a mano los archivos de Quip, los usuarios ya no tendrán que alternar entre una ventana y otra para obtener la información que necesitan y utilizan con más frecuencia. Los archivos recientes se muestran en el componente.

Vista previa de hojas y documentos de Quip

Obtenga una vista previa de hojas y documentos de Quip igual que las vistas previas de otros tipos de archivos. Las vistas previas están disponibles en la página Detalles de archivos, desde Inicio de Archivos, en el componente Notas y archivos adjuntos y al hacer clic en un documento de Quip adjunto a una noticia en tiempo real de Chatter.

Otras modificaciones en Archivos

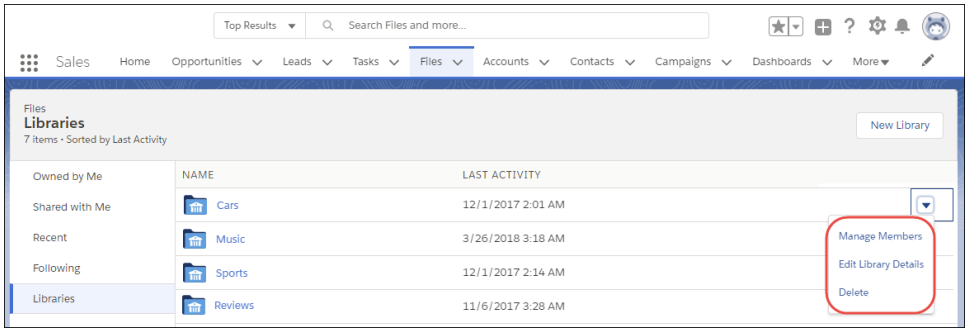
Obtenga información sobre la retirada de funciones y otras pequeñas modificaciones que se implementaron para mejorar su experiencia con los archivos.

Nuevas maneras de gestionar bibliotecas

Ahora los administradores pueden actualizar bibliotecas en Lightning Experience y gestionar las bibliotecas desde el nivel superior. Todas las bibliotecas que se crean se estructuran automáticamente en una carpeta. Los creadores de bibliotecas tienen permisos para mantener las bibliotecas actualizadas y con contenidos relevantes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: ¿Necesita cambiar una biblioteca? Puede acceder al filtro de bibliotecas desde Inicio de Archivos.



Gestione las bibliotecas desde el menú desplegable situado junto a cada biblioteca.

Para crear una biblioteca, haga clic en **Nueva biblioteca**. Al crear o modificar una biblioteca, también podrá agregar una imagen de mosaico de biblioteca personalizada.

Nota: Pero recuerde que un gran poder de eliminación también conlleva grandes responsabilidades de eliminación: Solo se pueden eliminar las bibliotecas vacías. Elimine primero los archivos y, a continuación, la biblioteca. Si elimina los archivos y sigue teniendo problemas para eliminar la biblioteca, vacíe su papelera de reciclaje.

CONSULTE TAMBIÉN

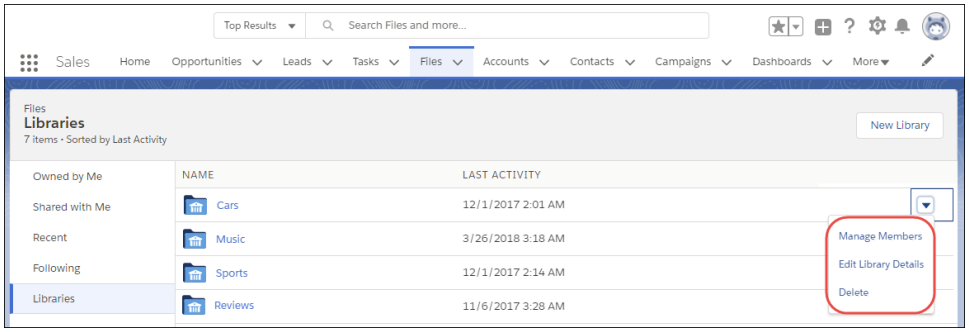
Gestión de la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos (disponible de forma general)

Gestión de la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos (disponible de forma general)

Actualice, agregue, elimine y haga un seguimiento de los miembros de las bibliotecas en una única ubicación. Los administradores de bibliotecas pueden crear y gestionar la pertenencia a bibliotecas desde Inicio de Archivos. Los usuarios externos reciben automáticamente una "insignia externa" en la sección Miembros actuales para identificar a los socios externos, los miembros de la comunidad de clientes, los usuarios de Chatter y del portal.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué:



- Agregue usuarios y grupos públicos a bibliotecas o elimínelos.
- Modificar detalles de biblioteca
- Eliminar una biblioteca

Cómo: Desde el nivel superior de las bibliotecas, haga clic en el menú desplegable situado junto a una biblioteca y elija una acción.

CONSULTE TAMBIÉN

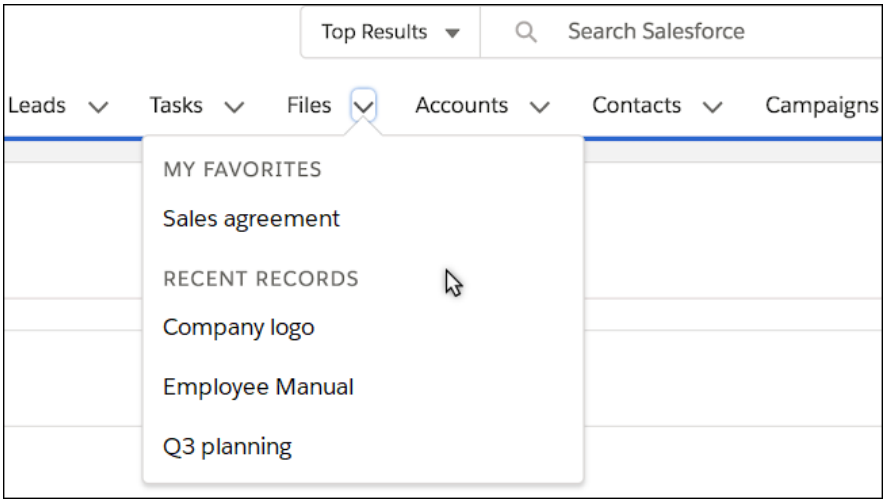
Nuevas maneras de gestionar bibliotecas

Búsqueda rápida de archivos con el menú desplegable Archivos recientes

El menú desplegable de archivos recientes se modificó para ofrecer un importante ahorro de tiempo. En lugar de tener que indagar en multitud de archivos hasta encontrar aquellos que más utiliza, ahora podrá hacer clic en el menú desplegable Archivos recientes del menú superior.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y a las versiones de la aplicación de Salesforce Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: El menú desplegable muestra los tres archivos a los que se accedió más recientemente. Los archivos que se marcaron como favoritos también se muestran en el menú desplegable para que siempre estén al alcance de un clic.

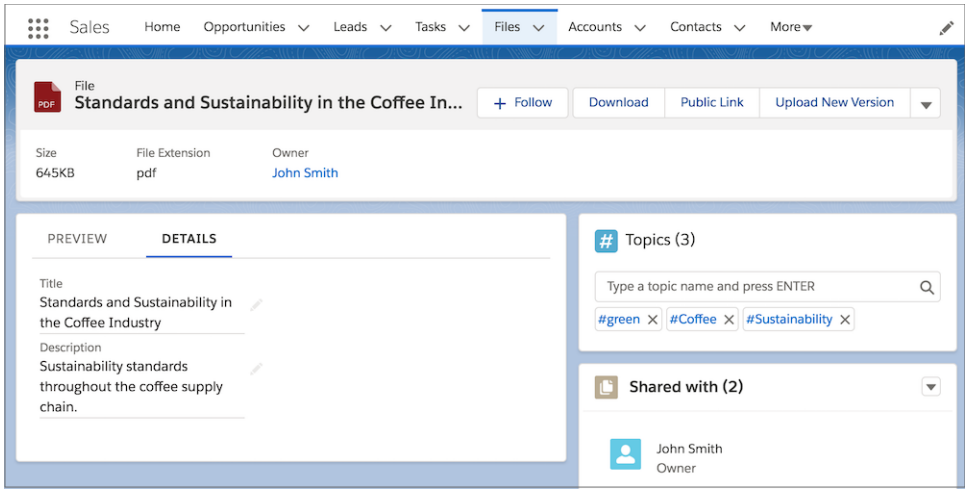


Gestión de temas de archivos desde la página de detalles de archivo

La página de detalles de archivo se ha mejorado. Ahora podrá gestionar temas de sus archivos desde la página de detalles. Utilice los temas para buscar archivos con mayor facilidad y para conectarlos a otros registros.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Desde el generador de aplicaciones, arrastre el componente de temas a la página de detalles de archivo y publique la página.



CONSULTE TAMBIÉN

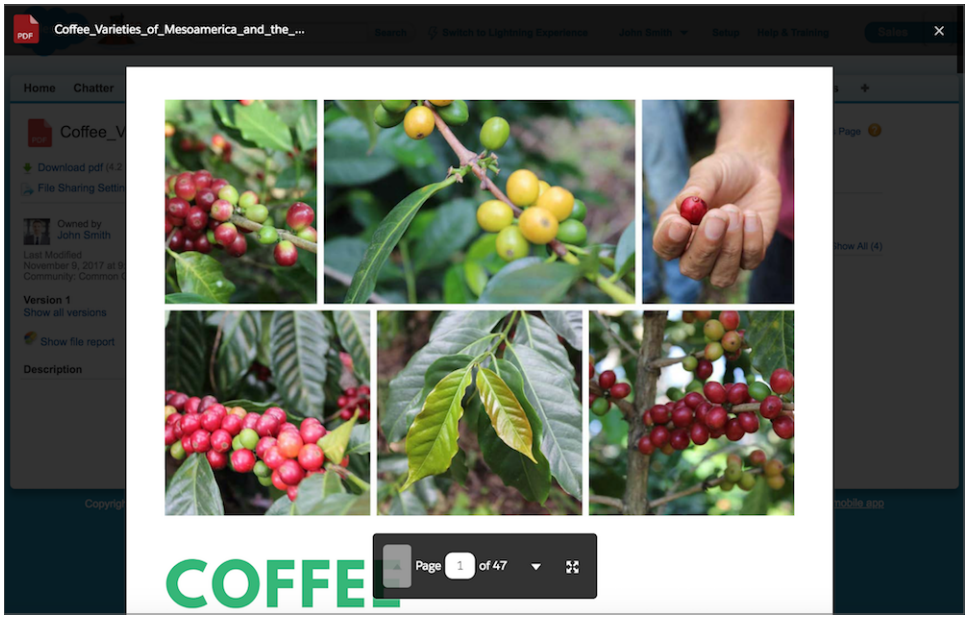
Organizar registros con temas

Utilización de vistas previas de archivos actualizadas en Salesforce Classic

Las vistas previas de archivos de Salesforce Classic ahora se cargan con mayor rapidez y se representan a las mil maravillas en monitores de alta resolución. Estamos incorporando la elegante experiencia de vista previa de archivos que tanto le gusta de Lightning Experience a Salesforce Classic. De este modo, podrá obtener una vista previa de sus archivos a pantalla completa sin tener que descargarlos. Además, ahora que las vistas previas utilizan HTML5, ya no necesitará Adobe Flash Player.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones de Salesforce Classic excepto a la versión Personal Edition.

Cómo: Haga clic en la vista previa de la miniatura desde la página de detalles de archivo para iniciar el reproductor de vistas previas.



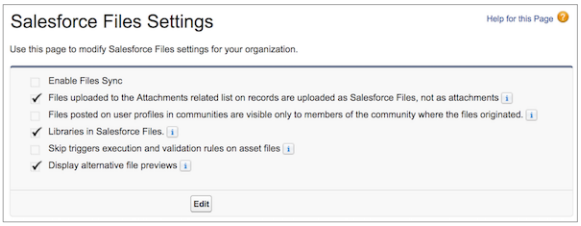
Resolver problemas con vistas previas de PDF escaneado

¿Alguna vez tuvo problemas con las vistas previas de archivos PDF escaneados o comprimidos? Ahora podrá cambiar las vistas previas para que utilicen otros tipos de archivos para resolver este problema. De forma predeterminada, las vistas previas de archivos son SVG, un formato de archivo que se muestra correctamente en monitores de alta resolución. En algunas organizaciones, las vistas previas de archivos SVG de PDF escaneados no se representan completamente o a tamaño completo. Por ello Salesforce creó una preferencia que le permite cambiar el tipo de archivo de vista previa de SVG a JPG.

Nota: Debe mostrar vistas previas alternativas **solo** si sus usuarios tuvieron problemas con vistas previas en PDF comprimidas o escaneadas. Para principiantes, las vistas previas de SVG tienen mejor aspecto en dispositivos de alta resolución. Además, si activa vistas previas alternativas, todas las vistas previas de archivos existentes se deben volver a producir, lo que causa atrasos para los usuarios. Recomendamos la configuración predeterminada a menos que haya tenido problemas.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en todas las versiones, excepto en la versión Personal Edition.

Cómo: Consulte la nueva preferencia en el menú Configuración bajo Configuración de archivo. Seleccione **Mostrar vistas previas de archivos alternativas** para activar esta opción.

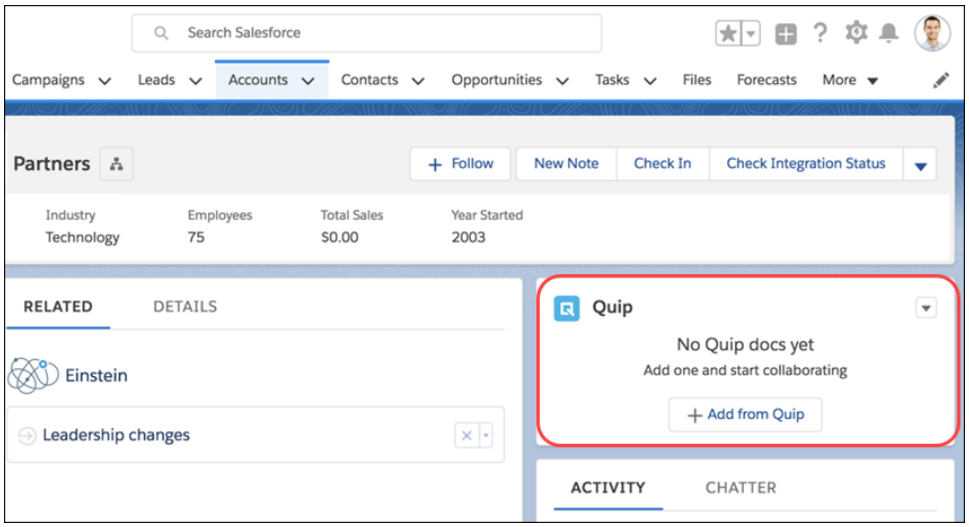


Acceso a archivos de Quip

Agregue el componente Quip Lightning a las páginas para facilitar a los usuarios el acceso a los archivos de Quip. De este modo, los usuarios podrán colaborar en cuentas, oportunidades, prospectos y en la mayoría de objetos estándar o personalizados. Al tener a mano los archivos de Quip, los usuarios ya no tendrán que alternar entre una ventana y otra para obtener la información que necesitan y utilizan con más frecuencia. Los archivos recientes se muestran en el componente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: El componente Quip Lightning facilita la revisión y la modificación de hojas y documentos de Quip. Los vínculos a la aplicación Quip o a las experiencias móviles ofrecen una transición libre de problemas entre la vista previa y la colaboración.



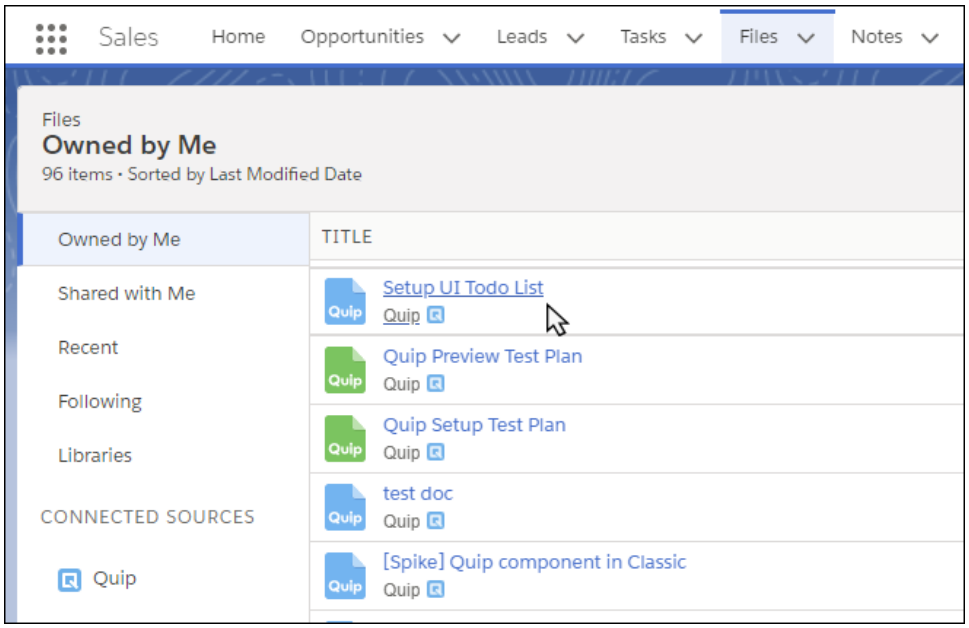
Cómo: Agregue el componente de Quip mediante el Generador de aplicaciones Lightning.

Vista previa de hojas y documentos de Quip

Obtenga una vista previa de hojas y documentos de Quip igual que las vistas previas de otros tipos de archivos. Las vistas previas están disponibles en la página Detalles de archivos, desde Inicio de Archivos, en el componente Notas y archivos adjuntos y al hacer clic en un documento de Quip adjunto a una noticia en tiempo real de Chatter.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y a las versiones de la aplicación de Salesforce Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Haga clic en un archivo de Quip para ver su vista previa. Desde ahí, seleccione una acción: Abrir, Compartir o Ver detalles de archivo.



Nota: En la página Detalles de archivo, solo se muestra la primera página de una vista previa.

Otras modificaciones en Archivos

Obtenga información sobre la retirada de funciones y otras pequeñas modificaciones que se implementaron para mejorar su experiencia con los archivos.

EN ESTA SECCIÓN:

Incorporación de vínculos de archivos en la exportación de datos semanal

Utilice los datos del objeto ContentDocumentLink para ver cómo se comparten los archivos de Salesforce. Con estos datos, podrá controlar quién tiene acceso a los archivos y solucionar problemas de los vínculos que crean los sistemas automáticos. Los vínculos a archivos exportados también pueden ayudar con las migraciones de datos y ofrecen funciones de copia de seguridad y restauración mucho más exhaustivas.

Despedida de Flash

Varias funciones que antes se ejecutaban en Adobe Flash Player ahora utilizan HTML5. Flash se retirará completamente de Salesforce con Spring '19. Adobe dejará de prestar soporte al reproductor Flash en el año 2020 y varios navegadores actualmente bloquean la utilización de Flash.

Retirada de Files Connect para SharePoint local

La retirada de Files Connect para SharePoint local está prevista para el 18 de mayo de 2018 para todas las organizaciones de Salesforce. Se recomienda migrar a Files Connect con SharePoint Online.

Retirada de la sincronización de archivos

La función de sincronización de archivos de Salesforce se retirará de todas las organizaciones de Salesforce el 25 de mayo de 2018. Para obtener más información, consulte Retirada de la sincronización de archivos el 25 de mayo de 2018.

Incorporación de vínculos de archivos en la exportación de datos semanal

Utilice los datos del objeto ContentDocumentLink para ver cómo se comparten los archivos de Salesforce. Con estos datos, podrá controlar quién tiene acceso a los archivos y solucionar problemas de los vínculos que crean los sistemas automáticos. Los vínculos a archivos exportados también pueden ayudar con las migraciones de datos y ofrecen funciones de copia de seguridad y restauración mucho más exhaustivas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Usuarios con el permiso de usuario Exportar datos semanalmente.

Cómo: En Configuración, ingrese `Exportación de datos` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Exportar ahora** o **Programar exportación**. En Datos exportados, active la casilla **ContentDocumentLink**.

Despedida de Flash

Varias funciones que antes se ejecutaban en Adobe Flash Player ahora utilizan HTML5. Flash se retirará completamente de Salesforce con Spring '19. Adobe dejará de prestar soporte al reproductor Flash en el año 2020 y varios navegadores actualmente bloquean la utilización de Flash.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones Salesforce Classic.

Se ha reemplazado Flash en varios puntos de Salesforce Classic. La página de detalles de contenido y de archivos ahora muestra vistas previas de archivos actualizadas. Cuando los usuarios hacen clic en la miniatura del archivo en la noticia en tiempo real o en el vínculo de vista previa del archivo en Inicio de Archivos, el sistema los dirige a la página de detalles del archivo.

CONSULTE TAMBIÉN

Resolver problemas con vistas previas de PDF escaneado

Retirada de Files Connect para SharePoint local

La retirada de Files Connect para SharePoint local está prevista para el 18 de mayo de 2018 para todas las organizaciones de Salesforce. Se recomienda migrar a Files Connect con SharePoint Online.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic, versiones Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para configurar Files Connect mediante SharePoint Online, revise nuestra documentación de Files Connect y siga las instrucciones de utilización de Files Connect con los sistemas en la nube de Microsoft.

Retirada de la sincronización de archivos

La función de sincronización de archivos de Salesforce se retirará de todas las organizaciones de Salesforce el 25 de mayo de 2018. Para obtener más información, consulte Retirada de la sincronización de archivos el 25 de mayo de 2018.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones de Salesforce Classic excepto a la versión Personal Edition.

Móvil Hacer más en los desplazamientos

La aplicación móvil Salesforce ayuda a sus usuarios a mantener la productividad sobre la marcha. Agregamos mejoras de Chatter, notificaciones de email para casos y asuntos para tareas y eventos entre otras opciones.

EN ESTA SECCIÓN:

Aplicación Salesforce: Asuntos predefinidos y actualizaciones de Chatter

Ahora, sus usuarios pueden crear y usar asuntos predefinidos para tareas y eventos que creen sobre la marcha. Agregamos más funciones a Chatter, como sondeos, preguntas y texto enriquecido. Además, mejoramos las notificaciones distribuidas que se incluirán con la versión de la aplicación 16.0 más adelante este verano.

Aplicación Salesforce: Asuntos predefinidos y actualizaciones de Chatter

Ahora, sus usuarios pueden crear y usar asuntos predefinidos para tareas y eventos que creen sobre la marcha. Agregamos más funciones a Chatter, como sondeos, preguntas y texto enriquecido. Además, mejoramos las notificaciones distribuidas que se incluirán con la versión de la aplicación 16.0 más adelante este verano.

Dónde: La aplicación móvil Salesforce está disponible para todas las ediciones, excepto Database.com.

EN ESTA SECCIÓN:

Acceder a la aplicación móvil Salesforce

Sus usuarios disponen de varias opciones para acceder a Salesforce en dispositivos móviles que cumplen los requisitos mínimos de plataforma.

Novedades en Salesforce para Android e iOS

La última versión de la aplicación Salesforce es la versión 16.0. De un vistazo, estas son las novedades en las aplicaciones de la versión 16.0.

Todas las novedades en la aplicación de Salesforce

Nuestra última ronda de novedades y mejoras de las funciones de la aplicación de Salesforce hacen más fácil el acceso a Salesforce en los desplazamientos.

Funciones de Summer '18 diferentes o no disponibles en la aplicación Salesforce

La aplicación móvil de Salesforce no incluye todas las funciones disponibles en el sitio completo de Salesforce, si su organización está utilizando Lightning Experience o Salesforce Classic. Obtenga información sobre las mejoras de Salesforce de Summer '18 que no están disponibles, generan errores funcionales en el sitio completo o funcionan de un modo diferente en la aplicación móvil.

Acceder a la aplicación móvil Salesforce

Sus usuarios disponen de varias opciones para acceder a Salesforce en dispositivos móviles que cumplen los requisitos mínimos de plataforma.

- Instale Salesforce para Android o iOS. Los usuarios pueden descargar la aplicación desde Google Play o App Store.
- Acceda a la aplicación móvil Salesforce desde un navegador móvil compatible con los dispositivos móviles Android, Apple o Windows seleccionados. Esta opción no requiere instalar nada.

Novedades en Salesforce para Android e iOS

La última versión de la aplicación Salesforce es la versión 16.0. De un vistazo, estas son las novedades en las aplicaciones de la versión 16.0.

Salesforce para Android, Versión 16.0

Salesforce para Android, versión 16.0 se lanzará en Google Play la semana lunes, 11 de junio de 2018 y se implementará gradualmente en clientes en un par de semanas.

Estas son las novedades en Salesforce para Android:

- Mantener a los usuarios al día mediante notificaciones distribuidas con contenido completo enriquecido en la página 373

Salesforce para iOS, Versión 16.0

A partir de la semana del lunes, 11 de junio de 2018, la App Store empieza a ofrecer Salesforce para iOS, versión 16.0.

Estas son las novedades en Salesforce para iOS.

- Mantener a los usuarios al día mediante notificaciones distribuidas con contenido completo enriquecido en la página 373

Todas las novedades en la aplicación de Salesforce

Nuestra última ronda de novedades y mejoras de las funciones de la aplicación de Salesforce hacen más fácil el acceso a Salesforce en los desplazamientos.

La edición y las licencias de su organización de Salesforce, así como el perfil y los conjuntos de permisos asignados al usuario, determinan los datos y las funciones de Salesforce que están disponibles para cada usuario.

Mejoras y cambios de la aplicación Salesforce	Salesforce para Android	Salesforce para iOS	Aplicación móvil Salesforce	Configuración en el sitio completo
Funciones de productividad				
Crear asuntos predefinidos para tareas y eventos	✔	✔	✔	
Funciones de Servicio al cliente				
Enviar notificaciones de email para cambios de casos	✔	✔	✔	✔
Chatter				
Compartir publicaciones, sondeos y preguntas en dispositivos móviles			✔	
Obtener texto enriquecido en dispositivos móviles (disponibilidad general)			✔	
Una mención es suficiente			✔	
Mostrar sus insignias de Trailhead en su perfil			✔	
El botón Mensaje se muestra ahora en los perfiles de la aplicación móvil			✔	
Notificaciones				
Mantener a los usuarios al día mediante notificaciones distribuidas con contenido completo enriquecido	✔	✔		✔
Acceso y seguridad				
Servicio de notificaciones distribuidas de Apple actualizado para notificaciones de iOS		✔		✔

Compartir publicaciones, sondeos y preguntas en dispositivos móviles

Para garantizar la coherencia de las funciones entre plataformas, ahora ofrecemos la opción de colaboración en la aplicación de navegador móvil Salesforce. Disfrute de una experiencia de colaboración coherente cuando cambie de una plataforma móvil a otra.

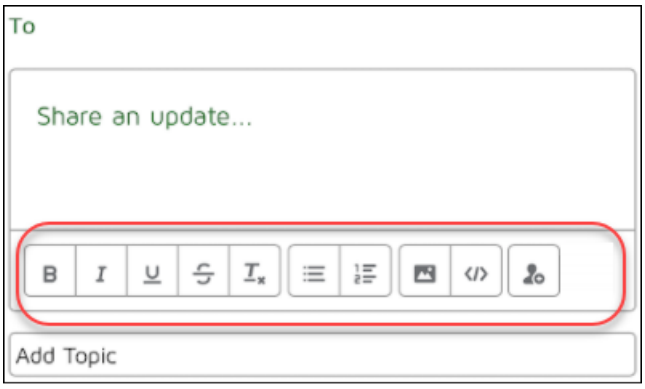
Dónde: Este cambio se aplica a la aplicación de navegador móvil en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Obtener texto enriquecido en dispositivos móviles (disponibilidad general)

Ahora, dispone del mismo formato, creación de listas e inserción de miniprogramas de código e imágenes en línea en todas las plataformas. Sus dispositivos móviles están cada vez más cerca de ofrecerle la experiencia de Salesforce completa sobre la marcha.

Dónde: Este cambio se aplica a la aplicación de navegador móvil en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Por qué: El editor de texto enriquecido del publicador de Chatter permite un uso más coherente de la aplicación de navegador móvil entre plataformas.

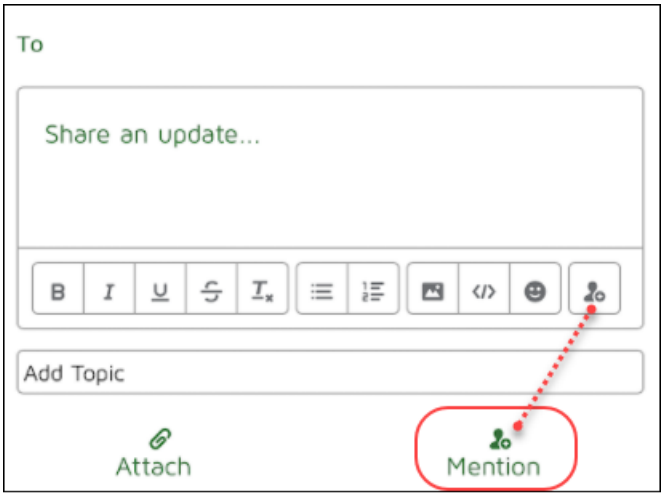


Una mención es suficiente

Para poner orden, eliminamos el segundo icono de @mención en el publicador de Chatter de la aplicación de navegador móvil. Así se reduce la complejidad y ya no será necesario que nos pregunte dos veces.

Dónde: Este cambio se aplica a la aplicación de navegador móvil en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Por qué: Si lo echa de menos, el icono Mención de la parte inferior es el que eliminamos.



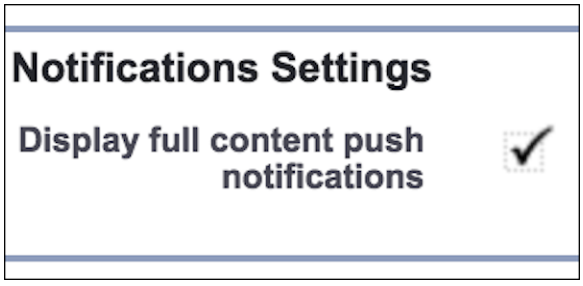
Mantener a los usuarios al día mediante notificaciones distribuidas con contenido completo enriquecido

Las notificaciones distribuidas totalmente cifradas proporcionan a los usuarios más contexto para las menciones y otras tareas de negocio y actualizaciones importantes que tienen lugar en Salesforce. Los administradores de Salesforce controlan cuánta información incluyen las notificaciones distribuidas, lo que mantiene la información confidencial en la aplicación. El nuevo estilo de las notificaciones distribuidas se adapta a Lightning Experience, lo que garantiza una experiencia de usuario coherente sobre la marcha.

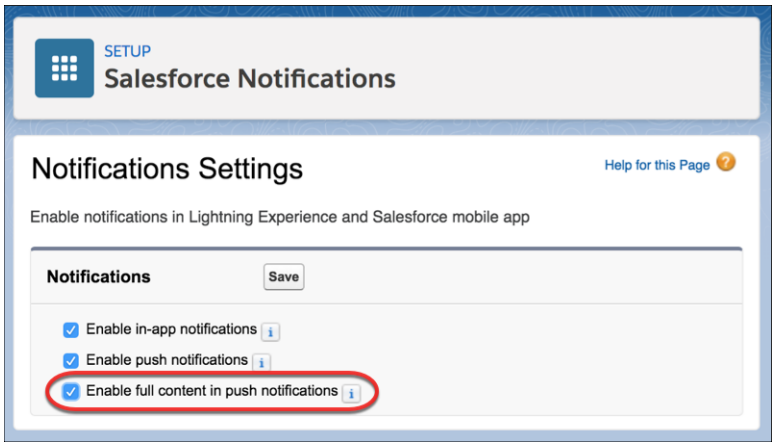
Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce para Android y Salesforce para iOS en todas las ediciones, excepto Database.com.

Cuándo: Las nuevas notificaciones distribuidas no serán visibles hasta que se publique la versión 16.0 de Salesforce para Android y Salesforce para iOS más adelante este verano.

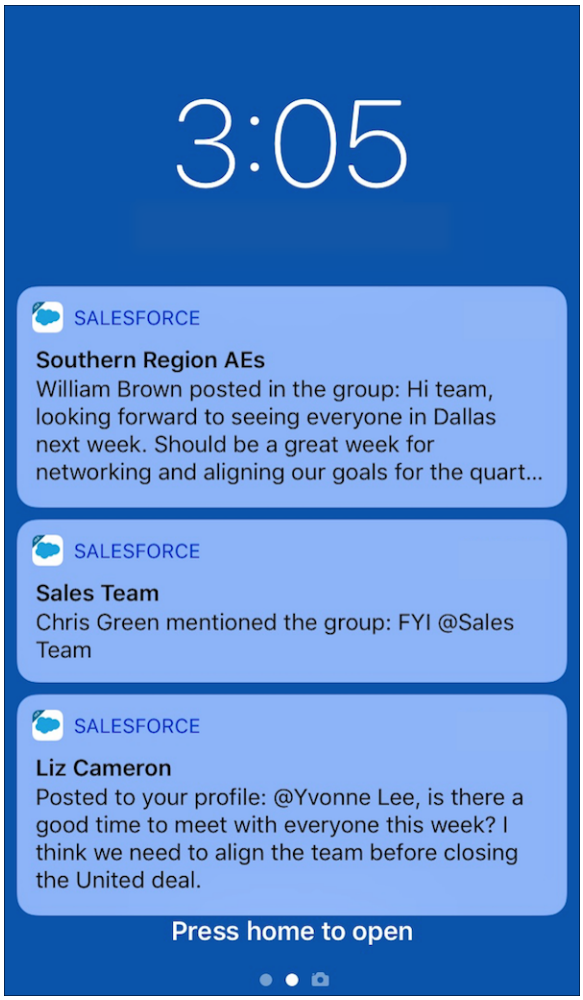
La nueva opción **Mostrar todo el contenido de las notificaciones distribuidas** está visible en la página Gestionar aplicaciones conectadas en Configuración con la versión Summer '18.



La opción **Activar todo el contenido en las notificaciones distribuidas** se eliminará más adelante este verano una vez que Salesforce para iOS y Salesforce para Android 16.0 estén disponibles de forma general.



Por qué: Con nuevas notificaciones distribuidas con contenido completo, los usuarios pueden examinar rápidamente notificaciones detalladas de las actualizaciones más recientes antes de abrir Salesforce para iOS o Android.



Cómo: Las nuevas notificaciones distribuidas con contenido completo se activarán para su organización más adelante en Summer '18. Los usuarios necesitan la versión 16.0 de Salesforce para Android e iOS para que las nuevas notificaciones funcionen correctamente en sus dispositivos móviles.

Nota: Aunque esta función se activa automáticamente en producción, si va a realizar pruebas en un entorno sandbox, debe activar la función manualmente. Seleccione **Mostrar todo el contenido de las notificaciones distribuidas** y descargue la versión beta 16.0 de Salesforce para Android e iOS para la realización de pruebas.

Aunque la opción **Mostrar todo el contenido de las notificaciones distribuidas** está visible con la versión Summer '18, las notificaciones no funcionarán hasta que los usuarios actualicen a la versión 16.0 de Salesforce para Android e iOS, y la funcionalidad esté completamente activada para los clientes. Si desea optar por no recibir notificaciones distribuidas con contenido completo, anule la selección de **Mostrar todo el contenido de las notificaciones distribuidas** en cualquier momento después de la versión Summer '18.

Nota: Algunas aplicaciones no están listas para este nuevo estilo de notificaciones distribuidas, como Salesforce Chatter y Field Service Lightning. Cuando se elimine la opción **Activar todo el contenido en las notificaciones distribuidas**, estas aplicaciones mantendrán su última configuración conocida para las notificaciones distribuidas. Para cambiar la configuración de las notificaciones distribuidas en el futuro, registre un caso mediante el servicio de asistencia de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activación de notificaciones en la aplicación Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Servicio de notificaciones distribuidas de Apple actualizado para notificaciones de iOS

Vamos a cambiar de la distribución binaria heredada a la distribución HTTP/2 en Summer '18. Ahora, puede usar tokens de autenticación de proveedor además de certificados de proveedor para activar la mensajería distribuida. A diferencia de los certificados de proveedor, los tokens de autenticación de proveedor no caducan, lo que permite ahorrar tiempo a los administradores y usuarios de las aplicaciones.

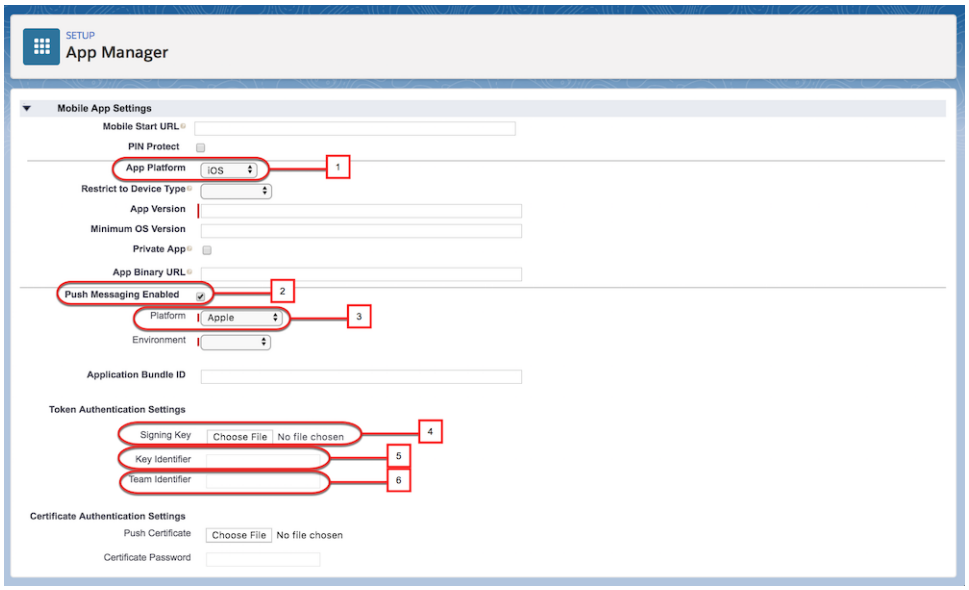
Dónde: Esta función está disponible para Salesforce para iOS en todas las ediciones, excepto Database.com.

Por qué: Dado que el plan de Apple es reducir en última instancia la compatibilidad con la distribución binaria heredada, vamos a cambiar a la distribución HTTP/2 para anticiparnos a este cambio.

Cómo: Para usar tokens de autenticación de proveedor, actualice la configuración móvil en su aplicación conectada.

Escriba `Gestor de aplicación` en el cuadro Búsqueda rápida en Configuración y, a continuación, navegue a **Nueva aplicación conectada**. En la sección Configuración de aplicación móvil, realice los pasos siguientes.

1. Para **Plataforma de aplicación**, seleccione **iOS**.
2. Seleccione **Mensajería de envío activada**. El cuadro de diálogo se amplía para mostrar más opciones.
3. Para **Plataforma**, seleccione **Apple**.
4. Cargue el valor de **Clave de firma** desde su cuenta de desarrollador de Apple.
5. Ingrese el valor de **Identificador de clave** desde su cuenta de desarrollador de Apple.
6. Ingrese el valor de **Identificador de equipo** desde su cuenta de desarrollador de Apple.



Nota: Puede usar tokens de autenticación, certificados de distribución o ambos. Si se proporciona un token, Salesforce siempre usa el token. Además, usamos el Id. de paquete de aplicación cuando se proporciona. Se recomienda usar el Id. de paquete de aplicación para evitar problemas con su configuración de notificaciones distribuidas.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear una aplicación conectada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Vínculo externo: Comunicación con el servicio de notificaciones distribuidas de Apple

Vínculo externo: Comunicación con el servicio de notificaciones distribuidas de Apple mediante tokens de autenticación

Funciones de Summer '18 diferentes o no disponibles en la aplicación Salesforce

La aplicación móvil de Salesforce no incluye todas las funciones disponibles en el sitio completo de Salesforce, si su organización está utilizando Lightning Experience o Salesforce Classic. Obtenga información sobre las mejoras de Salesforce de Summer '18 que no están disponibles, generan errores funcionales en el sitio completo o funcionan de un modo diferente en la aplicación móvil.

Nota: Para obtener la lista completa de diferencias entre la aplicación de Salesforce y el sitio completo, consulte Qué es diferente o no está disponible en la aplicación de Salesforce en la Ayuda de Salesforce.

Funciones de productividad

Sustituir el botón Nuevo evento en el calendario

Puede sustituir el botón Nuevo evento en el calendario por en Lightning Experience una acción personalizada creando un componente Lightning personalizado. El componente Lightning no está disponible para sustituir el botón Nuevo evento en la aplicación Salesforce.

Financial Services Cloud: Mejoras de cuentas personales, vistas de relaciones de grupos personalizadas, Mejoras de acumulaciones y compatibilidad con Salesforce Inbox y Pardot

Vea perfiles de cliente personalizables consolidados con cuentas personales, cuyo uso se certifica ahora en la aplicación móvil Salesforce, Advisor Analytics y las comunidades de socios y clientes. Muestre las relaciones con clientes clave en las vistas de relaciones de grupos mejoradas. Las acumulaciones mejoradas permiten a los usuarios pasar a la acción rápidamente y conseguir oportunidades en la vista Grupo principal. Acelere las cargas de datos desactivando cálculos de acumulación por búsqueda. Potencie la productividad de los asesores y profesionales de la banca en Financial Services Cloud con Salesforce Inbox y Pardot. Y todavía hay mucho más, lo que incluye el conjunto de permisos Acceso de cajero y mejoras de la capacidad de uso y la accesibilidad.

Lea la Guía del administrador de Financial Services Cloud para aprovechar al máximo estas nuevas funciones y mejoras.

EN ESTA SECCIÓN:

Simplificar la experiencia de usuario con cuentas personales

Las cuentas personales son una opción excelente en Financial Services Cloud. Ahora, su uso se certifica en la aplicación móvil Salesforce, Advisor Analytics y las comunidades de socios y clientes. Las cuentas personales permiten a los usuarios ver toda la información de sus clientes y promover la implicación en un perfil de cliente consolidado. Los usuarios pueden registrar una llamada, crear una tarea o crear una cuenta financiera o una oportunidad en la misma página. Haga un seguimiento y comparta registros de clientes con acciones de un solo paso además de mejorar la calidad de los datos con la gestión de registros duplicados.

Personalizar vistas de relaciones de grupos

Controle la visibilidad de las secciones Cuentas relacionadas y Contactos relacionados en el mapa de relaciones y el generador de grupos para mostrar relaciones clave relevantes para sus usuarios. Especifique el nivel de detalle adecuado en el nivel de componente según las funciones de los usuarios (por ejemplo, asesor, profesional de la banca o cajero). Además, puede mostrar u ocultar botones y acciones según los permisos de usuario, lo que permite simplificar la interfaz y controlar el acceso a los datos de clientes.

Acumulación de oportunidades para el grupo principal

Active esta función para mostrar todas las oportunidades de los miembros del grupo en una lista relacionada en el grupo principal. Los usuarios pueden pasar a la acción rápidamente y conseguir oportunidades desde el grupo principal.

Acelerar cargas de datos según sea necesario

Dos parámetros de Financial Services Cloud le permiten acelerar las cargas de datos. Estos parámetros aceleran las cargas de datos controlando si se requieren y se calculan las reglas de acumulación por búsqueda para su organización o para un perfil específico.

Automatizar acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda utilizando Apex

automatice acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda para su organización utilizando trabajos de Apex para ejecutar reglas de RBL. Importe datos de cuenta de forma más rápida desactivando las reglas de RBL y luego ejecutando trabajos de Apex para invocar nuevos cálculos.

Mejorar la productividad con Salesforce Inbox

Salesforce Inbox combina la bandeja de entrada de email de los usuarios y Financial Services Cloud mediante complementos para Gmail y Outlook además de aplicaciones móviles para Android e iOS. Los usuarios pueden ver y gestionar detalles de clientes, crear referencias, prospectos y oportunidades, asignar tareas y enviar invitaciones a eventos directamente desde su bandeja de entrada.

Conseguir una automatización de marketing más inteligente con Salesforce Pardot

Los usuarios pueden conectar con sus clientes y clientes potenciales mediante la automatización de marketing con Salesforce Pardot, que ahora se certifica con Financial Services Cloud. Con Pardot Engagement, los usuarios pueden enviar emails de uno a uno desde la interfaz que elijan además de registrar automáticamente todas las interacciones en Pardot y Financial Services Cloud.

Ayudar a los cajeros a empezar a trabajar con el conjunto de permisos Acceso de cajero

El conjunto de permisos Acceso de cajero proporciona los permisos predeterminados y la configuración de seguridad de nivel de campo que los cajeros necesitan para empezar a trabajar.

Asociar una actividad con múltiples contactos

Ahora, los usuarios pueden asociar una única tarea no solo con los miembros de un domicilio, sino también con otros contactos relacionados. En lugar de crear una tarea varias veces, simplifique el seguimiento de una tarea mediante la asociación de la tarea con varias personas. La tarea se muestra en todos los perfiles de cliente asociados en la cronología de actividades.

Accesibilidad mejorada

Tenemos el compromiso de garantizar la accesibilidad para todos los usuarios. Teniendo esto en cuenta, mejoramos los títulos, el texto alternativo y otras funciones de accesibilidad para facilitar el uso de Financial Services Cloud para los usuarios que trabajan con tecnología de asistencia.

Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Financial Services Cloud

Los usuarios que necesiten acceder a los datos de Financial Services Cloud, ya sea mediante la interfaz de usuario o la API, ahora deben tener una licencia de conjunto de permisos estándar o básica de Financial Services Cloud. Este cambio garantiza que solo los usuarios con licencia puedan acceder a las funciones de Financial Services Cloud. Si asignó licencias de conjunto de permisos a todos sus usuarios, no se requiere ninguna acción adicional.

Simplificar la experiencia de usuario con cuentas personales

Las cuentas personales son una opción excelente en Financial Services Cloud. Ahora, su uso se certifica en la aplicación móvil Salesforce, Advisor Analytics y las comunidades de socios y clientes. Las cuentas personales permiten a los usuarios ver toda la información de sus clientes y promover la implicación en un perfil de cliente consolidado. Los usuarios pueden registrar una llamada, crear una tarea o crear una cuenta financiera o una oportunidad en la misma página. Haga un seguimiento y comparta registros de clientes con acciones de un solo paso además de mejorar la calidad de los datos con la gestión de registros duplicados.

Dónde: Las cuentas personales se deben activar en su organización de Financial Services Cloud. Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Si usa actualmente el modelo de datos individuales, puede optar por convertir sus registros individuales en cuentas personales de Financial Services Cloud. Antes de cambiar a las cuentas personales, evalúe las necesidades de su compañía y consulte Aprovechar las cuentas personales para Financial Services Cloud con el fin de determinar si esta transición es adecuada en su caso. Consulte las consideraciones para la transformación del modelo de datos individuales en cuentas personales en Financial Services Cloud.

Personalizar vistas de relaciones de grupos

Controle la visibilidad de las secciones Cuentas relacionadas y Contactos relacionados en el mapa de relaciones y el generador de grupos para mostrar relaciones clave relevantes para sus usuarios. Especifique el nivel de detalle adecuado en el nivel de componente según las funciones de los usuarios (por ejemplo, asesor, profesional de la banca o cajero). Además, puede mostrar u ocultar botones y acciones según los permisos de usuario, lo que permite simplificar la interfaz y controlar el acceso a los datos de clientes.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Use la configuración del componente de mapa de relaciones en el Generador de aplicaciones Lightning para controlar la visibilidad de las secciones del mapa de relaciones y el generador de grupos. Consulte la sección sobre cómo controlar quién ve qué en el mapa de relaciones y el generador de grupos.

Acumulación de oportunidades para el grupo principal

Active esta función para mostrar todas las oportunidades de los miembros del grupo en una lista relacionada en el grupo principal. Los usuarios pueden pasar a la acción rápidamente y conseguir oportunidades desde el grupo principal.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Agregue un valor de la lista de selección Oportunidades al campo Acumulaciones en las relaciones entre cuentas y contactos. Consulte la sección sobre cómo activar acumulaciones de oportunidades.

Acelerar cargas de datos según sea necesario

Dos parámetros de Financial Services Cloud le permiten acelerar las cargas de datos. Estos parámetros aceleran las cargas de datos controlando si se requieren y se calculan las reglas de acumulación por búsqueda para su organización o para un perfil específico.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: En Configuración de aplicación Wealth, antes de iniciar operaciones de inserción o actualización, anule la selección de **Activar resumen de acumulación** y **Activar acumulación de registro de grupo**.

Automatizar acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda utilizando Apex

automatice acumulación mediante nuevos cálculos de regla de búsqueda para su organización utilizando trabajos de Apex para ejecutar reglas de RBL. Importe datos de cuenta de forma más rápida desactivando las reglas de RBL y luego ejecutando trabajos de Apex para invocar nuevos cálculos.

Cómo: Redacte código de Apex para invocar nuevos cálculos de acumulación. Consulte Forzar acumulación mediante nuevos cálculos de búsqueda.

Mejorar la productividad con Salesforce Inbox

Salesforce Inbox combina la bandeja de entrada de email de los usuarios y Financial Services Cloud mediante complementos para Gmail y Outlook además de aplicaciones móviles para Android e iOS. Los usuarios pueden ver y gestionar detalles de clientes, crear referencias, prospectos y oportunidades, asignar tareas y enviar invitaciones a eventos directamente desde su bandeja de entrada.

Dónde: Salesforce Inbox está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Consulte Inbox.

Conseguir una automatización de marketing más inteligente con Salesforce Pardot

Los usuarios pueden conectar con sus clientes y clientes potenciales mediante la automatización de marketing con Salesforce Pardot, que ahora se certifica con Financial Services Cloud. Con Pardot Engagement, los usuarios pueden enviar emails de uno a uno desde la interfaz que elijan además de registrar automáticamente todas las interacciones en Pardot y Financial Services Cloud.

Dónde: Pardot está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Consulte la sección sobre cómo conectar Pardot y Salesforce.

Ayudar a los cajeros a empezar a trabajar con el conjunto de permisos Acceso de cajero

El conjunto de permisos Acceso de cajero proporciona los permisos predeterminados y la configuración de seguridad de nivel de campo que los cajeros necesitan para empezar a trabajar.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Duplique un perfil de usuario estándar y agregue el conjunto de permisos Acceso de cajero. Consulte la sección sobre cómo asignar el conjunto de permisos Acceso de cajero (opcional).

Asociar una actividad con múltiples contactos

Ahora, los usuarios pueden asociar una única tarea no solo con los miembros de un domicilio, sino también con otros contactos relacionados. En lugar de crear una tarea varias veces, simplifique el seguimiento de una tarea mediante la asociación de la tarea con varias personas. La tarea se muestra en todos los perfiles de cliente asociados en la cronología de actividades.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Consulte Activar actividades compartidas.

Accesibilidad mejorada

Tenemos el compromiso de garantizar la accesibilidad para todos los usuarios. Teniendo esto en cuenta, mejoramos los títulos, el texto alternativo y otras funciones de accesibilidad para facilitar el uso de Financial Services Cloud para los usuarios que trabajan con tecnología de asistencia.

Dónde: Estas mejoras se aplican a todas las organizaciones de Financial Services Cloud.

Cómo: Para obtener información detallada sobre cómo Financial Services Cloud cumple los estándares de accesibilidad, consulte nuestras plantillas de accesibilidad a productos voluntarias (VPAT) en VPAT[508] y VPAT[WCAG 2.0].

Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Financial Services Cloud

Los usuarios que necesiten acceder a los datos de Financial Services Cloud, ya sea mediante la interfaz de usuario o la API, ahora deben tener una licencia de conjunto de permisos estándar o básica de Financial Services Cloud. Este cambio garantiza que solo los usuarios con licencia puedan acceder a las funciones de Financial Services Cloud. Si asignó licencias de conjunto de permisos a todos sus usuarios, no se requiere ninguna acción adicional.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las organizaciones de Financial Services Cloud.

Cuándo: Este cambio se aplicará primero en organizaciones con la versión preliminar de entornos sandbox a principios de mayo. El requisito se aplicará en su organización de producción cuando la versión Summer '18 se implemente a principios de junio.

Cómo: Vaya a **Configuración** > **Configuración de la compañía** > **Información de la compañía** > **Licencias del conjunto de permisos** y compruebe si se agregó el número correcto de licencias de Financial Services Cloud a su organización. A continuación, vaya a **Configuración** > **Conjuntos de permisos** y asígnelos a los usuarios.

Consulte también:

- Asignar licencias de conjunto de permisos de Financial Services Cloud
- Gestionar asignaciones de licencias de conjunto de permisos (PSL) masivas para Financial Services Cloud

Health Cloud: Más modular, integración de HCE más sencilla y compatibilidad con Field Service Lightning

Health Cloud es ahora compatible con Field Service Lightning y puede elegir entre una amplia variedad de soluciones inmediatas para enviar y recibir datos de historias clínicas electrónicas (HCE) mediante el estándar HL7 v2.

Health Cloud está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic.

Disponible en: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**

EN ESTA SECCIÓN:

Trabajar con historias clínicas electrónicas en HL7 V2.x

Puede incorporar historias clínicas electrónicas (HCE) de pacientes clave al modelo de datos de Health Cloud mediante mensajes HL7 v2.x. Use nuestros adaptadores pregenerados y la lógica de asignación para ingresar más fácilmente información como los datos demográficos de pacientes, los ingresos hospitalarios, las altas, las transferencias, las citas de atención médica y las alergias. Vuelva a configurar, sustituya o amplíe los adaptadores y la asignación según sus necesidades específicas.

Trabajar con Health Cloud en dispositivos móviles

Si tiene Field Service Lightning, puede enviar a sus profesionales sanitarios a trabajar sobre el terreno con Health Cloud en sus teléfonos. Los profesionales pueden comprobar datos de pacientes, gestionar la programación y actualizar de forma interactiva los objetivos y las tareas del seguro médico del paciente en sus dispositivos móviles Android o iOS.

La nueva API habla el idioma de los negocios

La API CreatePatient crea de forma programática un registro para representar un paciente nuevo. Esto permite a los desarrolladores trabajar con el concepto de "paciente", específico de Health Cloud, en vez de Contacto, Contacto o Cuenta personal. CreatePatient funciona con independencia de que use el tipo de registro Individual de Health Cloud o el objeto cuenta personal estándar para el paciente.

Vistas de información de paciente más flexibles

Puede configurar de forma independiente cada sección del componente Lightning "Detalles de paciente para Health Cloud" para mostrar información de una página de registro de cuenta o contacto de Lightning mediante el tipo de registro Individual.

Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Health Cloud

Los usuarios que necesiten acceder a los datos Health Cloud, ya sea mediante la interfaz de usuario o la API, deben tener la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud. Esto era opcional hasta ahora.

Health Cloud es compatible con los idiomas ruso, italiano y danés

Agregamos el danés (DA), el ruso (RU) e italiano (IT) a las configuraciones regionales admitidas.

Mejoras de la capacidad de uso

Realizamos algunas mejoras para facilitar aún más la vida de sus usuarios.

Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning

Agregamos tres componentes para trabajar con distintos tipos de información de pacientes.

Metadatos de Health Cloud: Tipos nuevos

Health Cloud incluye tres tipos nuevos de metadatos personalizados.

Trabajar con historias clínicas electrónicas en HL7 V2.x

Puede incorporar historias clínicas electrónicas (HCE) de pacientes clave al modelo de datos de Health Cloud mediante mensajes HL7 v2.x. Use nuestros adaptadores pregenerados y la lógica de asignación para ingresar más fácilmente información como los datos demográficos de pacientes, los ingresos hospitalarios, las altas, las transferencias, las citas de atención médica y las alergias. Vuelva a configurar, sustituya o amplíe los adaptadores y la asignación según sus necesidades específicas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en **Enterprise Edition**, **Performance Edition** y **Unlimited Edition**.

Quién: Los usuarios con la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud asignada pueden trabajar con esta función.

Por qué: Los adaptadores HL7 v2 y las asignaciones v2 ADT de uso inmediato permiten aumentar la eficiencia y rentabilidad de Health Cloud para su integración con varios sistemas de HCE.

Cómo: Se proporcionan tres tipos de metadatos nuevos para gestionar esta función. Los encontrará en el árbol Configuración debajo de **Tipos de metadatos personalizados**.

HL7setting
Permite la compatibilidad del analizador con las transmisiones de historias clínicas electrónicas mediante el estándar HL7.

HL7ParserMapping
Determina qué clase de Apex se usa para analizar segmentos HL7.

ServiceOrchestrationSetting
Determina el orden de ejecución de las operaciones del analizador.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud_object_reference.meta/health_cloud_object_reference/hl7.htm

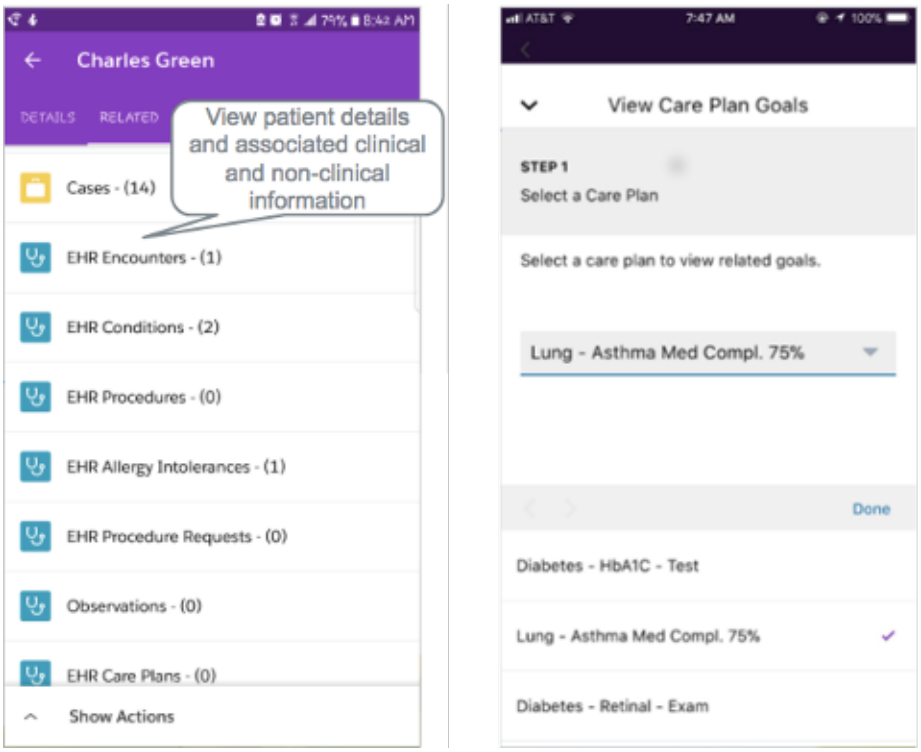
Trabajar con Health Cloud en dispositivos móviles

Si tiene Field Service Lightning, puede enviar a sus profesionales sanitarios a trabajar sobre el terreno con Health Cloud en sus teléfonos. Los profesionales pueden comprobar datos de pacientes, gestionar la programación y actualizar de forma interactiva los objetivos y las tareas del seguro médico del paciente en sus dispositivos móviles Android o iOS.

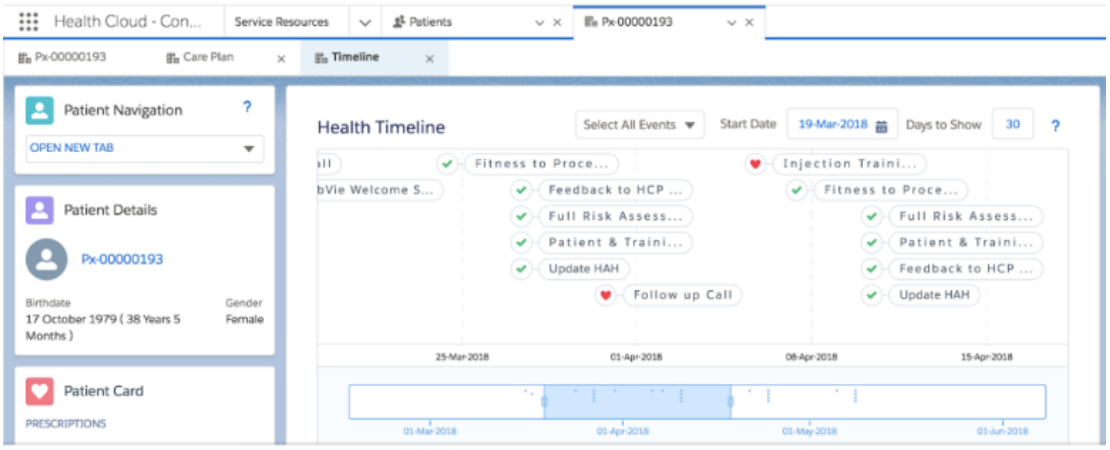
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic, la aplicación Field Service Lightning y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Los usuarios con la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y la licencia de conjunto de permisos de Field Service Lightning asignadas pueden trabajar con esta función.

Por qué: El uso de flujos de Health Cloud en Field Service Lightning le permite gestionar una plantilla distribuida para ofrecer atención en los hogares y lugares de trabajo de los pacientes o en distintas zonas de un campus.



Los profesionales sanitarios pueden usar la aplicación móvil Field Service Lightning en iOS o Android para ver la información de un paciente, trabajar con las tareas y los objetivos del seguro médico del paciente y gestionar las citas en la cronología del paciente.



Cómo: Health Cloud para Field Service Lightning se proporciona como un paquete no gestionado. Instale el paquete de Field Service Lightning y, a continuación, instale el paquete de Health Cloud desde http://industries.force.com/healthcloudextensionfieldservice.

CONSULTE TAMBIÉN

https://help.salesforce.com/articleView?id=fs_overview.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud.meta/health_cloud/health_cloud_field_service.htm

La nueva API habla el idioma de los negocios

La API CreatePatient crea de forma programática un registro para representar un paciente nuevo. Esto permite a los desarrolladores trabajar con el concepto de "paciente", específico de Health Cloud, en vez de Contacto, Contacto o Cuenta personal. CreatePatient funciona con independencia de que use el tipo de registro Individual de Health Cloud o el objeto cuenta personal estándar para el paciente.

Quién: Los usuarios con la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud asignada pueden trabajar con esta función.

Cómo: Se pueden pasar campos estándar o personalizados en los objetos de cuenta y contacto como argumentos. Los campos personalizados se completan según se especifica en una asignación junto con el espacio de nombres. Las entradas de campo personalizado que no coinciden con campos personalizados de cuenta o contacto se ignoran.

Si la creación de una cuenta o un contacto genera un error, se revierte toda la transacción.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud_object_reference.meta/health_cloud_object_reference/apex_pages_patient.htm

Vistas de información de paciente más flexibles

Puede configurar de forma independiente cada sección del componente Lightning "Detalles de paciente para Health Cloud" para mostrar información de una página de registro de cuenta o contacto de Lightning mediante el tipo de registro Individual.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Los usuarios con la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud asignada pueden trabajar con esta función.

Cómo: Use cualquier combinación de los tres componentes independientes nuevos para proporcionar la información contenida anteriormente en las tres secciones del componente **Detalles de paciente para Health Cloud**.

- **Navegación de paciente para Health Cloud** contiene ahora las funciones de navegación de Health Cloud como un componente Lightning independiente.
- **Información de paciente para Health Cloud** contiene ahora las funciones de detalles de paciente de Health Cloud como un componente Lightning independiente.
- **Tarjeta de paciente para Health Cloud** contiene ahora las funciones de tarjeta de paciente de Health Cloud como un componente Lightning independiente.

Puede arrastrar estos componentes independientes de forma individual a la región anclada de su plantilla de página para personalizar la información persistente a la que desea que acceda el usuario en todo momento al navegar por las subfichas.

El componente "Detalles de paciente para Health Cloud" existente aún está disponible. Su implementación actual de Health Cloud mediante plantillas de flexipage sin regiones ancladas sigue funcionando, pero se recomienda cambiar a páginas con regiones ancladas y preferiblemente con una barra lateral izquierda.

Agregamos la opción personalizada **Detalles de paciente persistentes en subfichas**, lo que desactiva la carga automática de la tarjeta de paciente a la izquierda de otros componentes de Health Cloud en una sola columna de la consola Lightning. Esto permite a los administradores configurar Detalles de paciente para Health Cloud, Navegación de paciente para Health Cloud, Información de paciente para Health Cloud y Tarjeta de paciente para Health Cloud como componentes Lightning independientes en un encabezado o barra lateral anclados de la flexipage de cuenta.

Para impedir que el componente Detalles de paciente para Health Cloud no personalizable se muestre en cada subficha, desactive la opción personalizada **Detalles de paciente persistentes en subfichas**.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud.meta/health_cloud/admin_patient_card_overview.htm

https://help.salesforce.com/articleView?id=console_lex_custom_pages.htm

Licencia de conjunto de permisos requerida para todos los usuarios de Health Cloud

Los usuarios que necesiten acceder a los datos Health Cloud, ya sea mediante la interfaz de usuario o la API, deben tener la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud. Esto era opcional hasta ahora.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic, la aplicación Field Service Lightning y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: La licencia de conjunto de permisos de Health Cloud garantiza que solo los usuarios con la licencia puedan acceder a las funciones de Health Cloud. Antes del 1 de junio, asegúrese de que todos sus usuarios de Health Cloud tienen la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud.

Quién: Esto no afecta a la mayoría de los miembros de la comunidad. Los pacientes, cuidadores y otros clientes ya están cubiertos por una de las licencias de comunidad de su organización. Si hay miembros de su comunidad que necesitan acceder a objetos de Health Cloud, su representante de Salesforce puede ayudarle a determinar qué licencias de conjunto de permisos necesita.

Cuándo: Verá el cambio primero en organizaciones con la versión preliminar de entornos sandbox a principios de mayo. El nuevo requisito se aplicará en su organización de producción cuando la versión Summer '18 se implemente a principios de junio.

Cómo: Vaya a **Configuración** > **Configuración de la compañía** > **Información de la compañía** > **Licencias del conjunto de permisos** y compruebe si se agregó el número correcto de licencias de Health Cloud a su organización. A continuación, vaya a **Configuración** > **Conjuntos de permisos** y asígnelos a los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud.meta/health_cloud/admin_permissionset_licenses_assign.htm

https://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/en-us/sfdc/pdf/bulk_psl_assign_for_health_cloud.pdf

Health Cloud es compatible con los idiomas ruso, italiano y danés

Agregamos el danés (DA), el ruso (RU) e italiano (IT) a las configuraciones regionales admitidas.

Si configuró Health Cloud antes de la versión Spring '18, tendrá que actualizar su visualización para utilizar los nuevos idiomas. En Configuración, utilice el cuadro Búsqueda rápida para encontrar **Objeto** y luego haga clic en **Crear** > **Objetos**. En la página Objetos personalizados, haga clic en **Configuración de tarjeta de paciente**. Bajo **Campos personalizados y relaciones**, haga clic en **Idioma**. Haga clic en **Nuevo** y rellene el nombre del idioma que está agregando.

Nota: Debe ser el nombre exacto del idioma. Por ejemplo, `Ruso` funciona, pero `ruso` no. Para cualquier especificación de idioma que el sistema no reconozca, se utiliza el inglés de manera predeterminada.

En la página Objetos personalizados, vaya a **Configuración de vista de cronología** y repita los pasos.

Para comprobar que su nuevo idioma se muestra, vuelva a la **Configuración de tarjeta de paciente** y búsquelo en el menú desplegable **Idiomas**.

Sugerencia: Si su compañía es de varios idiomas y opera en un idioma que no es el inglés, active el sistema de traducción de modo que los valores traducidos aparezcan correctamente en componentes de Health Cloud. La documentación del producto está disponible en todos los idiomas completamente compatibles.

Importante: Cuando Health Cloud admite un idioma, no significa necesariamente que Salesforce haya hecho una evaluación de cumplimiento legal para todos los países donde se habla ese idioma. Debe determinar si existe algún requisito legal o regulador que se aplique al uso de Health Cloud para cada país en el que tenga intención de utilizarlo.

Mejoras de la capacidad de uso

Realizamos algunas mejoras para facilitar aún más la vida de sus usuarios.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Opciones de idioma en su idioma

Cuando los usuarios seleccionan un idioma en Health Cloud, ahora puede mostrar las opciones de idioma en el idioma propio del usuario actual. Por ejemplo, si el idioma de su organización está establecido en Inglés, la opción Portugués se enumera como Portugués, y Holandés se enumera como Holandés. Anteriormente, la página de configuración de idioma enumeraba los nombres traducidos de los idiomas disponibles. Por ejemplo, Portugués aparecía como Português, y Holandés se etiquetaba como Nederlands.

Si configuró Health Cloud antes de la versión Spring '18, tendrá que actualizar su visualización para aprovechar las nuevas opciones. En Configuración, localice **Objeto**, haga clic en **Crear** > **Objetos** > **Configuración de tarjeta de paciente**. Haga clic en **Modificar** junto a cada idioma y especifique la nueva etiqueta para esa opción de idioma.

De vuelta en la página Objetos personalizados, vaya a **Configuración de vista de cronología** y repita los pasos.

Para comprobar si las etiquetas aparecen de la manera que desea, vuelva a la página de configuración y búsquelas en el menú desplegable **Idiomas**.

Seguros médicos

La creación de un seguro médico ahora agrega al paciente al equipo sanitario automáticamente.

Filtrado de tareas

El componente Care Plan Empower ahora muestra todas sus tareas cerradas y no solo las tareas con el estado "Completado". Anteriormente, el componente filtraba las tareas con el estado "Completado", pero no usaba ningún otro estado configurado equivalente al cierre, como "Cancelado".

Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning

Agregamos tres componentes para trabajar con distintos tipos de información de pacientes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Se modificó el siguiente componente.

Tarjeta de paciente
El componente Lightning de tarjeta de paciente ahora se puede sustituir por tres componentes independientes.

Los siguientes componentes son nuevos.

Navegación de paciente para Health Cloud
Activa la navegación.

Información de paciente para Health Cloud
Proporciona detalles del paciente, como la información de contacto.

Tarjeta de paciente para Health Cloud
Muestra información relacionada con la atención al paciente, como las enfermedades y prescripciones.

Metadatos de Health Cloud: Tipos nuevos

Health Cloud incluye tres tipos nuevos de metadatos personalizados.

HL7setting
Permite la compatibilidad del analizador con las transmisiones de historias clínicas electrónicas mediante el estándar HL7.

HL7ParserMapping
Determina qué clase de Apex se usa para analizar segmentos HL7.

HcServiceOrchestrationSetting
Determina el orden de ejecución de las operaciones del analizador.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud_object_reference.meta/health_cloud_object_reference/hl7.htm

Personalización: Mayor inteligencia en los clics, los servicios externos y los campos de hora disponibles de forma general, mejora de la gestión de errores

Personalice su organización para hacerla más inteligente con la nueva función piloto Einstein Next Best Action. Varias funciones han pasado de piloto o beta a estar disponibles de manera general: Servicios externos, campos de hora personalizados, componentes Lightning como acciones de flujos y etapas de flujos. Si utiliza con frecuencia flujos, procesos o páginas de Lightning, ahora disfrutará de una gestión de errores mejorada.

Las funciones de personalización le ayudan a ampliar su organización mejorando sus objetos, datos y campos, personalizando el aspecto de su organización, aumentando sus procesos de negocio, creando sitios Web y creando aplicaciones; todo utilizando las herramientas de apuntar y hacer clic y quizás algo de programación. Las funciones de personalización también incluyen herramientas para administrar y asegurar su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)

Haga que su negocio sea más inteligente y más predictivo con predicciones personalizadas en casi cualquier objeto estándar o personalizado en Salesforce. Cuando las soluciones estándar de Einstein no se ajustan a lo que está intentando predecir, Einstein Prediction Builder le permite crear su propio modelo predictivo. Lo mejor de todo, puede crearlo en solo unos clics, sin códigos.

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (tanto dentro como fuera de Salesforce) para hacer la oferta adecuada, en el momento adecuado y a la persona correcta. Quizás tenga acciones y ofertas que solo son relevantes en determinadas condiciones, como, por ejemplo, actualizaciones que solo deben ofrecerse a determinados clientes. O bien, es posible que tenga varias acciones disponibles para los agentes de servicio para ayudar a los clientes y desea guiar a los agentes para que utilicen la acción más adecuada. Eche un vistazo a Einstein Next Best Action.

Servicios externos: Disponible de manera general con mejoras.

Las funciones de la versión beta junto con mejoras, como, por ejemplo, la capacidad de modificación, el tamaño de esquema ampliado, la mayor capacidad de gestión de códigos de respuesta o el asistente de pantalla completa, facilitan la utilización de Servicios externos. Utilice herramientas declarativas para que se pueda centrar en lo que realmente necesita utilizando los datos importados en lugar de la codificación.

Privacidad y protección de datos: Mejoras en el objeto individual

Independientemente de si cumple normas de privacidad y protección de datos, como, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos (RGDPD), ahora podrá realizar un seguimiento de determinadas preferencias de privacidad cuando así lo soliciten los clientes. Esto es posible gracias a los registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual.

Flow de Lightning: Mejora de la gestión de errores y de la depuración, distribución y configuración de flujos más inteligente

Cree flujos en más versiones. Evite alcanzar los límites, así como los errores, cuando los flujos y los procesos se ejecutan de forma masiva. Integre completamente sus flujos en navegadores, aplicaciones de la consola de Lightning y las comunidades. Muestre a los usuarios en qué punto del flujo se encuentran. Depure sus flujos con más detalles y realice un seguimiento de la utilización con respecto a los límites. Manipule las colecciones y las etapas activas con mayor facilidad gracias a los elementos de asignación.

Generador de aplicaciones Lightning: Componentes dañados que no provocan error en las páginas, regiones ancladas en la barra lateral de la consola y nuevos componentes

En lugar de provocar error, ahora los componentes dañados de las páginas de Lightning se eliminan. Utilice las regiones ancladas en la barra lateral de la consola para que sus usuarios no tengan que cambiar de una página a otra para obtener la información que necesitan. Mejore las páginas de sus usuarios de Lightning con los componentes de insignias. Utilice numerosos nuevos componentes para mejorar la gestión de los emails y las fichas de los paneles de la aplicación de email Lightning for Outlook.

Campos: Tipo de campo de hora disponible de forma general y Visualización de valores de predicción en campos numéricos (Beta)

Todas las modificaciones tienen el tipo de campo personalizado de hora. Los administradores que utilizan Einstein Prediction Builder obtienen un mayor control sobre el campo que muestra el valor de predicción.

Salesforce Connect: Encabezados HTTP personalizados, desencadenadores en objetos externos (beta) y mucho más

Se van a agregar increíbles nuevas herramientas que permiten interactuar con sus sistemas de datos externos. Ahora puede definir y activar encabezados HTTP personalizados para pasar más información de solicitud a fuentes de datos externas OData 2.0 y 4.0 para el procesamiento. Con el adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect (versión beta pública), podrá reaccionar ante los cambios que se realizaron en los datos almacenados fuera de Salesforce. Y por si fuera poco, los campos que se agregaron y actualizaron para realizar el seguimiento de las llamadas de Salesforce Connect a sistemas externos están disponibles de manera general.

Configuración general: Soluciones Lightning Bolt y mejoras de acciones y aprobaciones

Publique fácilmente soluciones listas para su utilización que incluyan aplicaciones Lightning, comunidades de Lightning y flujos. Para las acciones rápidas, dispondrá de más maneras de establecer valores predefinidos para campos de listas de selección y mensajes traducidos de operaciones que se completaron correctamente. El remitente de emails de solicitud de aprobación ahora admite direcciones de toda la organización.

AppExchange: Nuevos filtros y mejoras de perfil

Identifique rápidamente la mejor solución para sus requisitos de negocio con nuevas opciones de filtro para nubes, funciones y credenciales especiales. También facilitamos la tarea de ver y actualizar su perfil de AppExchange.

Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)

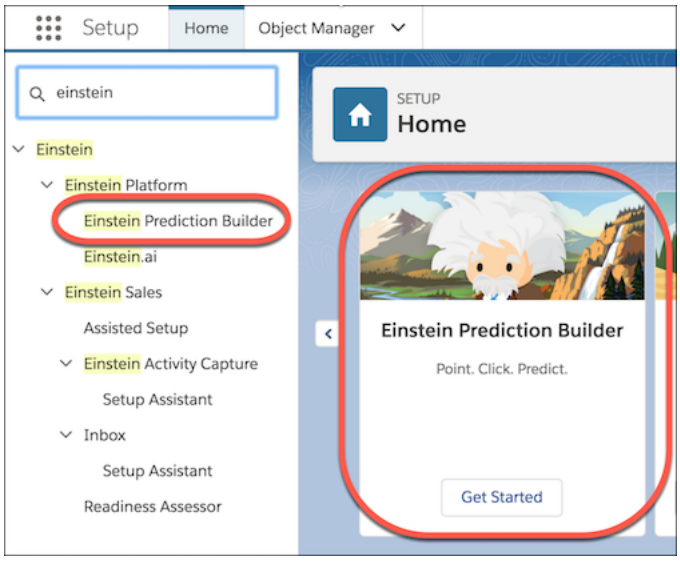
Haga que su negocio sea más inteligente y más predictivo con predicciones personalizadas en casi cualquier objeto estándar o personalizado en Salesforce. Cuando las soluciones estándar de Einstein no se ajustan a lo que está intentando predecir, Einstein Prediction Builder le permite crear su propio modelo predictivo. Lo mejor de todo, puede crearlo en solo unos clics, sin códigos.

Quién: Esta función está disponible para administradores con la licencia EinsteinBuilderFree.

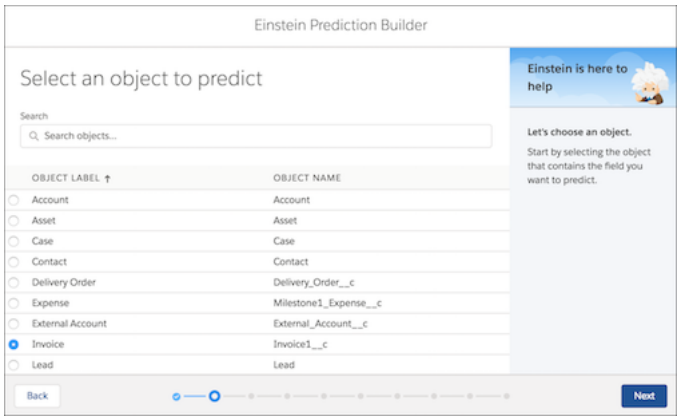
Dónde: Einstein Prediction Builder está disponible en Lightning Experience en Enterprise Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Einstein Prediction Builder es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Einstein Prediction Builder en el grupo Salesforce Einstein en Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Cómo: Encuentre Einstein Prediction Builder en Configuración en la sección Plataforma de Einstein. Es posible también que tenga un mosaico útil que le lleva directamente a él.

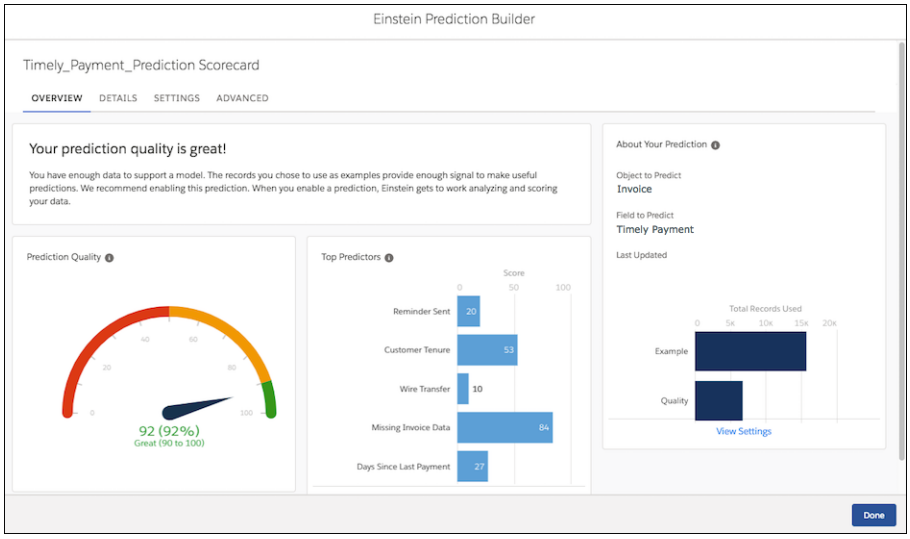


¿Qué tipos de cosas puede predecir con Einstein Prediction Builder? Casi todo lo que sucede en su negocio. Supongamos que desea predecir la probabilidad de que sus cliente paguen su factura a tiempo. Crea una predicción en su objeto Factura personalizado. A continuación selecciona el campo que desea predecir. En este caso, selecciona un campo personalizado que representa si el cliente pagó la factura a tiempo. Unos clics más y Einstein inicia la creación de su predicción.



Einstein puede predecir los siguientes tipos de campo: casillas de verificación, campos de fórmula con una construcción especial y campos numéricos.

Cuando Einstein finaliza (en 24 horas), obtiene una tarjeta de puntuaje mostrando la precisión que su predicción podría tener. Tiene toda la información que necesita a un solo vistazo: si activar su predicción, qué factores son mejores al realizar una predicción y los pasos recomendados para la mejora de su conjunto de datos o predicción.



Cuando crea una predicción, Einstein Prediction Builder crea un campo personalizado en la página 422 para almacenar sus resultados de predicción. Este campo personalizado es un campo numérico con una configuración especial denominada Predicción de IA. Se almacena en el objeto que está prediciendo. Todo lo que tiene que hacer es asignar un nombre al campo cuando está creando su predicción. Si desea crear el campo personalizado usted mismo, puede hacerlo. Ingrese su nombre y etiqueta al crear su predicción.

CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes
- Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

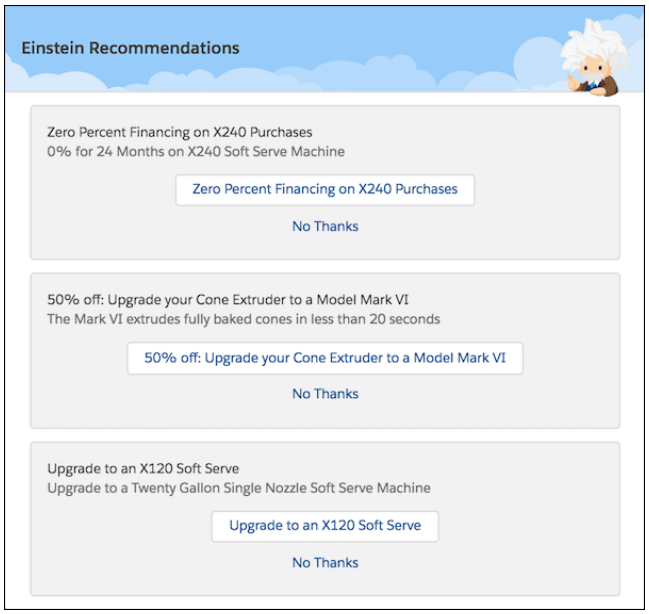
Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (tanto dentro como fuera de Salesforce) para hacer la oferta adecuada, en el momento adecuado y a la persona correcta. Quizás tenga acciones y ofertas que solo son relevantes en determinadas condiciones, como, por ejemplo, actualizaciones que solo deben ofrecerse a determinados clientes. O bien, es posible que tenga varias acciones disponibles para los agentes de servicio para ayudar a los clientes y desea guiar a los agentes para que utilicen la acción más adecuada. Eche un vistazo a Einstein Next Best Action.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Por qué: Por ejemplo, cuando un representante de ventas abre un registro de un contacto, el componente Recomendaciones de Einstein ejecuta una estrategia y muestra las ofertas recomendadas para dicho contacto.

- La primera oferta es la que se recomienda porque el puntuaje de crédito del cliente supera un umbral determinado.
- Las demás ofertas son recomendadas porque el puntuaje de satisfacción del cliente es superior a la media y se considera que las ventas complementarias eran adecuadas.



Cómo: Cree propuestas para representar sus acciones y ofertas personalizadas. Cuando un usuario acepta una propuesta haciendo clic en el botón, se ejecuta un flujo de pantalla.

Cree estrategias de recomendación que consulten datos, tomen decisiones y filtren u ordenen las propuestas.

Muestre recomendaciones de una estrategia determinada agregando el componente Lightning adecuado a sus páginas. En las páginas de Lightning, agregue el componente Recomendaciones de Einstein. En las páginas de comunidad de Lightning, agregue el componente Acciones recomendadas. En páginas de Visualforce, utilice Lightning Out para agregar el componente lightning:nextBestAction.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Componentes Lightning

Nuevo componente: lightning:nextBestActions

API de REST de Chatter

Nuevos recursos: Obtenga una propuesta, consiga recomendaciones de estrategias y registre las reacciones del usuario ante las recomendaciones.

Chatter en Apex

Métodos nuevos: Obtenga una propuesta, consiga recomendaciones de estrategias y registre las reacciones del usuario ante las recomendaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

- Acciones y ofertas recomendadas para miembros de la comunidad (Piloto)
- Recomendar acciones y ofertas a usuarios de Lightning (piloto)
- Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Servicios externos: Disponible de manera general con mejoras.

Las funciones de la versión beta junto con mejoras, como, por ejemplo, la capacidad de modificación, el tamaño de esquema ampliado, la mayor capacidad de gestión de códigos de respuesta o el asistente de pantalla completa, facilitan la utilización de Servicios externos. Utilice herramientas declarativas para que se pueda centrar en lo que realmente necesita utilizando los datos importados en lugar de la codificación.

EN ESTA SECCIÓN:

Creación de un servicio externo (disponible de forma general)

Utilice Servicios externos para conectarse a un servicio externo, invocar métodos basados en una fuente externa mediante un flujo o importar los datos del servicio en Salesforce. Por ejemplo, puede conectarse a un servicio de crédito que determina si el crédito se amplía a una cuenta de Salesforce. ¿Necesita conocer las condiciones de pago? Utilice Servicios externos. Cuando se ejecuta el flujo, el resultado contiene la decisión del crédito y, si procede, las condiciones de pago.

Interfaz de usuario de servicios externos mejorada

Ahorre tiempo con la interfaz de usuario mejorada que permite ingresar toda la información necesaria en la misma página.

Modificación de un servicio externo

Ya no es necesario crear otro servicio externo cuando desee hacer cambios. Servicios externos ahora cuenta con una opción de modificación.

Mayor número de caracteres con el esquema de servicios externos

Hemos tenido en cuenta los comentarios que hizo durante la versión beta: Necesitaba más caracteres para poder implementar lo que desea implementar con los servicios externos. Por ello se ha ampliado el esquema de servicios externos a 100.000 caracteres.

Gestión de más códigos de respuesta en los flujos de servicios externos

En la versión beta de Servicios externos, solo se incluían los códigos de respuestas correctas como valores devueltos. Ahora, todos los códigos de respuesta junto con sus valores relacionados se analizan y están disponible cuando se incluyen en el esquema Swagger o Interagent. Además, también es posible importar estos valores en sus flujos. Agregar estos valores puede facilitar la utilización de sus flujos si un paso no se completa correctamente.

Creación de un servicio externo (disponible de forma general)

Utilice Servicios externos para conectarse a un servicio externo, invocar métodos basados en una fuente externa mediante un flujo o importar los datos del servicio en Salesforce. Por ejemplo, puede conectarse a un servicio de crédito que determina si el crédito se amplía a una cuenta de Salesforce. ¿Necesita conocer las condiciones de pago? Utilice Servicios externos. Cuando se ejecuta el flujo, el resultado contiene la decisión del crédito y, si procede, las condiciones de pago.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

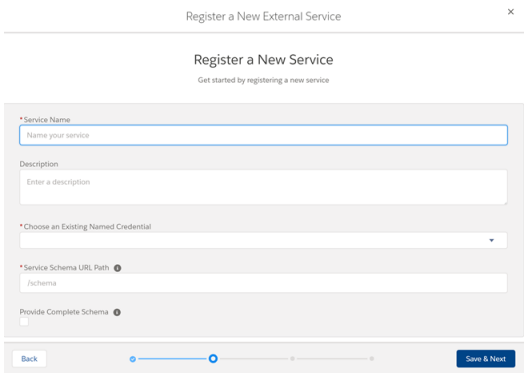
Por qué: Los Servicios externos también pueden ayudarle a ahorrar tiempo al agregar usuarios a una organización. Por ejemplo, supongamos que desea que los nuevos usuarios se conviertan automáticamente en colaboradores de todas las aplicaciones externas relacionadas con la organización. Cree un flujo y un servicio externo utilizando entradas que podrá definir en su esquema, como, por ejemplo, un id. de usuario. A continuación, agregue desencadenadores a su flujo. Cuando se crea un usuario, el desencadenador se activa y se agrega el usuario como colaborador de las demás aplicaciones.

Interfaz de usuario de servicios externos mejorada

Ahorre tiempo con la interfaz de usuario mejorada que permite ingresar toda la información necesaria en la misma página.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En Configuración, ingrese `servicios externos`. Antes, tenía que ingresar `integraciones` para encontrar la opción de servicios externos. Para registrar un servicio, seleccione la credencial con nombre en la misma página en la que se ingresa la el nombre del servicio y la información del esquema.

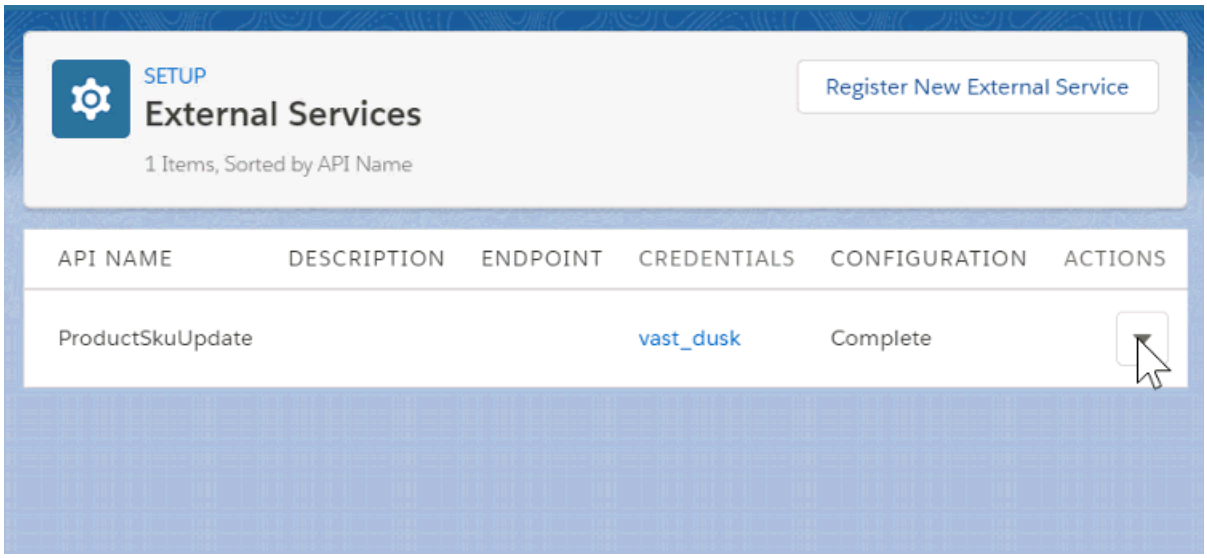


Modificación de un servicio externo

Ya no es necesario crear otro servicio externo cuando desee hacer cambios. Servicios externos ahora cuenta con una opción de modificación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Haga clic en la flecha en la columna Acciones del servicio y seleccione **Modificar** para el servicio que desea actualizar.



Mayor número de caracteres con el esquema de servicios externos

Hemos tenido en cuenta los comentarios que hizo durante la versión beta: Necesitaba más caracteres para poder implementar lo que desea implementar con los servicios externos. Por ello se ha ampliado el esquema de servicios externos a 100.000 caracteres.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Gestión de más códigos de respuesta en los flujos de servicios externos

En la versión beta de Servicios externos, solo se incluían los códigos de respuestas correctas como valores devueltos. Ahora, todos los códigos de respuesta junto con sus valores relacionados se analizan y están disponible cuando se incluyen en el esquema Swagger o Interagent. Además, también es posible importar estos valores en sus flujos. Agregar estos valores puede facilitar la utilización de sus flujos si un paso no se completa correctamente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Privacidad y protección de datos: Mejoras en el objeto individual

Independientemente de si cumple normas de privacidad y protección de datos, como, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos (RGDPD), ahora podrá realizar un seguimiento de determinadas preferencias de privacidad cuando así lo soliciten los clientes. Esto es posible gracias a los registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual.

EN ESTA SECCIÓN:

Determinación de los registros de privacidad de datos que debe conservar al fusionar registros

El proceso de fusión de prospectos y contactos con registros de privacidad de datos correspondientes se ha simplificado. Si prefiere conservar siempre los registros de privacidad de datos modificados más recientemente, puede especificar esta preferencia en la Configuración. Ingrese *Configuración individual* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración individual**. A continuación, seleccione **Conservar el registro de privacidad de datos modificado más recientemente**.

El objeto Individual es compatible con funciones de objeto estándar

Los registros de privacidad de datos que crea en función del objeto Individual le permiten almacenar determinadas preferencias de privacidad de datos para sus clientes. Con independencia de que deba cumplir lo establecido en materia de protección de datos y privacidad, como el Reglamento general de protección de datos (RGPD), estos registros le ayudan a cumplir los requisitos en el caso de las solicitudes de privacidad de sus clientes. El objeto Individual ahora es compatible con todas las funciones de objeto estándar.

Hacer que los datos personales de los usuarios queden inutilizados por Salesforce cuando lo soliciten

Cuando los usuarios ya no deseen que sus datos personales se reconozcan en Salesforce, puede codificarlos de forma permanente con el nuevo método de Apex `System.UserManagement.obfuscateUser`. No obstante, tenga cuidado al utilizar este método. Al invocar el método para ese usuario, los datos se vuelven anónimos, y no podrá recuperarlos.

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos

Determinación de los registros de privacidad de datos que debe conservar al fusionar registros

El proceso de fusión de prospectos y contactos con registros de privacidad de datos correspondientes se ha simplificado. Si prefiere conservar siempre los registros de privacidad de datos modificados más recientemente, puede especificar esta preferencia en la Configuración. Ingrese *`Configuración individual`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración individual**. A continuación, seleccione **Conservar el registro de privacidad de datos modificado más recientemente**.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en todas las ediciones.

El objeto Individual es compatible con funciones de objeto estándar

Los registros de privacidad de datos que crea en función del objeto Individual le permiten almacenar determinadas preferencias de privacidad de datos para sus clientes. Con independencia de que deba cumplir lo establecido en materia de protección de datos y privacidad, como el Reglamento general de protección de datos (RGPD), estos registros le ayudan a cumplir los requisitos en el caso de las solicitudes de privacidad de sus clientes. El objeto Individual ahora es compatible con todas las funciones de objeto estándar.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en todas las ediciones.

Por qué: El objeto Individual es ahora un objeto estándar completo. Puede hacer lo siguiente:

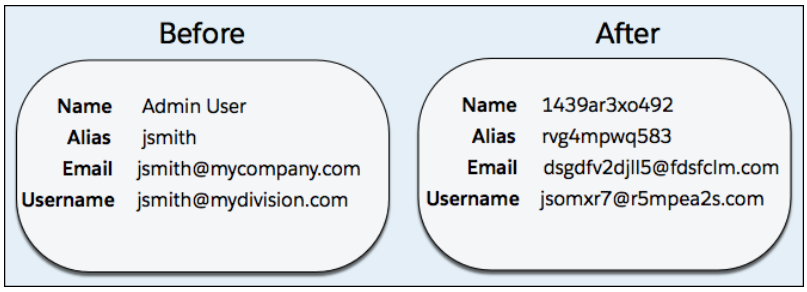
- Crear acciones personalizadas, botones y vínculos para tipos individuales.
- Crear diferentes tipos de registros individuales.
- Recuperar un tipo individual que eliminó.
- Usar tipos individuales con flujos de trabajo o con Process Builder.

Hacer que los datos personales de los usuarios queden inutilizados por Salesforce cuando lo soliciten

Cuando los usuarios ya no deseen que sus datos personales se reconozcan en Salesforce, puede codificarlos de forma permanente con el nuevo método de Apex `System.UserManagement.obfuscateUser`. No obstante, tenga cuidado al utilizar este método. Al invocar el método para ese usuario, los datos se vuelven anónimos, y no podrá recuperarlos.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

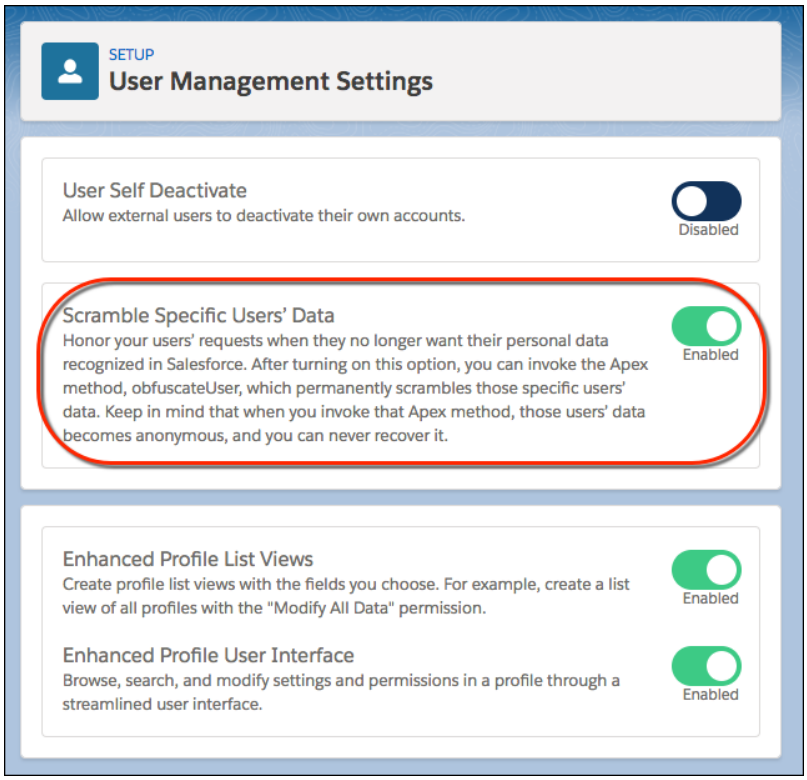
Por qué: Por ejemplo, un representante de ventas que se marcha o un usuario externo que abandona una comunidad desea que Salesforce deje de realizar seguimientos de su información personal. Usted invoca el método de Apex `System.UserManagement.obfuscateUser`, que codifica de forma permanente los datos del usuario y los sustituye por una cadena de caracteres aleatorios. La página de detalles del usuario se mantiene, pero los campos contienen cadenas de caracteres carentes de sentido.



`obfuscateUser()` afecta a los campos estándar el objeto Usuario, excluyendo algunos campos, como el Id. de usuario, la zona horaria, la configuración regional y el perfil.

Nota: El uso de este método no desencadena una notificación de cambio por email.

Cómo: Para activar esta función, en Configuración, vaya a Configuración de gestión de usuarios y seleccione **Codificar datos de usuarios específicos**.



Luego invoque `System.UserManagement.obfuscateUser` a través de desencadenadores, procesos, flujos de trabajo de Apex, o Developer Console. Este método solo cambia el objeto Usuario. Se elimina la asociación entre el usuario y otros objetos, pero no se cambian otros objetos. Por ejemplo, los objetos Contacto, ThirdPartyAccountLink (TPAL), y la autenticación por contraseña de usuario (UPA) se mantienen inalterados.

Se recomienda que anote el Id. de usuario y otros atributos para el postprocesamiento, como la dirección de email, si desea enviar una confirmación al usuario.

Esta función forma parte de nuestro esfuerzo para proteger los datos personales y la privacidad de los usuarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Privacidad y protección de datos

Flow de Lightning: Mejora de la gestión de errores y de la depuración, distribución y configuración de flujos más inteligente

Cree flujos en más versiones. Evite alcanzar los límites, así como los errores, cuando los flujos y los procesos se ejecutan de forma masiva. Integre completamente sus flujos en navegadores, aplicaciones de la consola de Lightning y las comunidades. Muestre a los usuarios en qué punto del flujo se encuentran. Depure sus flujos con más detalles y realice un seguimiento de la utilización con respecto a los límites. Manipule las colecciones y las etapas activas con mayor facilidad gracias a los elementos de asignación.

EN ESTA SECCIÓN:

Diseño de flujos y procesos: Más maneras de utilizar componentes Lightning, etapas disponibles de forma general, más operadores de asignación de colecciones

Utilice el Diseñador de flujos de nube para crear flujos en las versiones Essentials Edition y Professional Edition. Configure sus flujos para que realicen acciones directamente en navegadores, como, por ejemplo, acceder a sistemas de terceros sin pasar por los servidores de Salesforce. Muestre indicadores de progreso o exploraciones de ruta a los usuarios de flujos. Manipule y cuente las colecciones y las etapas activas con los nuevos operadores de asignación. Permita a los usuarios seleccionar valores de fecha/hora en sus pantallas de flujos.

Distribución de flujos: Inicio de flujos como subfichas, visualización de flujos recomendados

Inicie el flujo correspondiente como subficha en una aplicación de la consola de Lightning cuando un agente acepta una llamada. Con la nueva versión piloto de Einstein Next Best Action, podrá crear estrategias para recomendar los flujos correctos en el momento correcto y a las personas adecuadas.

Depuración de flujos y procesos: Depuración de detalles en el tiempo de ejecución, emails de errores mejorados y más líneas de registro disponibles

Compruebe y resuelva los errores de sus flujos gracias a los detalles de depuración en tiempo real. Vea qué organización le envió un email de error y modifique el destinatario de estos emails. Supervise la utilización en función de los límites del regulador.

Tiempo de ejecución de flujo y proceso: Errores más intuitivos para los usuarios, más maneras de evitar los errores y reversiones

Ya no se mostrará a los usuarios los errores del tipo "no se pudo desencadenar un flujo" cuando sus acciones inicien procesos que generen errores. Hemos mejorado la manera en que se ejecutan los procesos y flujos de forma masiva para ayudar a reducir los errores de tiempo de ejecución, evitar alcanzar los límites de SOQL y las reversiones de transacciones innecesarias.

CONSULTE TAMBIÉN

Probar suscriptores de evento de flujo y proceso en Apex

Diseño de flujos y procesos: Más maneras de utilizar componentes Lightning, etapas disponibles de forma general, más operadores de asignación de colecciones

Utilice el Diseñador de flujos de nube para crear flujos en las versiones Essentials Edition y Professional Edition. Configure sus flujos para que realicen acciones directamente en navegadores, como, por ejemplo, acceder a sistemas de terceros sin pasar por los servidores de Salesforce. Muestre indicadores de progreso o exploraciones de ruta a los usuarios de flujos. Manipule y cuente las colecciones y las etapas activas con los nuevos operadores de asignación. Permita a los usuarios seleccionar valores de fecha/hora en sus pantallas de flujos.

EN ESTA SECCIÓN:

Creación de flujos en las versiones Essential Edition y Professional Edition

Todo lo mejor de los flujos ahora está disponible en las versiones Essentials Edition y Professional Edition. Con estas modificaciones, podrá tener hasta cinco flujos activos. Tenga en cuenta que los flujos pueden integrarse con otras funciones, como, por ejemplo, Apex y Comunidades, que no se admiten en estas versiones.

Realizar acciones locales en flujos utilizando componentes Lightning (Disponible de forma general)

Recupere datos de una base de datos local o de la nube privada directamente en su flujo sin tener que pasar por el servidor de Salesforce. O bien, realice acciones directamente en el navegador, como, por ejemplo, abrir una URL determinada o confirmar que un registro se creó con un mensaje de alerta. Los elementos de acción local le permiten integrar directamente con el navegador utilizando el controlador del lado del cliente de un componente Lightning. Esta función, ahora disponible de forma general, incluye algunos cambios desde la versión piloto.

Realizar seguimiento del progreso de un flujo mediante etapas (disponible de forma general)

Indique el punto en el que se encuentran los usuarios en un flujo mediante el nuevo recurso de etapa y dos nuevas variables del sistema: `$Flow.ActiveStages` y `$Flow.CurrentStage`. Por ejemplo, puede indicar dónde se encuentra el usuario en el flujo de compra con exploraciones de rutas o mediante un indicador de progreso. Esta función, ahora disponible de forma general, incluye algunos cambios desde la última versión.

Actualización de etapas activas y colecciones con nuevos operadores de asignación

Se agregaron varios nuevos operadores de asignación que facilitan la manipulación de las variables de colección y de la variable del sistema `$Flow.ActiveStages`. Ahora podrá quitar fácilmente elementos específicos y truncar colecciones y etapas activas. De este modo, podrá contar el número de elementos de colección o las etapas activas y almacenar este número en una variable. También podrá agregar elementos al principio en lugar de al final. Ya no necesitará el código de Apex ni los bucles para realizar estas operaciones en colecciones.

Captura de valores de fecha/hora en pantallas de flujos

Utilice el nuevo tipo de campo de pantalla de fecha/hora del Diseñador de flujos de nube para capturar las horas de los flujos, como, por ejemplo, al programar eventos o citas. Esta función no requiere ningún código o componente Lightning.

Ver solo opciones compatibles en el Selector de campos de Process Builder

Process Builder ya no muestra opciones no compatibles en el selector de campos. Anteriormente, podía seleccionar campos no compatibles en objetos relacionados, que a veces causaban fallos en os procesos en el momento de ejecución. Ahora, cuando utiliza el selector de campos, puede estar seguro de que sus procesos hacen referencia únicamente a campos compatibles.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del diseñador de flujos de nube

Creación de flujos en las versiones Essential Edition y Professional Edition

Todo lo mejor de los flujos ahora está disponible en las versiones Essentials Edition y Professional Edition. Con estas modificaciones, podrá tener hasta cinco flujos activos. Tenga en cuenta que los flujos pueden integrarse con otras funciones, como, por ejemplo, Apex y Comunidades, que no se admiten en estas versiones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en las versiones Essentials Edition y Professional Edition.

Realizar acciones locales en flujos utilizando componentes Lightning (Disponible de forma general)

Recupere datos de una base de datos local o de la nube privada directamente en su flujo sin tener que pasar por el servidor de Salesforce. O bien, realice acciones directamente en el navegador, como, por ejemplo, abrir una URL determinada o confirmar que un registro se creó con un mensaje de alerta. Los elementos de acción local le permiten integrar directamente con el navegador utilizando el controlador del lado del cliente de un componente Lightning. Esta función, ahora disponible de forma general, incluye algunos cambios desde la versión piloto.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Sin embargo, los flujos que incluyen componentes Lightning solo se admiten en el tiempo de ejecución de flujos de Lightning.

Por qué: Supongamos que tiene un flujo que crea un caso. Al final del flujo, desea redirigir al usuario a la página de detalles del caso que se creó. Para ello, instala o crea un componente Lightning y agrega el elemento Acción local correspondiente a su flujo.

Cómo: Las acciones locales aparecen en la paleta del Diseñador de flujos de nube bajo la sección Acciones locales.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Componentes Lightning

Nueva interfaz `lightning:availableForFlowActions`. Las siguientes cosas cambiaron desde Winter '18.

- El nombre de la interfaz se cambió de `flowruntime:availableForFlowLocalActions` a `lightning:availableForFlowActions`.
- La interfaz ya no proporciona una función `callback`. En su lugar, el control se devuelve al flujo cuando el método finaliza o cuando se cumple una promesa.

API de metadatos

Nuevo valor de enumeración para el campo `actionType` en `FlowActionCall` en el tipo de metadatos Flow.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del diseñador de flujos de nube: Ampliar su flujo con componentes Lightning

Guía del diseñador de flujos de nube: Integrar con sistemas externos desde un flujo

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Crear acciones locales de flujo con componentes Lightning

IdeaExchange: Diseñador de flujo necesita una forma sencilla de "Finalizar" un flujo navegando a un registro

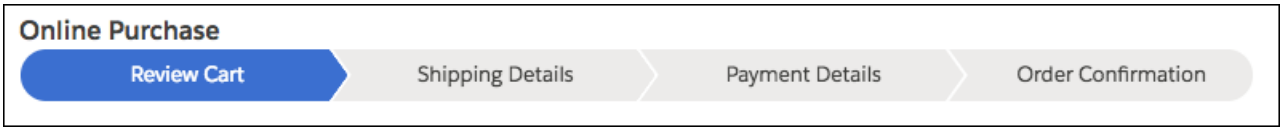
Realizar seguimiento del progreso de un flujo mediante etapas (disponible de forma general)

Indique el punto en el que se encuentran los usuarios en un flujo mediante el nuevo recurso de etapa y dos nuevas variables del sistema: `$Flow.ActiveStages` y `$Flow.CurrentStage`. Por ejemplo, puede indicar dónde se encuentra el usuario en el flujo de compra con exploraciones de rutas o mediante un indicador de progreso. Esta función, ahora disponible de forma general, incluye algunos cambios desde la última versión.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Por ejemplo, el flujo de compra online incluye etapas que permiten a los usuario revisar sus carritos, ingresar detalles de envío, detalles de pago y confirmar el pedido. Las etapas se muestran en el tiempo de ejecución al utilizar un componente Lightning personalizado.

En este punto, `$Flow.ActiveStages` contiene las etapas Revisar carrito, Detalles de envío, Detalles de pago y Confirmación de pedido y `$Flow.CurrentStage` está configurado en Revisar carrito.



Cómo: En la ficha Recursos, defina las etapas de cada permutación de su flujo. Durante el flujo, identifique las etapas relevantes para el usuario asignando valores a las variables del sistema de las etapas.

- `$Flow.ActiveStages` identifica las etapas relevantes para la ruta actual del flujo.
- `$Flow.CurrentStage` identifica las etapas en las que se encuentra el flujo. Asegúrese de incluir la etapa seleccionada en `$Flow.ActiveStages`.

Sugerencia: El tiempo de ejecución del flujo estándar no representa las etapas de un flujo de forma predeterminada. Sin embargo, puede crear un componente propio que las represente y las agregue a su flujo utilizando los campos de pantalla de componente Lightning. Se recomienda utilizar el componente lightning:progressindicator.

Cambios a partir de Winter '18

- Los nuevos operadores de asignación permiten agregar y quitar con facilidad etapas activas. Otro nuevo operador cuenta el número de etapas activas y asigna el número a una variable.
- El email de error de flujo ahora realiza un seguimiento de los valores de `$Flow.ActiveStages` y `$Flow.CurrentStage` durante el flujo.
- La API de metadatos y el Sistema de traducción permite traducir las etiquetas de las etapas.
- La etiqueta de la etapa se utiliza al pasar `$Flow.ActiveStages` o `$Flow.CurrentStage` a un atributo de componente Lightning. Antes, se utilizaba el nombre completamente cualificado de la etapa.
- Cuando se pone en pausa una entrevista de flujo que incluye etapas, Salesforce almacena información acerca de las etapas actuales y activas de la entrevista mediante registros de FlowStageRelation.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Componentes Lightning

Nuevos parámetros `onstatuschange` en el componente lightning:flow.

API de SOAP

Objeto nuevo: FlowStageRelation

API de metadatos

Nuevos campos en los tipos de metadatos Flow y Translations.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualización de etapas activas y colecciones con nuevos operadores de asignación

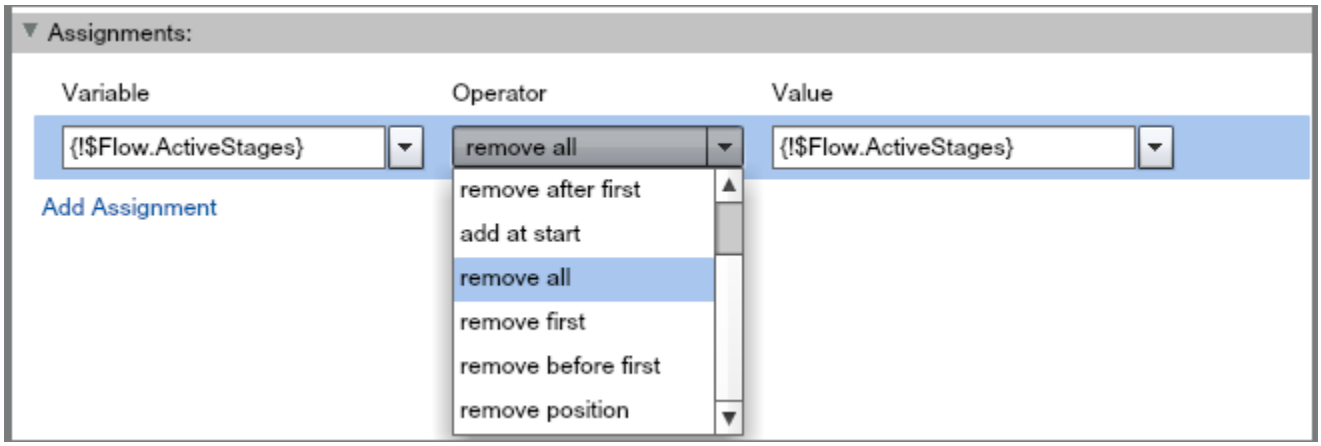
Guía del diseñador de flujos de nube: Mostrar progreso de usuarios por un flujo con etapas

Actualización de etapas activas y colecciones con nuevos operadores de asignación

Se agregaron varios nuevos operadores de asignación que facilitan la manipulación de las variables de colección y de la variable del sistema `$Flow.ActiveStages`. Ahora podrá quitar fácilmente elementos específicos y truncar colecciones y etapas activas. De este modo, podrá contar el número de elementos de colección o las etapas activas y almacenar este número en una variable. También podrá agregar elementos al principio en lugar de al final. Ya no necesitará el código de Apex ni los bucles para realizar estas operaciones en colecciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Por ejemplo, para borrar todas las etapas activas con un elemento de asignación, seleccione el operador **eliminar todo** e ingrese la variable del sistema *`$Flow.ActiveStages`* en las columnas Variable y Valor.



A continuación se muestran los nuevos operadores de asignación.

Operador	Actualiza estas variables	Descripción
agregar al principio	variables de colección `$Flow.ActiveStages`	Agrega elementos o etapas al principio de la colección o las etapas activas.
conteo de iguales	variables de número	Cuenta el número de etapas activas de una colección y asigna dicho número a una variable.
eliminar tras el primero	variables de colección `$Flow.ActiveStages`	Elimina todos los elementos o etapas tras la primera instancia de un valor especificado.
eliminar todo	variables de colección `$Flow.ActiveStages`	Elimina todas las instancias de un valor especificado.
eliminar antes del primero	variables de colección `$Flow.ActiveStages`	Elimina todos los elementos o etapas antes de la primera instancia de un valor especificado.
eliminar primero	variables de colección `$Flow.ActiveStages`	Elimina la primera instancia de un valor especificado.

Operador	Actualiza estas variables	Descripción
eliminar posición	variables de colección `$Flow.ActiveStages`	Elimina el elemento o etapa que se encuentre en una posición especificada. Por ejemplo, si una variable de colección contiene tres elementos (Rojo, Verde y Azul) y la asignación elimina la posición 2, se eliminará el Verde.
eliminar no comunes	variables de colección	Compara dos colecciones y elimina todos los elementos que no sean comunes a ambas colecciones.

Asimismo, el operador **agregar** ahora permite anexar variables de colección del mismo tipo de datos o tipo de objeto. Sin embargo, solo es posible establecer estas asignaciones desde la API de metadatos. Desde el Diseñador de flujos de nube no es posible guardar un elemento de asignación que contenga una variable de colección en la columna Valor para el operador **agregar**.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

API de metadatos

Nuevos valores de enumeración para el campo `operator` en `FlowAssignmentItem` en el tipo de metadatos Flow.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Tamaño de las colecciones de flujos

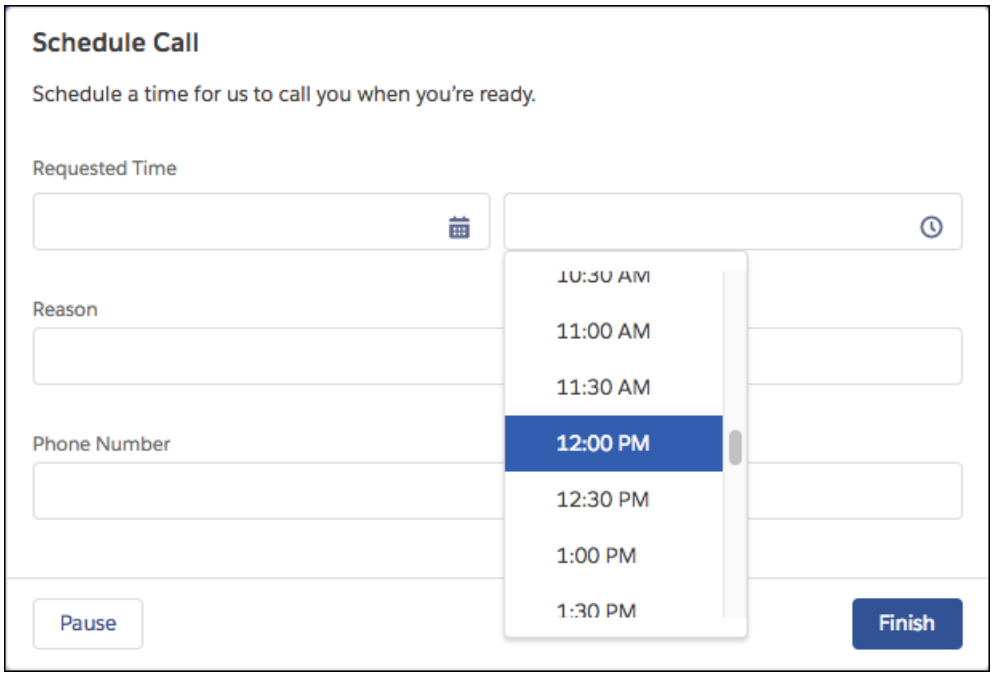
Guía del diseñador de flujos de nube: Operadores en elementos de asignación de flujos

Captura de valores de fecha/hora en pantallas de flujos

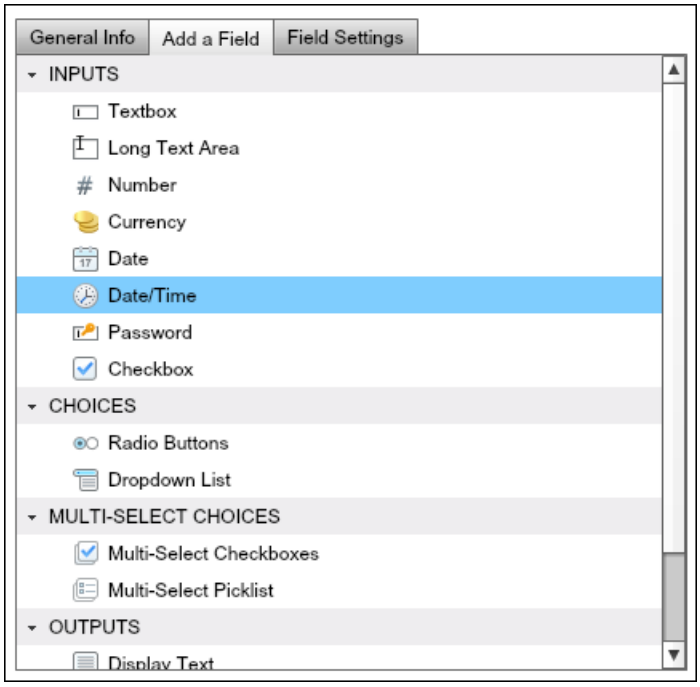
Utilice el nuevo tipo de campo de pantalla de fecha/hora del Diseñador de flujos de nube para capturar las horas de los flujos, como, por ejemplo, al programar eventos o citas. Esta función no requiere ningún código o componente Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Por ejemplo, este flujo utiliza el valor de fecha/hora para programar una llamada.



Cómo: En los elementos de pantalla, la fecha/hora aparece con otros tipos de campos de entrada en la ficha Agregar un campo.



Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

API de metadatos

`DateTime` es ahora un valor de enumeración válido para el campo `dataType` en FlowScreenField en el tipo de metadatos Flow.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Agregar el tipo de campo de fecha/hora en Visual Workflow

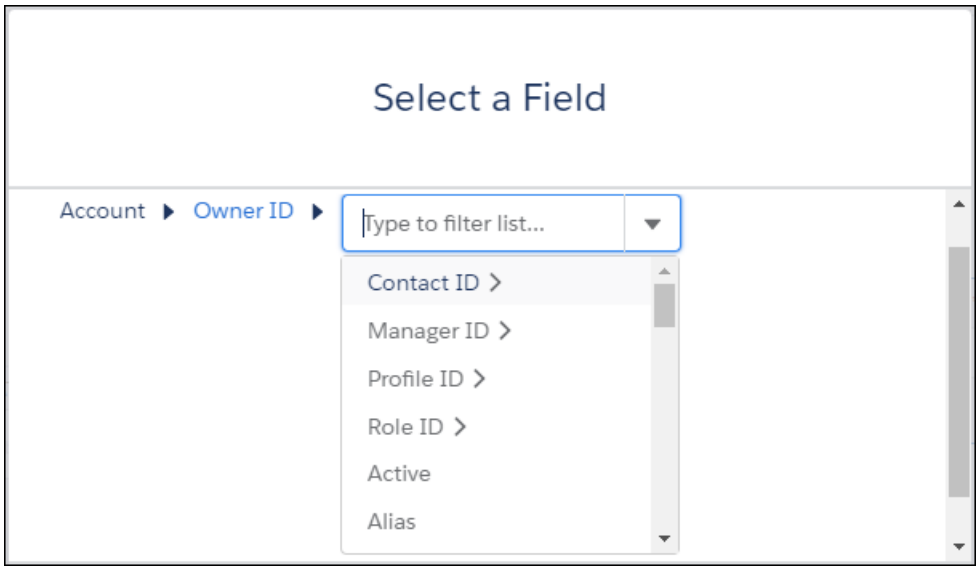
Ver solo opciones compatibles en el Selector de campos de Process Builder

Process Builder ya no muestra opciones no compatibles en el selector de campos. Anteriormente, podía seleccionar campos no compatibles en objetos relacionados, que a veces causaban fallos en os procesos en el momento de ejecución. Ahora, cuando utiliza el selector de campos, puede estar seguro de que sus procesos hacen referencia únicamente a campos compatibles.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Por ejemplo, podría seleccionar previamente los siguientes criterios en un proceso asociado con el objeto Cuenta: `[Account].Owner.AboutMe Contains String 'Engineer'`. Como el campo `AboutMe` en el objeto Usuario relacionado no s compatible en un proceso basado en cuenta, el proceso falla en le momento de ejecución.

Ahora, el selector de campo ya no enumera campos como `AboutMe`.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Selector de campos

Distribución de flujos: Inicio de flujos como subfichas, visualización de flujos recomendados

Inicie el flujo correspondiente como subficha en una aplicación de la consola de Lightning cuando un agente acepta una llamada. Con la nueva versión piloto de Einstein Next Best Action, podrá crear estrategias para recomendar los flujos correctos en el momento correcto y a las personas adecuadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Inicio de flujos como subfichas en aplicaciones de la consola Lightning (disponible de forma general)

Guíe a sus usuarios a través de procesos de varios pasos con el componente de participación guiada de Lightning y lista de acciones guiada. Asocie registros a flujos mediante las herramientas de automatización de Salesforce. Cuando se abre en la aplicación de la consola un registro que tiene un flujo asociado, el flujo se inicia como una subficha. Los flujos se pueden configurar para canales específicos, como, por ejemplo, el teléfono y el chat, y es posible especificar los flujos que desea que los usuarios completen en primer y último lugar.

Utilización de estrategias para recomendar flujos a los usuarios y a los miembros de la comunidad (piloto)

En lugar de mostrar siempre todos los flujos, cree estrategias de recomendación que muestren los flujos idóneos en el momento perfecto y a las personas adecuadas. Con las estrategias de recomendación, podrá integrar reglas de negocio, modelos predictivos y datos tanto dentro como fuera de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt

Permitir a los usuarios ver y reanudar flujos en pausa

Guía del diseñador de flujos de nube: Distribuir su flujo

Inicio de flujos como subfichas en aplicaciones de la consola Lightning (disponible de forma general)

Guíe a sus usuarios a través de procesos de varios pasos con el componente de participación guiada de Lightning y lista de acciones guiada. Asocie registros a flujos mediante las herramientas de automatización de Salesforce. Cuando se abre en la aplicación de la consola un registro que tiene un flujo asociado, el flujo se inicia como una subficha. Los flujos se pueden configurar para canales específicos, como, por ejemplo, el teléfono y el chat, y es posible especificar los flujos que desea que los usuarios completen en primer y último lugar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Aportar sus procesos de servicio a la consola con Implicación guiada de Lightning (Disponible de forma general)

Utilización de estrategias para recomendar flujos a los usuarios y a los miembros de la comunidad (piloto)

En lugar de mostrar siempre todos los flujos, cree estrategias de recomendación que muestren los flujos idóneos en el momento perfecto y a las personas adecuadas. Con las estrategias de recomendación, podrá integrar reglas de negocio, modelos predictivos y datos tanto dentro como fuera de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

Depuración de flujos y procesos: Depuración de detalles en el tiempo de ejecución, emails de errores mejorados y más líneas de registro disponibles

Compruebe y resuelva los errores de sus flujos gracias a los detalles de depuración en tiempo real. Vea qué organización le envió un email de error y modifique el destinatario de estos emails. Supervise la utilización en función de los límites del regulador.

EN ESTA SECCIÓN:

Depuración de los flujos en el Diseñador de flujos de nube

El Diseñador de flujos de nube ofrece una opción de depuración que le ayudará a probar sus flujos y a resolver problemas. De este modo, podrá establecer fácilmente variables de entrada, reiniciar flujos rápidamente y ver todo tipo de detalles acerca de lo que está sucediendo en tiempo real a medida que se ejecuta su flujo.

Emails de error de procesos y flujos: Disponible de forma general en el control de destinatarios e id. de organización

Cuando se produce un error de ejecución de un elemento de flujo o proceso en el tiempo de ejecución, Salesforce envía un email con los detalles y el mensaje de error acerca de los elementos que se ejecutaron. Si utilizó esta función en su versión beta, compruebe las mejoras que se implementaron gracias a los comentarios de probadores beta como usted.

Supervisión de la utilización de flujos y procesos con respecto a los límites del regulador por cada transacción

Los procesos y flujos pueden hacer cosas muy útiles que, a menudo, cuentan en el límite por cada transacción. Ahora puede utilizar los registros de depuración para identificar las acciones que más contribuyen a alcanzar estos límites. Estos detalles le ayudan a solucionar errores y a supervisar la utilización a medida que activa y distribuye sus flujos y procesos. También puede utilizar estos detalles para comprobar procesos y flujos que va a crear para evitar alcanzar los límites del regulador en el tiempo de ejecución.

Asegurarse de que se admiten las operaciones masivas de procesos y flujos

Para comprobar si las operaciones masivas de procesos y flujos no se están ejecutando de forma masiva, revise la nueva línea del registro de depuración FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED.

Depuración de los flujos en el Diseñador de flujos de nube

El Diseñador de flujos de nube ofrece una opción de depuración que le ayudará a probar sus flujos y a resolver problemas. De este modo, podrá establecer fácilmente variables de entrada, reiniciar flujos rápidamente y ver todo tipo de detalles acerca de lo que está sucediendo en tiempo real a medida que se ejecuta su flujo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Sin embargo, al mostrar los detalles de depuración, el flujo se representa en tiempo de ejecución de Lightning incluso si el tiempo de ejecución de Lightning no está activado para la organización.

Por qué: Antes, cuando se encontraba con un error durante la ejecución de un flujo, a veces resultaba muy complejo diagnosticar la causa raíz del problema. A veces, con el método de ensayo error era posible ver qué hacía el flujo en segundo plano. Otras veces, agregaba manualmente pantallas de resolución de problemas para mostrar variables innecesarias para los usuarios.

¡No desespere! Cuando depure un flujo, podrá realizar lo siguiente:

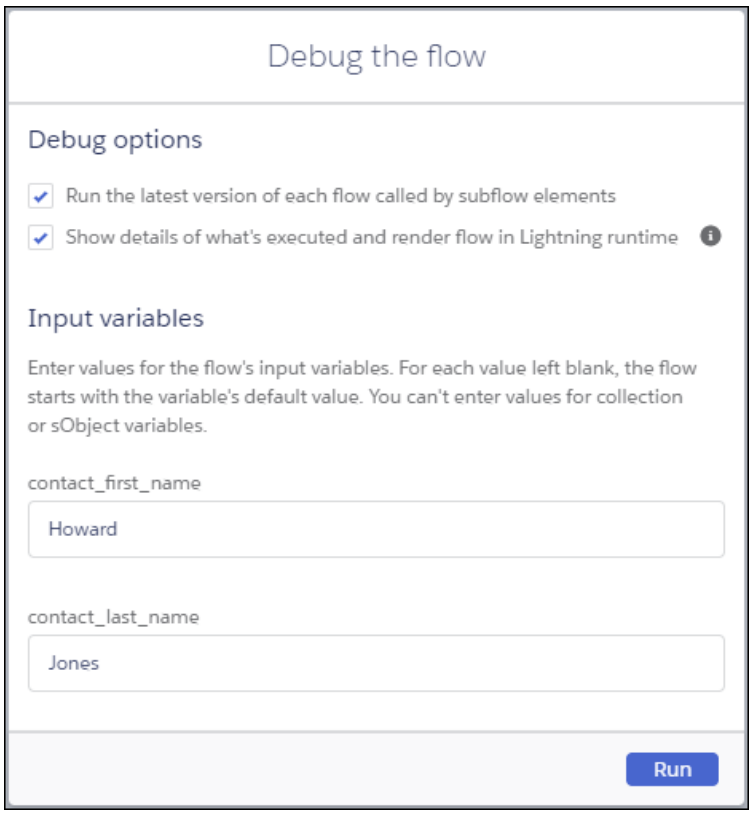
- Especificar fácilmente los valores de las variables de entrada. Tras ejecutar el flujo, podrá cambiar rápidamente estos valores y volver a ejecutar el flujo.
- Elegir si los elementos de subflujo ejecutan la versión más reciente de cada flujo a los que se hace referencia.
- Visualizar los detalles paso a paso de todas las operaciones, acciones y asignaciones de variables conforme las vaya ejecutando el flujo.
- En cualquier punto, incluso durante la ejecución, podrá reiniciar rápidamente el flujo para probar otras opciones.

Advertencia: Al depurar un flujo, este se ejecuta y se realizan todas sus acciones, incluidas las operaciones DML o la ejecución de código Apex. Como siempre sucede al ejecutar flujos, si cierra o reinicia el flujo durante la ejecución, no se revertirán las acciones que se ejecutaron previamente, los cambios realizados en la base de datos y las llamadas que se efectuaron.

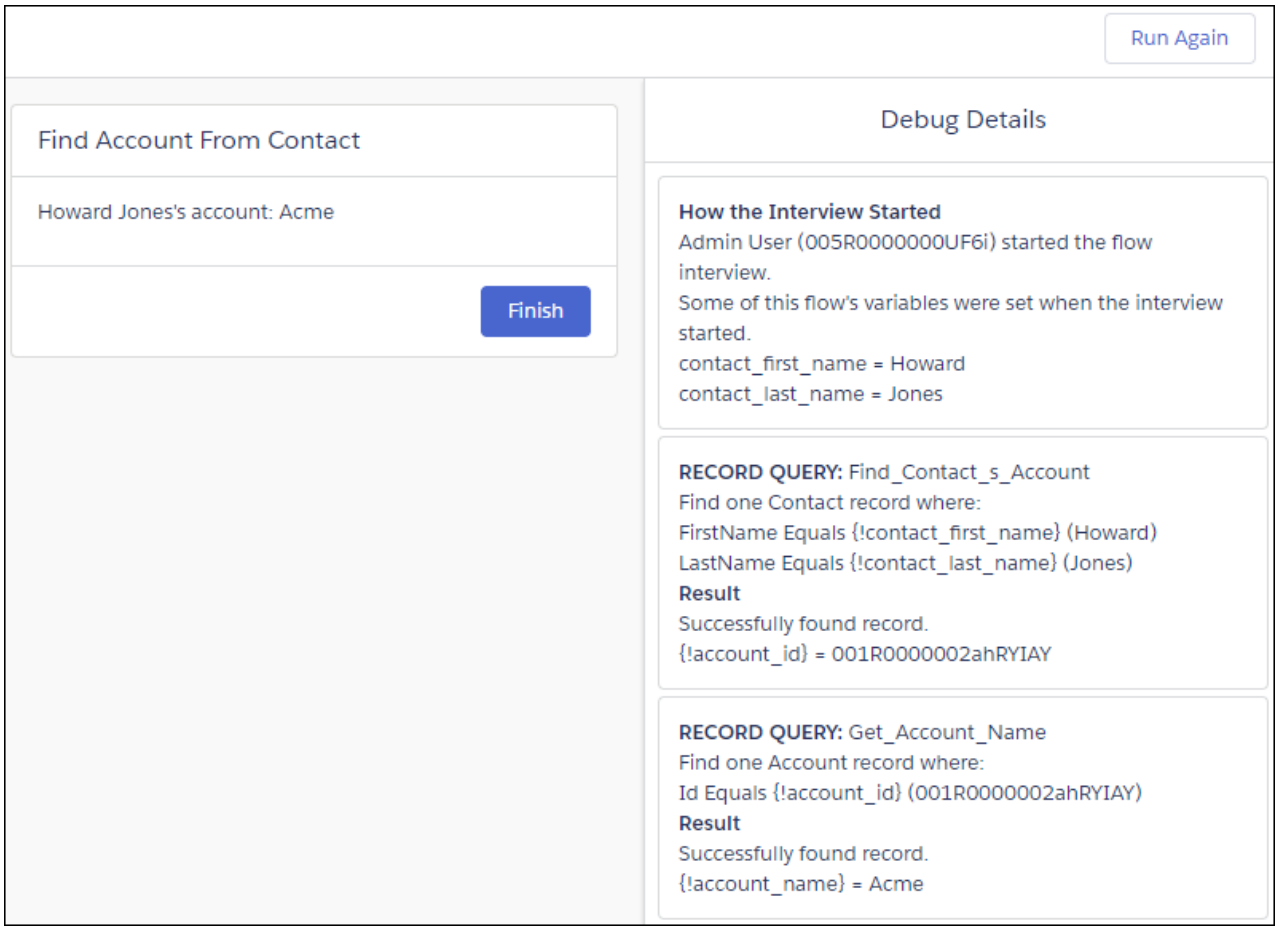
Cómo: Desde el Diseñador de flujos de nube, abra el flujo y haga clic en **Depurar**.



Establezca las opciones de depuración y las variables de entrada. A continuación, haga clic en **Ejecutar**.



Si opta por no mostrar los detalles, estos aparecerán en un panel a la derecha.



Cuando finaliza la ejecución del flujo, podrá cambiar las entradas o volver a ejecutarlo con las mismas entradas que ingresó anteriormente.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Mejorar la capacidad de depuración de flujos de trabajo visuales y desencadenadores de flujos de trabajo

IdeaExchange: Depuración/prueba de la GUI para los flujos y Process Builder

Guía del diseñador de flujos de nube: ¿Por qué falló mi entrevista de flujos?

Emails de error de procesos y flujos: Disponible de forma general en el control de destinatarios e id. de organización

Cuando se produce un error de ejecución de un elemento de flujo o proceso en el tiempo de ejecución, Salesforce envía un email con los detalles y el mensaje de error acerca de los elementos que se ejecutaron. Si utilizó esta función en su versión beta, compruebe las mejoras que se implementaron gracias a los comentarios de probadores beta como usted.

EN ESTA SECCIÓN:

Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos

Cuando se produce un error en una entrevista de flujos o procesos, Salesforce envía un email de error de flujo detallado al administrador que modificó por última vez el flujo o el proceso. Sin embargo, es posible que dicho administrador no sea la persona más indicada para leer y actuar en consonancia con los detalle del contenido que se ejecutó y del error que se produjo. Ahora es posible enviar los emails de errores de flujos a los destinatarios de emails de excepción de Apex que especifique en la Configuración.

Obtención del nombre de la organización en la que produjo el error de flujo o proceso

Se agregó el id. y el nombre de la organización en el email de error para que sepa en qué organización debe solucionar el problema si gestiona varias organizaciones.

Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos

Cuando se produce un error en una entrevista de flujos o procesos, Salesforce envía un email de error de flujo detallado al administrador que modificó por última vez el flujo o el proceso. Sin embargo, es posible que dicho administrador no sea la persona más indicada para leer y actuar en consonancia con los detalle del contenido que se ejecutó y del error que se produjo. Ahora es posible enviar los emails de errores de flujos a los destinatarios de emails de excepción de Apex que especifique en la Configuración.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para cambiar los destinatarios de los emails de errores de flujos, vaya a la página Configuración de automatización de procesos en la Configuración. A continuación, actualice el campo de destinatario de email de error de flujos o procesos.

Para especificar usuarios y direcciones de email como destinatarios de email de excepciones de Apex, vaya a la página Email de excepción de Apex en la Configuración. Tenga en cuenta que dichos usuarios y direcciones de email también reciben emails de excepciones de Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Elegir a quién enviar emails de fallos de flujos e emails de error de Process Builder

Guía del diseñador de flujos de nube: Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos

Guía del diseñador de flujos de nube: Emails acerca de errores de flujos

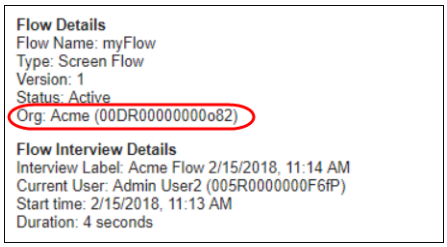
Ayuda de Salesforce: ¿Qué sucede cuando se produce una excepción de Apex?

Obtención del nombre de la organización en la que produjo el error de flujo o proceso

Se agregó el id. y el nombre de la organización en el email de error para que sepa en qué organización debe solucionar el problema si gestiona varias organizaciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando se produce un error en la entrevista de flujos o procesos, el administrador que modificó por última vez el flujo o el proceso asociado recibe un email acerca del error. Ahora, el mensaje incluye el nombre y el id. de la organización en la sección Detalles del flujo.



CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Incluir el id. de la organización en los emails de errores de instancia

Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos

Supervisión de la utilización de flujos y procesos con respecto a los límites del regulador por cada transacción

Los procesos y flujos pueden hacer cosas muy útiles que, a menudo, cuentan en el límite por cada transacción. Ahora puede utilizar los registros de depuración para identificar las acciones que más contribuyen a alcanzar estos límites. Estos detalles le ayudan a solucionar errores y a supervisar la utilización a medida que activa y distribuye sus flujos y procesos. También puede utilizar estos detalles para comprobar procesos y flujos que va a crear para evitar alcanzar los límites del regulador en el tiempo de ejecución.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Acceda a registros de depuración desde la ficha Registros en Developer Console. O bien, desde Configuración, ingrese `Registros de depuración` en el cuadro Búsqueda rápida. En el nivel de depuración, ajuste el flujo de trabajo a **Más fino**.

Utilice estos tipos de eventos de depuración para supervisar la utilización de flujos y procesos con respecto a los límites del regulador por cada transacción.

- FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE: incluye datos sobre la parte del límite que consume la transacción al iniciar la entrevista de flujos o procesos pero antes de ejecutar los elementos del flujo o proceso. También incluye información sobre el límite por cada transacción.
- FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE: incluye datos sobre la parte del límite que consume el elemento del flujo o proceso, el conteo total que consume la transacción tras ejecutar el elemento y el límite por cada transacción.
- FLOW_BULK_ELEMENT_LIMIT_USAGE: incluye datos sobre la parte del límite que consume la ejecución masiva del elemento, el conteo total que consume la transacción tras ejecutar el elemento y el límite por cada transacción.

Ejemplo:

```
...
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|SOQL queries: 1 out of 100
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|SOQL query rows: 100 out of 50000
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|SOSL queries: 0 out of 20
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|DML statements: 1 out of 150
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|DML rows: 10 out of 10000
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|CPU time in ms: 0 out of 15000
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|Heap size in bytes: 0 out of 6000000
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|Callouts: 0 out of 100
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|Email invocations: 0 out of 10
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|Future calls: 0 out of 50
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|Jobs in queue: 0 out of 50
```

```
... |FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE|Push notifications: 0 out of 10
...
... |FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE|1 DML statements, total 2 out of 150
... |FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE|1 DML rows, total 11 out of 10000
...
```

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Registros de depuración

Nuevos eventos: `FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE`, `FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE`, `FLOW_BULK_ELEMENT_LIMIT_USAGE`

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del diseñador de flujos de nube: Límites del regulador de Apex que afectan a los flujos

Ayuda de Salesforce: Límites del proceso

Ayuda de Salesforce: Configurar la creación de registros de depuración

Ayuda de Salesforce: Registros de depuración

Asegurarse de que se admiten las operaciones masivas de procesos y flujos

Para comprobar si las operaciones masivas de procesos y flujos no se están ejecutando de forma masiva, revise la nueva línea del registro de depuración FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Acceda a registros de depuración desde la ficha Registros en Developer Console. O bien, desde Configuración, ingrese *`Registros de depuración`* en el cuadro Búsqueda rápida. En el nivel de depuración, ajuste el flujo de trabajo a **Información**.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Registros de depuración

Nuevo evento: `FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED`

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar la creación de registros de depuración

Ayuda de Salesforce: Registros de depuración

Tiempo de ejecución de flujo y proceso: Errores más intuitivos para los usuarios, más maneras de evitar los errores y reversiones

Ya no se mostrará a los usuarios los errores del tipo "no se pudo desencadenar un flujo" cuando sus acciones inicien procesos que generen errores. Hemos mejorado la manera en que se ejecutan los procesos y flujos de forma masiva para ayudar a reducir los errores de tiempo de ejecución, evitar alcanzar los límites de SOQL y las reversiones de transacciones innecesarias.

EN ESTA SECCIÓN:

Desmitificación de errores de procesos para los usuarios

Normalmente, los usuarios no se dan cuenta de que sus acciones, como, por ejemplo, la creación o la actualización de registros, pueden desencadenar procesos que hacen cosas entre bastidores. Por ello se confunden cuando los procesos dan error y se muestran mensajes de error de lo más crípticos. Ahora, los mensajes son más descriptivos e incluyen el nombre del proceso y el id. del error. Si el error se produce al crear o actualizar un registro, el mensaje también incluye detalles técnicos que el usuario podrá proporcionar para facilitar la resolución del problema. Puede utilizar el id. del error para buscar el email del error que se envió cuando se produjo el error del proceso.

Procesamiento por lotes más granular de acciones programadas y entrevistas de flujo para evitar errores de tiempo de ejecución

Cuando Salesforce ejecuta acciones de proceso programadas o entrevistas de flujo a la espera, procesa todas estas acciones por lotes con otras acciones de proceso programadas o entrevistas de flujo a la espera. Antes, un lote podía incluir diferentes versiones de flujo o procesos iniciados por distintos usuarios. Al no saber qué incluyen los lotes, resulta difícil diseñar procesos o flujos que no superen los límites o que ejecuten operaciones restringidas Para ayudarle a evitar alcanzar estos límites, las acciones programadas o las entrevistas a la espera se ejecutan de manera conjunta solo si tienen el mismo tiempo de ejecución, el mismo proceso o el mismo id. de versión de flujo y si es el mismo id. de usuario el que desencadenó el proceso o la entrevista.

Activación de consultas de procesos y flujos para la ejecución en lotes (actualización clave)

Esta actualización cambia la forma en que las consultas de flujos y procesos se ejecutan cuando se pueden procesar de forma masiva. Salesforce ya procesa de forma masiva las operaciones que crean, actualizan o eliminan registros de Salesforce. Activar el procesamiento masivo de consultas ayuda a su organización a no alcanzar los límites de SOQL. Si esta actualización clave no se muestra en la consola de actualizaciones clave de su organización, quiere decir que su organización ya ejecuta operaciones de flujos y procesos por lotes.

Activar el almacenamiento parcial para las operaciones de creación y actualización en procesos (actualización clave)

Esta actualización evita que un error en un proceso provoque error en todos los procesos en ejecución y, por lo tanto, en la transacción. En su lugar, Salesforce revierte solo los registros que no se guardaron.

Finalización de las entrevistas de flujo al finalizar las sesiones de usuario

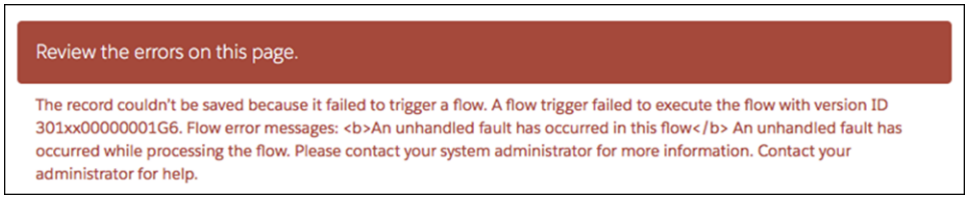
Para ser coherentes con el tiempo de ejecución de Classic, las entrevistas de flujo en el tiempo de ejecución de Lightning finalizan cuando el usuario cierra sesión. Cuando vence una sesión de usuario con una entrevista de flujo en curso, pueden perderse determinadas acciones durante la entrevista.

Desmitificación de errores de procesos para los usuarios

Normalmente, los usuarios no se dan cuenta de que sus acciones, como, por ejemplo, la creación o la actualización de registros, pueden desencadenar procesos que hacen cosas entre bastidores. Por ello se confunden cuando los procesos dan error y se muestran mensajes de error de lo más crípticos. Ahora, los mensajes son más descriptivos e incluyen el nombre del proceso y el id. del error. Si el error se produce al crear o actualizar un registro, el mensaje también incluye detalles técnicos que el usuario podrá proporcionar para facilitar la resolución del problema. Puede utilizar el id. del error para buscar el email del error que se envió cuando se produjo el error del proceso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Antes, esto es lo que se mostraba a un usuario al crear un prospecto y cuando un proceso intentaba crear una oportunidad relacionada que no cumplía una regla de validación. Preste atención al id. de versión de flujo completamente inútil, a las declaraciones redundantes acerca de los errores no gestionados y al mensaje de necesidad de hacer contacto con el administrador. Lo sentimos.



Ahora, con este mismo error de validación, el usuario obtiene una información que puede utilizar para emprender acciones de corrección. Aquellos usuarios a los que resulte demasiado compleja la información tienen la opción de compartirla con sus administradores para resolver el problema.



CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Process Builder: Mensajes de error

Ayuda de Salesforce: ¿Qué sucede cuando falla un proceso?

Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos

Procesamiento por lotes más granular de acciones programadas y entrevistas de flujo para evitar errores de tiempo de ejecución

Cuando Salesforce ejecuta acciones de proceso programadas o entrevistas de flujo a la espera, procesa todas estas acciones por lotes con otras acciones de proceso programadas o entrevistas de flujo a la espera. Antes, un lote podía incluir diferentes versiones de flujo o procesos iniciados por distintos usuarios. Al no saber qué incluyen los lotes, resulta difícil diseñar procesos o flujos que no superen los límites o que ejecuten operaciones restringidas Para ayudarle a evitar alcanzar estos límites, las acciones programadas o las entrevistas a la espera se ejecutan de manera conjunta solo si tienen el mismo tiempo de ejecución, el mismo proceso o el mismo id. de versión de flujo y si es el mismo id. de usuario el que desencadenó el proceso o la entrevista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Las acciones programadas o las entrevistas a la espera se ejecutan de manera masiva en una única transacción. Si una acción programada genera un error en algún proceso, la acción programada puede impedir la ejecución de otras acciones programadas en el mismo lote. Al reducir el ámbito de cada lote, se reduce la probabilidad de que los procesos y los flujos alcancen los límites del regulador o que se produzcan errores de DML mixtos.

Caso de uso	Spring '18 y versiones anteriores	Summer '18 y versiones posteriores
Un proceso tiene una acción programada que ejecuta 50 consultas SOQL. Tres conjuntos de acciones programadas tienen el mismo tiempo de ejecución, pero los desencadenaron tres usuarios distintos.	Las acciones programadas para los tres usuarios se agrupan en lotes y se ejecutan en la misma transacción. Se produce un error en el proceso porque la transacción	Las acciones programadas se agrupan por lotes por usuario, por lo que se ejecutan en tres transacciones separadas. Cada transacción permanece por debajo del

Caso de uso	Spring '18 y versiones anteriores	Summer '18 y versiones posteriores
	supera el límite del regulador de Apex de 100 consultas SOQL por transacción.	límite del regulador de Apex de 100 consultas SOQL por transacción.
Las acciones programadas que se indican a continuación tienen el mismo tiempo de ejecución. • Una acción programada desde un solo proceso que actualiza una cuenta • Una acción programada desde otro proceso que actualiza una función de usuario	Ambas acciones programadas se agrupan por lotes en la misma transacción. Se produce un error en el lote porque una transacción única no pueden ejecutar operaciones DML en objetos estándar y de configuración.	Las acciones programadas se agrupan por lotes por proceso y se ejecutan en dos transacciones. Los dos lotes se completan correctamente porque las operaciones DML para objetos estándar se ejecutan por separado desde las operaciones DML para objetos de Configuración.

Activación de consultas de procesos y flujos para la ejecución en lotes (actualización clave)

Esta actualización cambia la forma en que las consultas de flujos y procesos se ejecutan cuando se pueden procesar de forma masiva. Salesforce ya procesa de forma masiva las operaciones que crean, actualizan o eliminan registros de Salesforce. Activar el procesamiento masivo de consultas ayuda a su organización a no alcanzar los límites de SOQL. Si esta actualización clave no se muestra en la consola de actualizaciones clave de su organización, quiere decir que su organización ya ejecuta operaciones de flujos y procesos por lotes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los programadores pueden diseñar su código para que las acciones similares se realicen de manera conjunta en un lote. Por ejemplo, puede crear 50 registros con una única operación en lugar de mediante 50 operaciones distintas. Este concepto se conoce como *procesamiento masivo*. Incluso con los procesos y flujos que no utilizan código, el procesamiento masivo puede ayudarle a evitar alcanzar los límites del regulador, ya que el lote se cuenta como una sola operación. Una operación se puede procesar de forma masiva si envía emails o crea, elimina o busca registros.

Cuando varias entrevistas del mismo flujo o proceso se ejecutan en una transacción, cada una de las entrevistas se ejecuta hasta llegar a una operación que se pueda procesar de forma masiva. Salesforce pospone dicha operación hasta que todas las entrevistas de la transacción lleguen a esta misma operación. A continuación, Salesforce ejecuta la operación para todas las entrevistas de manera conjunta.

Nota: Algunos objetos, como, por ejemplo UserRecordAccess y IdeaComment, no admiten las operaciones masivas. Para estos objetos, Salesforce ejecuta las operaciones una a una.

En los flujos, las consultas se generan cuando se ejecuta lo siguiente:

- Elementos de Actualización de registro
- Elementos de Eliminación de registro
- Elementos de Búsqueda de registro
- Elementos de Búsqueda rápida
- Elementos de subflujos cuyos flujos a los que se hace referencia crean consultas
- Elementos de Apex cuyos códigos de Apex a los que se hace referencia crean consultas

En los procesos, las consultas se generan cuando se ejecuta lo siguiente:

- Acciones de Actualización de registro
- Acciones de flujos cuyos flujos a los que se hace referencia crean consultas
- Acciones de Apex cuyos códigos de Apex a los que se hace referencia crean consultas

Sin esta actualización, Salesforce aplaza las consultas que se pueden procesar de forma masiva pero no las ejecuta en lotes. En su lugar, ejecuta las consultas una por una. Los registros de depuración de sus procesos y flujos incluyen eventos que comienzan con `FLOW_BULK_ELEMENT`, lo que indica que Salesforce aplazó la consulta para procesarla en lote con otras consultas similares. No obstante, Salesforce ejecuta cada consulta que se puede procesar de forma masiva una a una en lugar de en lotes.

Por ejemplo, cuando se cargan 100 casos, el flujo de gestión de actividad se inicia para cada caso, lo que da lugar a 100 entrevistas.

- 50 entrevistas se detienen en el elemento de Búsqueda de registro Eventos de búsqueda.
- Las otras 50 entrevistas se detienen en el elemento de Búsqueda de registro Tareas de búsqueda.

Sin esta actualización	Con esta actualización
Todas las consultas se ejecutan por separado, lo que da lugar a 100 operaciones de consulta.	Las consultas se ejecutan en dos lotes, lo que da lugar a dos operaciones de consulta. • Una para las 50 entrevistas que ejecutan eventos de búsqueda • Una para las 50 entrevistas que ejecutan tareas de búsqueda

Cómo: Para probar esta actualización clave, se recomienda trabajar en un entorno sandbox. Si debe trabajar en la organización de producción, hágalo durante las horas de menor producción.

1. Desde Configuración, ingrese *Clave* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Actualizaciones clave**.
2. Para que las consultas de activación de procesos y flujos se ejecuten en lotes, haga clic en **Activar**.
3. Pruebe todos sus flujos y procesos.

Si tiene algún problema, haga contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizaciones críticas

Activar el almacenamiento parcial para las operaciones de creación y actualización en procesos (actualización clave)

Esta actualización evita que un error en un proceso provoque error en todos los procesos en ejecución y, por lo tanto, en la transacción. En su lugar, Salesforce revierte solo los registros que no se guardaron.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Cuando se crean o actualizan lotes de registros, se puede producir un error en los procesos que desencadenan e impedir que los registros se guarden. Antes, cuando un error de proceso impedía el almacenamiento de un registro de un lote, tampoco se almacenaban los demás registros del lote. Con esta actualización clave, Salesforce revierte solo los registros cuyos procesos dieron error e intenta guardar tres veces los registros cuyos procesos se completaron correctamente. Esta función se denomina "almacenamiento parcial".

Incluso con esta actualización clave, algunos tipos de errores de proceso revierten el lote completo. Siempre se revierte el lote completo cuando el error se debe a una de las acciones que se indican a continuación.

- Acción del proceso de evento de plataforma
- Acción de un proceso invocable
- Acción programada de un proceso de cambio de registro
- Acción inmediata que sigue la regla del tipo "todo o nada" en un proceso de cambio de registro

Esta tabla muestra las acciones inmediata que siguen la regla del tipo "todo o nada" en los procesos de cambio de registro.

Acciones de proceso inmediatas	Sin esta actualización	Con esta actualización
Apex	Depende del código	Depende del código
Crear un registro	Todo o nada	Almacenamiento parcial
Alertas de email	Todo o nada	Todo o nada
Flujos	Todo o nada	Todo o nada
Publicación en Chatter	Todo o nada	Todo o nada
Procesos	Todo o nada	Todo o nada
Acciones rápidas	Todo o nada	Todo o nada
Envío para aprobación	Todo o nada	Todo o nada
Actualizar registros	Todo o nada	Almacenamiento parcial

Por ejemplo, cuando se crea una cuenta, un proceso de la cuenta crea una oportunidad y establece el importe de la oportunidad con los ingresos de la cuenta. La regla de validación de la oportunidad requiere que el importe de la oportunidad sea mayor que cero. Cuando se utiliza el Asistente de importación de datos para importar 100 cuentas y una de las cuentas tiene un valor de ingresos establecido en cero, se produce un error en el proceso y no se crea la oportunidad para dicha cuenta.

Sin esta actualización crítica, no se crea ninguna de las 100 cuentas y de las oportunidades. La acción de creación de una oportunidad para cada cuenta se ejecuta de forma masiva y sigue la regla del tipo todo o nada. Cuando la operación masiva no logra crear una oportunidad para la cuenta con ingresos igual a cero, se revierte el lote al completo.

Con esta actualización crítica, se crean 99 cuentas y oportunidades. Gracias al almacenamiento parcial, solo la cuenta con ingresos iguales a cero es la que no creará la oportunidad relacionada. La creación de esta cuenta es la única que se revertirá.

Cómo: Para probar esta actualización clave, se recomienda trabajar en un entorno sandbox. Si debe trabajar en la organización de producción, hágalo durante las horas de menor producción.

1. Desde Configuración, ingrese `Clave` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Actualizaciones clave**.
2. Para activar el almacenamiento parcial para las operaciones de creación y actualización en procesos, haga clic en **Activar**.
3. Pruebe todos sus flujos y procesos.

Si tiene algún problema, haga contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Process Builder: Todos o ninguno

Actualizaciones críticas

Finalización de las entrevistas de flujo al finalizar las sesiones de usuario

Para ser coherentes con el tiempo de ejecución de Classic, las entrevistas de flujo en el tiempo de ejecución de Lightning finalizan cuando el usuario cierra sesión. Cuando vence una sesión de usuario con una entrevista de flujo en curso, pueden perderse determinadas acciones durante la entrevista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Las entrevistas no realizan acciones, como, por ejemplo, enviar emails o crear, modificar o eliminar registros hasta que no finaliza la transacción asociada. Las transacciones finalizan cuando finaliza la entrevista, cuando se ejecuta un elemento Pantalla o cuando se ejecuta un elemento Espera.

Cuando una entrevista está en curso, los datos de la entrevista no se guardan en la base de datos de Salesforce. Si la entrevista ejecutó un elemento que creó o actualizó registros, solo se guarda en la base de datos de Salesforce la información que se configuró en dicho elemento.

Sugerencia: Para evitar interrumpir los flujos en el tiempo de ejecución:

- Ajuste la configuración de su sesión para cerrar la sesión de los usuarios tras un periodo de tiempo determinado.
- Anime a sus usuarios a prestar atención a las alertas acerca del próximo vencimiento de sus sesiones durante las entrevistas
- Recuerde a los usuarios que deben evitar ejecutar flujos durante las actualizaciones de versión. Las actualizaciones normales suelen durar unos 5 minutos.

Generador de aplicaciones Lightning: Componentes dañados que no provocan error en las páginas, regiones ancladas en la barra lateral de la consola y nuevos componentes

En lugar de provocar error, ahora los componentes dañados de las páginas de Lightning se eliminan. Utilice las regiones ancladas en la barra lateral de la consola para que sus usuarios no tengan que cambiar de una página a otra para obtener la información que necesitan. Mejore las páginas de sus usuarios de Lightning con los componentes de insignias. Utilice numerosos nuevos componentes para mejorar la gestión de los emails y las fichas de los paneles de la aplicación de email Lightning for Outlook.

EN ESTA SECCIÓN:

Los componentes dañados ya no provocan error en las páginas de Lightning

Antes, los componentes dañados en las páginas de Lightning impedían la correcta visualización de la página. ¡Lo hemos solucionado! Ahora, los componentes dañados se eliminan de la página cuando esta se representa. De este modo, la página se muestra sin dichos componentes y aparece un error para indicar que existe un componente dañado.

Agregar regiones ancladas a las barras laterales de la consola

Una región anclada permanece en la visualización a medida que navega a subfichas en una aplicación de consola Lightning. Los usuarios no tienen que cambiar entre una página y otra para obtener información. Para que los usuarios puedan ver y trabajar con la información de registros en barras laterales ancladas, utilice la plantilla Consola: Barra lateral izquierda y derecha anclada.

Mostrar las insignias de Trailhead que se ganaron con el componente Lightning de insignias

Los desarrolladores de Lightning ahora pueden ofrecer a sus usuarios una vista de los logros que obtuvieron. Agregue el componente Lightning de insignias a las páginas de perfil de usuario para mostrar las insignias de Trailhead que obtuvo el usuario. En entornos de producción, el componente selecciona la identificación del usuario de la página de perfil del usuario, por lo que no es necesario realizar ninguna configuración

Nuevos componentes para los paneles de aplicación de emails

Utilice los nuevos componentes del Generador de aplicaciones Lightning al crear paneles de aplicación de emails para Lightning for Outlook.

Recomendar acciones y ofertas a usuarios de Lightning (piloto)

Agregue el nuevo componente Recomendaciones de Einstein para ejecutar una estrategia que determine las propuestas que se mostrarán a los usuarios de Lightning. Las propuestas pueden tener cualquier objetivo, como, por ejemplo, ofrece una acción común u oferta especial. Al configurar una estrategia, puede determinar condiciones para la visualización de una propuesta específica. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

Ofrecer una página de Visualforce con protección CSRF con un componente Lightning

Al seleccionar la opción **Requiere protección de CSRF en solicitudes GET** en su página de Visualforce, se agrega una capa de seguridad adicional al contar con protección frente a la falsificación de peticiones en sitios cruzados (CSRF). El componente Lightning de la página de Visualforce ahora admite páginas de Visualforce que tengan este ajuste activado.

Los componentes dañados ya no provocan error en las páginas de Lightning

Antes, los componentes dañados en las páginas de Lightning impedían la correcta visualización de la página. ¡Lo hemos solucionado! Ahora, los componentes dañados se eliminan de la página cuando esta se representa. De este modo, la página se muestra sin dichos componentes y aparece un error para indicar que existe un componente dañado.

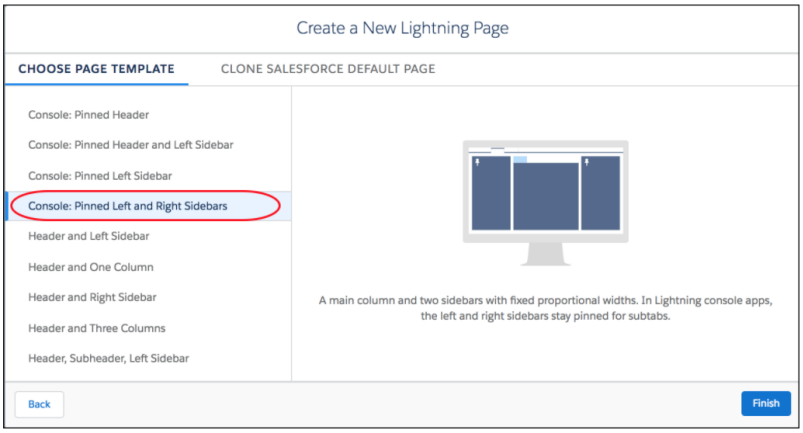
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y a la aplicación móvil de Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Agregar regiones ancladas a las barras laterales de la consola

Una región anclada permanece en la visualización a medida que navega a subfichas en una aplicación de consola Lightning. Los usuarios no tienen que cambiar entre una página y otra para obtener información. Para que los usuarios puedan ver y trabajar con la información de registros en barras laterales ancladas, utilice la plantilla Consola: Barra lateral izquierda y derecha anclada.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para crear una página de la consola con la nueva plantilla, en el Generador de aplicaciones Lightning, seleccione la plantilla **Console: Pinned Left and Right Sidebars** (Consola: barras laterales izquierda y derecha ancladas).



Nota: Esta plantilla también funciona en aplicaciones con navegación estándar. Sin embargo, le recomendamos utilizar una plantilla de región no anclada en aplicaciones estándar porque no se benefician de una región anclada.

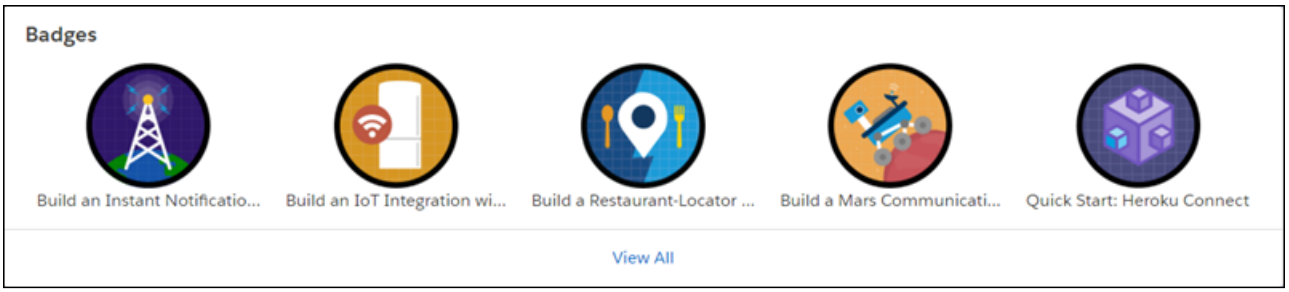
Mostrar las insignias de Trailhead que se ganaron con el componente Lightning de insignias

Los desarrolladores de Lightning ahora pueden ofrecer a sus usuarios una vista de los logros que obtuvieron. Agregue el componente Lightning de insignias a las páginas de perfil de usuario para mostrar las insignias de Trailhead que obtuvo el usuario. En entornos de producción, el componente selecciona la identificación del usuario de la página de perfil del usuario, por lo que no es necesario realizar ninguna configuración

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y a la aplicación de Salesforce en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Quién: Cuando se coloca el componente de insignias en la página de perfil de un usuario, este se muestra a todos los usuarios que tengan acceso al perfil. La información que se muestra en el componente depende de varios aspectos. Se muestran hasta cinco insignias en el componente cuando se sitúa en un área de gran tamaño de la página. Se muestran hasta tres insignias en el componente cuando se sitúa en un área estrecha de la página. El vínculo Ver todo situado en la parte inferior del componente lleva a la página de perfil de Trailhead del usuario. Las insignias se muestran si el usuario obtuvo insignias y si su perfil de Trailhead es público. Si el perfil de Trailhead del usuario es privado, el componente respeta la privacidad y no muestra ninguna insignia.

Por qué: El componente Lightning de insignias permite a los usuarios mostrar las insignias que obtuvieron, además de ver las insignias de otros usuarios. Piense en el apoyo moral que obtendrá al abrir su perfil y ver las insignias que obtuvo fruto del duro trabajo que realizó y de todos los conocimientos que obtuvo.



Cómo: Agregue el componente de insignias mediante el Generador de aplicaciones Lightning.

Nuevos componentes para los paneles de aplicación de emails

Utilice los nuevos componentes del Generador de aplicaciones Lightning al crear paneles de aplicación de emails para Lightning for Outlook.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar nuevos componentes para crear paneles de aplicación de email

Recomendar acciones y ofertas a usuarios de Lightning (piloto)

Agregue el nuevo componente Recomendaciones de Einstein para ejecutar una estrategia que determine las propuestas que se mostrarán a los usuarios de Lightning. Las propuestas pueden tener cualquier objetivo, como, por ejemplo, ofrece una acción común u oferta especial. Al configurar una estrategia, puede determinar condiciones para la visualización de una propuesta específica. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra

solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Quién: Cuando un usuario hace clic en el botón de una propuesta, se ejecuta un flujo de pantalla. Para ejecutar un flujo, los usuarios debe tener el permiso Ejecutar flujos o tener el campo Usuario de flujo activado en la página de detalles del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilice estrategias para recomendar acciones y ofertas (piloto)

Ofrecer una página de Visualforce con protección CSRF con un componente Lightning

Al seleccionar la opción **Requiere protección de CSRF en solicitudes GET** en su página de Visualforce, se agrega una capa de seguridad adicional al contar con protección frente a la falsificación de peticiones en sitios cruzados (CSRF). El componente Lightning de la página de Visualforce ahora admite páginas de Visualforce que tengan este ajuste activado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y a la aplicación móvil de Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Campos: Tipo de campo de hora disponible de forma general y Visualización de valores de predicción en campos numéricos (Beta)

Todas las modificaciones tienen el tipo de campo personalizado de hora. Los administradores que utilizan Einstein Prediction Builder obtienen un mayor control sobre el campo que muestra el valor de predicción.

EN ESTA SECCIÓN:

Supervisión de las horas con el tipo de campo de hora (piloto)

El tipo de campo de hora permite realizar un seguimiento de las horas de una manera no específica a una fecha, como, por ejemplo, las horas preferidas para el contacto. Utilice este campo para gestionar las horas, planificar eventos y gestionar proyectos. Puede utilizar el tipo de datos de hora en fórmulas y en reglas de validación. Esta función estaba disponible como función beta en Spring '18 y ahora está disponible de manera general con algunas mejoras.

Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)

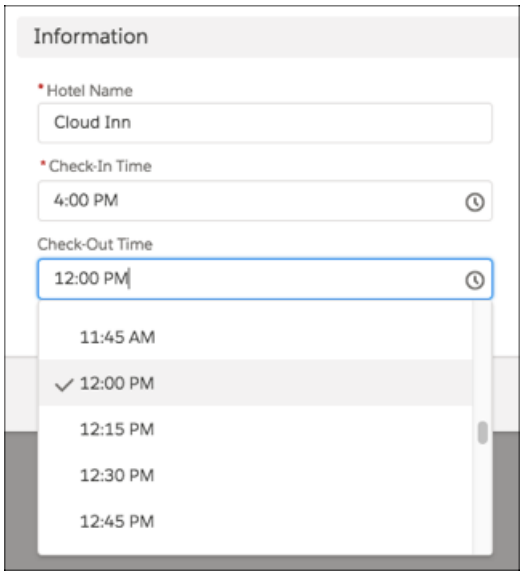
Einstein Prediction Builder genera probabilidades y predicciones, como la posibilidad de que un cliente pague una factura a tiempo. Einstein Prediction Builder puede agregar un campo numérico a un objeto para mostrar estas predicciones donde desee, o puede crear el campo por sí mismo.

Supervisión de las horas con el tipo de campo de hora (piloto)

El tipo de campo de hora permite realizar un seguimiento de las horas de una manera no específica a una fecha, como, por ejemplo, las horas preferidas para el contacto. Utilice este campo para gestionar las horas, planificar eventos y gestionar proyectos. Puede utilizar el tipo de datos de hora en fórmulas y en reglas de validación. Esta función estaba disponible como función beta en Spring '18 y ahora está disponible de manera general con algunas mejoras.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

Por qué: El tipo de campo de hora es una marca de tiempo sin la fecha. Utilice este campo para realizar un seguimiento de cosas, como, por ejemplo, las horas de trabajo de negocio. Por ejemplo, puede mostrar las horas de registro y salida de un hotel.



Mejoras que se realizaron desde la versión anterior:

- Los componentes de interfaz de usuario de Lightning admiten campos de hora.
- En Lightning Experience y en la aplicación móvil de Salesforce, los campos de hora se muestran como listas de selección. Antes, los usuarios tenían que ingresar un valor de hora.
- Ahora es posible convertir campos de hora a campos de texto o números.
- Al filtrar valores de horas para los reportes, ya no es necesario incluir los segundos o los milisegundos.
- Antes, la sustracción de dos campos de hora podía dar como resultado un valor negativo. Ahora, siempre se sustrae un valor positivo de un reloj de 24 horas. Por ejemplo, al calcular el número de horas que un negocio está abierto, debe utilizar la fórmula siguiente (teniendo en cuenta que cada hora equivale a 3.600.000 milisegundos): `(ClosedTime - OpenTime) / 3600000`.

  `ClosedTime` = 5 PM, `OpenTime` = 8 AM, `ClosedTime - OpenTime` = 9 horas

  `ClosedTime` = 5 AM, `OpenTime` = 7 AM, `ClosedTime - OpenTime` = 22 horas

  `ClosedTime` = 5 AM, `OpenTime` = 11 PM, `ClosedTime - OpenTime` = 6 horas

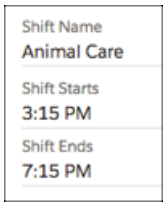
Cómo: Seleccione el tipo de campo de hora al crear un campo personalizado. Eso es todo.

Para mayor personalización, utilice el tipo de datos de hora en fórmulas y en reglas de validación. Por ejemplo, supongamos que desea realizar un seguimiento de los turnos de voluntarios recurrentes. Cree un campo personalizado que utilice el tipo de campo de hora para el inicio del turno. La etiqueta del campo es Inicio del turno y el nombre de la API es Shift_Start_Time.

Todos los turnos son de cuatro horas y usted desea mostrar cuándo finaliza el turno. Agregue un campo personalizado utilizando el tipo de campo de fórmula que devuelve el tipo de datos de hora. Utilice los milisegundos para las horas de las fórmulas (cuatro horas equivalen a 14.400.000 milisegundos) y obtendrá la siguiente fórmula para el campo Fin del turno.

```
Shift_Start_Time__c + 14400000
```

Sus campos tendrán un aspecto similar al que se indica a continuación.



Establezca un valor predeterminado de campo de hora utilizando una fórmula con el formato HH:MM:SS.MS como, por ejemplo, `TIMEVALUE("10:30:00.000")` para las 10:30 AM.

Utilice las nuevas funciones TIMEVALUE y TIMENOW junto con las nuevas funciones HOUR, MINUTE, SECOND y MILLISECOND para realizar cálculos de horas.

Por ejemplo, si el campo Fin del turno es otro campo de hora, la regla de validación que se muestra a continuación garantiza que un turno no puede tener menos de cuatro horas.

```
Shift_Ends_Time__c <= (Shift_Start_Time__c + 14400000)
```

Tenga en cuenta lo siguiente cuando utilice un tipo de campo de hora.

- No es posible agregar el campo a registros en flujos automáticos creados con el Diseñador de flujos de nube o a procesos diseñados con el Generador de procesos.
- Estos campos no se admiten en el Generador de esquemas.
- El tipo de campo de hora no admite la creación de índices personalizados para consultas SOQL.
- Este tipo de campo no está disponible para relaciones de búsqueda estándar en objetos externos.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Campo personalizado de hora

IdeaExchange: Campo de hora personalizado

Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)

Einstein Prediction Builder genera probabilidades y predicciones, como la posibilidad de que un cliente pague una factura a tiempo. Einstein Prediction Builder puede agregar un campo numérico a un objeto para mostrar estas predicciones donde desee, o puede crear el campo por sí mismo.

Quién: Esta función está disponible para administradores con la licencia EinsteinBuilderFree.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic. Disponible en Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los campos de predicción están disponibles para todos los objetos personalizados y algunos objetos estándar. Consulte Ayuda de Salesforce para obtener la lista de objetos estándar compatibles.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Einstein Prediction Builder es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Einstein Prediction Builder en el grupo Salesforce Einstein en Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Por qué: La configuración del campo de predicción proporciona a los administradores un mayor control sobre cuándo crear el campo. Además, la API de Apex y la API de metadatos permite a los desarrolladores comprobar la configuración con código.

Cómo: Cuando cree el campo numérico por sí mismo, seleccione la casilla de verificación **Predicción de IA**. Tras activar el campo, utilice Einstein Prediction Builder para establecer el valor que desea mostrar en el campo.

Nota: Cuando Einstein Prediction Builder crea el campo por usted, el campo es visible en todos los perfiles.

Si Einstein Prediction Builder crea el campo por usted, o lo hace por sí mismo, estos campos tienen las siguientes limitaciones.

- El número de decimales y la longitud de caracteres del campo numérico deben coincidir con los parámetros en Einstein Prediction Builder. Einstein Prediction Builder gestiona estos parámetros por usted cuando crea el campo. Si crea el campo, asegúrese de que el número y la longitud coinciden con la predicción en Einstein Prediction Builder.
- Para crear y otorgar permisos al campo, se requiere el permiso Gestionar perfiles y conjuntos de permisos. Habitualmente, este permiso se establece como parte del permiso Personalizar aplicación, pero las grandes organizaciones podrían mantener Gestionar perfiles y conjuntos de permisos separado.
- El valor de campo cambia solo cuando se realizan nuevas predicciones acerca el objeto correspondiente. Los cambios de valor en este campo no desencadenan desencadenadores de Apex o Process Builder.
- No puede desactivar la configuración de campo. Si debe sustituirla, elimínela y cree otro campo.
- No puede eliminar un campo de predicción si Einstein Prediction Builder aún hace referencia a él.
- No puede convertir campos numéricos activados como campos de predicción de IA en otros tipos de campo.
- El tipo de campo Resumen no es compatible con campos de predicción de IA.
- La configuración de campo personalizado está disponible en Salesforce Classic, pero Einstein Prediction Builder está disponible únicamente en Lightning Experience.
- Los campos activados como campos de predicción de IA incluidos en paquetes no se cargan, por lo que no se pueden distribuir en paquetes.

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Prediction Builder: Disfrutar de IA personalizada sin código (Beta)

API de metadatos

Clases de Apex modificadas

Salesforce Connect: Encabezados HTTP personalizados, desencadenadores en objetos externos (beta) y mucho más

Se van a agregar increíbles nuevas herramientas que permiten interactuar con sus sistemas de datos externos. Ahora puede definir y activar encabezados HTTP personalizados para pasar más información de solicitud a fuentes de datos externas OData 2.0 y 4.0 para el procesamiento. Con el adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect (versión beta pública), podrá reaccionar ante los cambios que se realizaron en los datos almacenados fuera de Salesforce. Y por si fuera poco, los campos que se agregaron y actualizaron para realizar el seguimiento de las llamadas de Salesforce Connect a sistemas externos están disponibles de manera general.

EN ESTA SECCIÓN:

Más información de contexto disponible para los sistemas externos gracias a los encabezados HTTP personalizados

Ahora puede definir y activar encabezados HTTP personalizados para pasar más información de solicitud a fuentes de datos externas OData 2.0 y 4.0 para el procesamiento. Los encabezados HTTP personalizados proporcionan información de contexto de Salesforce, como la región, los detalles de la organización o la función de la persona que visualiza el objeto externo.

Utilización de desencadenadores para realizar un seguimiento de los cambios de datos en objetos externos con el adaptador OData 4.0 (beta)

Ya no es necesario crear su propia lógica de negocio con desencadenadores que reaccionan ante los cambios de datos de objetos personalizados y estándar externos. Con el adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect, podrá realizar un seguimiento de los cambios que se realizaron en los datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. De este modo, podrá configurar su organización para que reaccione ante estos cambios para incrementar la productividad o para ofrecer una mejor experiencia a sus clientes. La adición de desencadenadores a objetos externos fue una versión piloto en Winter '18 y ahora es una función beta.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Más información de contexto disponible para los sistemas externos gracias a los encabezados HTTP personalizados

Ahora puede definir y activar encabezados HTTP personalizados para pasar más información de solicitud a fuentes de datos externas OData 2.0 y 4.0 para el procesamiento. Los encabezados HTTP personalizados proporcionan información de contexto de Salesforce, como la región, los detalles de la organización o la función de la persona que visualiza el objeto externo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Developer Edition. Disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para cada fuente de datos externa OData, defina hasta 10 encabezados HTTP para solicitar datos. Por ejemplo, para ver quién realiza una llamada a la fuente de datos externa, utilice una fórmula que se resuelva en el nombre del usuario.

Utilización de desencadenadores para realizar un seguimiento de los cambios de datos en objetos externos con el adaptador OData 4.0 (beta)

Ya no es necesario crear su propia lógica de negocio con desencadenadores que reaccionan ante los cambios de datos de objetos personalizados y estándar externos. Con el adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect, podrá realizar un seguimiento de los cambios que se realizaron en los datos almacenados fuera de su organización de Salesforce. De este modo, podrá configurar su organización para que reaccione ante estos cambios para incrementar la productividad o para ofrecer una mejor experiencia a sus clientes. La adición de desencadenadores a objetos externos fue una versión piloto en Winter '18 y ahora es una función beta.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Developer Edition. Disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Nota: Como una función beta, los desencadenadores de objetos externos son una vista previa y no forman parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre los desencadenadores de objetos externos en Lightning Connect Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Por qué: Por ejemplo, supongamos que su compañía tiene distintos sistemas de TI para gestionar pedidos, envíos, inventarios y facturas. Cuando caen los precios de sus proveedores, Salesforce le envía una notificación para que pueda informar a sus clientes de valor acerca de los precios de ganga.

Para cada objeto externo que tenga desencadenadores agregados, Salesforce crea un canal de tema y una entidad de evento de cambio asociada en los que se publican las notificaciones de eventos de cambios. De este modo, puede agregar suscriptores a cada canal de

tema y procesar los cambios con la API de transmisión. También puede agregar un desencadenador de Apex al que se llama cuando se publican las notificaciones de eventos de cambios.

Cómo: Active los desencadenadores en objetos externos seleccionando el seguimiento de cambios de datos en objetos. Tras activar el seguimiento de cambios, se crea un canal de publicación en el tema del objeto externo. Por ejemplo, /data/<Object Name>__ChangeEvent se mostraría como data/`Products`__ChangeEvent, donde `Products` corresponde al nombre del objeto. Salesforce sondea el sistema externo a intervalos configurables (de 5–30 minutos) para obtener información sobre los cambios.

Utilice los desencadenadores de Apex para suscribirse a los eventos de cambios. O bien, puede utilizar un cliente de Bayeux para suscribirse a la API de transmisión en el canal de publicación. Tras suscribirse, observe las notificaciones de eventos de cambios tras realizar una operación DML en un objeto externo. Se realizará un seguimiento de los cambios realizados en el objeto externo desde Salesforce y de los cambios realizados fuera de Salesforce.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

API

Nuevo tipo de objeto, CustomHTTPHeader.

API de metadatos

Nuevo campo en el tipo de metadatos ExternalDataSource: customHttpHeaders.

Eventos externos

Los nuevos campos en los eventos Llamada entre organizaciones externa, Llamada de Apex personalizada externa y Llamada de OData externa están disponibles de manera general.

Configuración general: Soluciones Lightning Bolt y mejoras de acciones y aprobaciones

Publique fácilmente soluciones listas para su utilización que incluyan aplicaciones Lightning, comunidades de Lightning y flujos. Para las acciones rápidas, dispondrá de más maneras de establecer valores predefinidos para campos de listas de selección y mensajes traducidos de operaciones que se completaron correctamente. El remitente de emails de solicitud de aprobación ahora admite direcciones de toda la organización.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt

Cree una Solución Lightning Bolt para dinamizar nuevas instalaciones y publicar soluciones de negocio personalizadas. Tanto para sus propias organizaciones como si es usted un socio consultor o ISV, las Soluciones Lightning Bolt permiten crear y lanzar soluciones de manera rápida.

Anular el remitente en las notificaciones de email de solicitud de aprobación

De forma predeterminada, el remitente de las notificaciones de email de solicitudes de aprobación es el usuario que realizó el envío para la aprobación. Ahora es posible anular el remitente con una dirección de toda la organización, como, por ejemplo, aprobacióin@acmewireless.com, desde su configuración de automatización de procesos.

Utilizar una fórmula para establecer un valor predefinido para un Campo de lista de selección de una acción

Hemos duplicado las opciones disponibles para establecer un valor predeterminado para un campo de lista de selección en acciones rápidas. Ahora podrá especificar un elemento del conjunto de valores de la lista de selección o utilizar una fórmula para establecer un segundo valor predefinido. Si tienes dudas sobre migrar a Lightning Experience porque utiliza JavaScript para establecer valores de campo predefinidos, debe tener en cuenta que este obstáculo ya no existe.

Mostrar mensajes traducidos de operación correcta de acciones rápidas personalizadas con el sistema de traducción

Antes, cuando se utilizaba el sistema de traducción para traducir un mensaje de operación correcta para una acción rápida personalizada, dicha traducción no aparecía cuando era debido. Este problema se ha corregido y ahora las traducciones personalizadas de mensajes de operación correcta aparecen cuando deben.

Ver los detalles de objetos de conjuntos de permisos estándar

Si dispone de una licencia de conjunto de permisos, ahora podrá ver permisos de objeto de los conjuntos de permisos estándar asociados a su licencia de conjunto de permisos. Esta visibilidad puede ayudarle a comprender mejor de qué permisos dispone una persona que tiene asignado un conjunto de permisos. Antes, no era posible ver los permisos de objeto de conjuntos de permisos estándar. Para ver los permisos, utilice la interfaz de usuario o la API de metadatos.

Códigos de divisa actualizados

Admitimos los códigos de divisa actualizados para estas divisas: Rublo bielorruso, Uguiya de Mauritania y Bolívar venezolano. Para conservar el historial de divisas anteriores y utilizar tanto los códigos de divisa previos como los nuevos, active múltiples divisas.

Actualización del formato de divisa de Perú

A partir de Summer '18, Salesforce es compatible con el formato de divisa actualizado para el sol peruano. El formato de divisa cambió de 1.234,56 a 1,234.56.

Recuperar vistas de lista de configuración personalizada mediante la API de metadatos

Recupere vistas de lista de configuración personalizada mediante la API de metadatos para incluir las vistas de lista de configuración al recuperar paquetes.

Los botones personalizados utilizados como acciones en formatos de página ya no se pueden eliminar

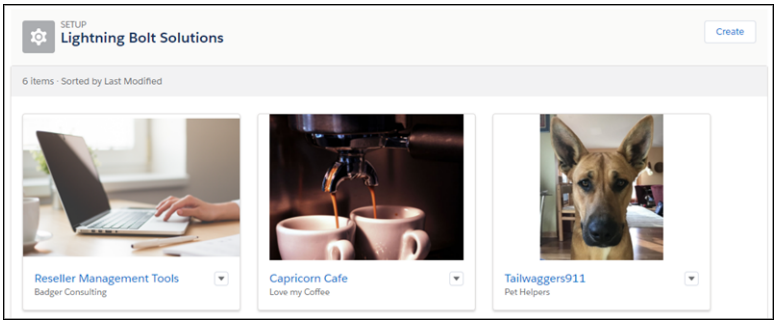
Como un formato de página se puede dañar cuando elimina un botón personalizado que se asignó como una acción en la sección Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience, ahora evitamos la eliminación.

Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt

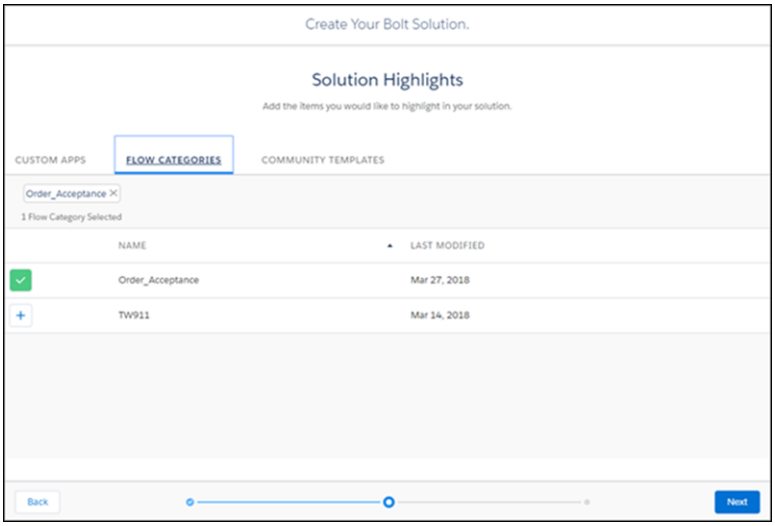
Cree una Solución Lightning Bolt para dinamizar nuevas instalaciones y publicar soluciones de negocio personalizadas. Tanto para sus propias organizaciones como si es usted un socio consultor o ISV, las Soluciones Lightning Bolt permiten crear y lanzar soluciones de manera rápida.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

Por qué: Utilice Soluciones Lightning Bolt para crear soluciones que permitan el uso compartido o la venta de artículos con otras comunidades, organizaciones o en AppExchange. Las Soluciones Lightning Bolt son un potente nuevo marco de trabajo que permite crear y distribuir soluciones de industrias específicas. Estas soluciones reducen el tiempo de comercialización, por lo que permiten implementar rápidamente aplicaciones Lightning personalizadas, procesos de negocio, portales o comunidades de Lightning.



Cómo: Agregue una o varias aplicaciones Lightning personalizadas, flujos, plantillas de comunidad Lightning o páginas a su solución Lightning Bolt. Si desea incluir flujos, organícelos en categorías de flujo y agregue dichas categorías a su solución. De este modo, podrá distribuir aplicaciones y flujos sin plantilla de comunidad o incluirlos cuando desee aplicar un determinado aspecto. Empaquete su solución para publicarla en otras organizaciones o en AppExchange.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Soluciones Lightning Bolt: Crear una sola vez, distribuir y reutilizar (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Iniciar rápidamente soluciones de negocio mediante Soluciones Lightning Bolt

Anular el remitente en las notificaciones de email de solicitud de aprobación

De forma predeterminada, el remitente de las notificaciones de email de solicitudes de aprobación es el usuario que realizó el envío para la aprobación. Ahora es posible anular el remitente con una dirección de toda la organización, como, por ejemplo, aprobacióin@acmewireless.com, desde su configuración de automatización de procesos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Capacidad para cambiar la Dirección del remitente del email en los procesos de aprobación

Utilizar una fórmula para establecer un valor predefinido para un Campo de lista de selección de una acción

Hemos duplicado las opciones disponibles para establecer un valor predeterminado para un campo de lista de selección en acciones rápidas. Ahora podrá especificar un elemento del conjunto de valores de la lista de selección o utilizar una fórmula para establecer un segundo valor predefinido. Si tienes dudas sobre migrar a Lightning Experience porque utiliza JavaScript para establecer valores de campo predefinidos, debe tener en cuenta que este obstáculo ya no existe.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic. Este cambio está disponible en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition.

Cómo: Puede utilizar una fórmula para establecer un valor predefinido solo para campos de lista de selección única. Al establecer ambos tipos de valores predefinidos, el valor de fórmula válido tendrá preferencia sobre el valor específico al invocar la acción rápida.

Mostrar mensajes traducidos de operación correcta de acciones rápidas personalizadas con el sistema de traducción

Antes, cuando se utilizaba el sistema de traducción para traducir un mensaje de operación correcta para una acción rápida personalizada, dicha traducción no aparecía cuando era debido. Este problema se ha corregido y ahora las traducciones personalizadas de mensajes de operación correcta aparecen cuando deben.

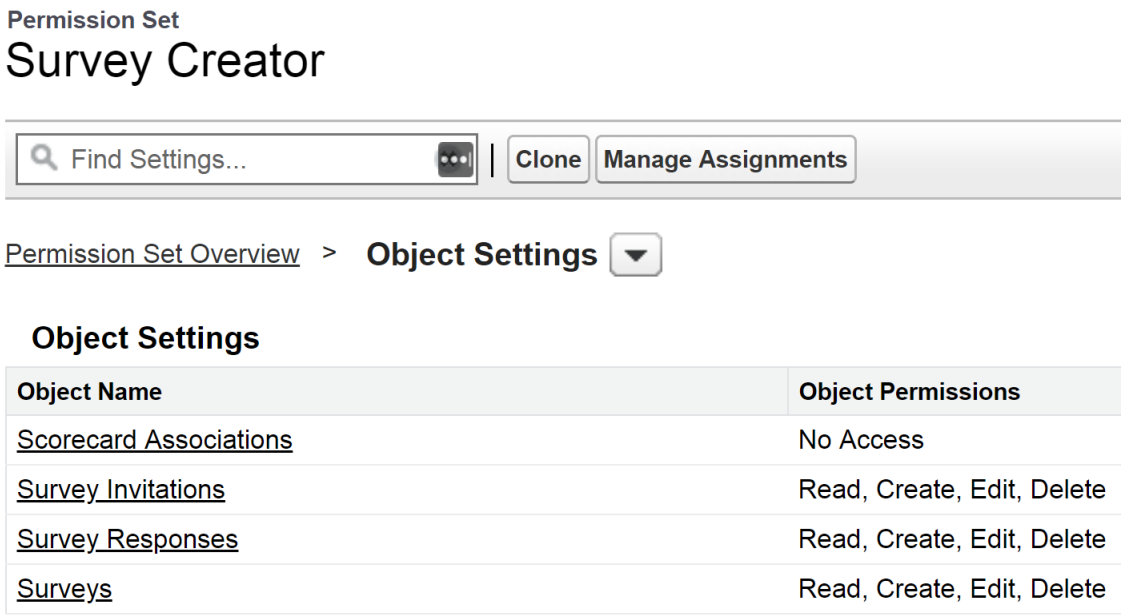
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce. Este cambio está disponible en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition.

Ver los detalles de objetos de conjuntos de permisos estándar

Si dispone de una licencia de conjunto de permisos, ahora podrá ver permisos de objeto de los conjuntos de permisos estándar asociados a su licencia de conjunto de permisos. Esta visibilidad puede ayudarle a comprender mejor de qué permisos dispone una persona que tiene asignado un conjunto de permisos. Antes, no era posible ver los permisos de objeto de conjuntos de permisos estándar. Para ver los permisos, utilice la interfaz de usuario o la API de metadatos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Contact Manager Edition, Professional Edition, Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition. La disponibilidad de cada licencia de conjunto de permisos depende de los requisitos de la edición para conjuntos de permisos y la función relacionada.

Cómo: Por ejemplo, a continuación se muestran los permisos de objeto para el conjunto de permisos estándar Creador de encuestas.



Códigos de divisa actualizados

Admitimos los códigos de divisa actualizados para estas divisas: Rublo bielorruso, Uguiya de Mauritania y Bolívar venezolano. Para conservar el historial de divisas anteriores y utilizar tanto los códigos de divisa previos como los nuevos, active múltiples divisas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition y Developer Edition.

Por qué: Las siguiente divisas tienen códigos actualizados:

- Rublo bielorruso: Cambió de BYR a BYN.
- Uguiya de Mauritania: Cambió de MRO a MRU.

La divisa de Venezuela cambió del Bolívar fuerte (VEF) al Bolívar soberano (VES).

Cómo: En Configuración, ingrese `Información de la compañía` en el cuadro Búsqueda rápida. Seleccione **Información de la compañía** y haga clic en **Modificar**. Asegúrese de que la configuración regional de divisa seleccionada es la divisa predeterminada que desea utilizar para los registros actuales y futuros. Seleccione **Activar varias divisas** y guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Gestionar varias divisas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Actualización del formato de divisa de Perú

A partir de Summer '18, Salesforce es compatible con el formato de divisa actualizado para el sol peruano. El formato de divisa cambió de 1.234,56 a 1,234.56.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition y Developer Edition.

Recuperar vistas de lista de configuración personalizada mediante la API de metadatos

Recupere vistas de lista de configuración personalizada mediante la API de metadatos para incluir las vistas de lista de configuración al recuperar paquetes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Sugerencia: Si aún utiliza ajustes personalizados, considere consultar tipos de metadatos personalizados. Los tipos de metadatos personalizados son similares a las configuraciones personalizadas. Sin embargo, sus registros son metadatos y no datos reales. Utilice los tipos de metadatos personalizados para ahorrar tiempo en el ciclo de desarrollo.

Los botones personalizados utilizados como acciones en formatos de página ya no se pueden eliminar

Como un formato de página se puede dañar cuando elimina un botón personalizado que se asignó como una acción en la sección Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience, ahora evitamos la eliminación.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience y está disponible en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition y Developer Edition.

AppExchange: Nuevos filtros y mejoras de perfil

Identifique rápidamente la mejor solución para sus requisitos de negocio con nuevas opciones de filtro para nubes, funciones y credenciales especiales. También facilitamos la tarea de ver y actualizar su perfil de AppExchange.

EN ESTA SECCIÓN:

Encontrar soluciones de AppExchange de forma más rápida con nuevos filtros

¿Buscando todas las soluciones disponibles para Health Cloud? ¿Siente curiosidad por saber si la solución que está considerando es compatible con cuentas personales? Agregamos más nubes y funciones a filtros de AppExchange para ayudarle a encontrar soluciones con mayor rapidez. También agregamos filtros para la pertenencia de Pledge 1% y autorización de FedRAMP para identificar proveedores cuyos valores y experiencia se alinean con las necesidades de su compañía.

Gestionar sus preferencias y perfil de AppExchange

Ahora puede ver y modificar sus detalles de perfil de AppExchange cuando pruebe una solución, vea una demostración o solicite más información de un proveedor de listados. También facilitamos el control de sus preferencias de comunicación acerca de otros productos y servicios ofrecidos por el proveedor.

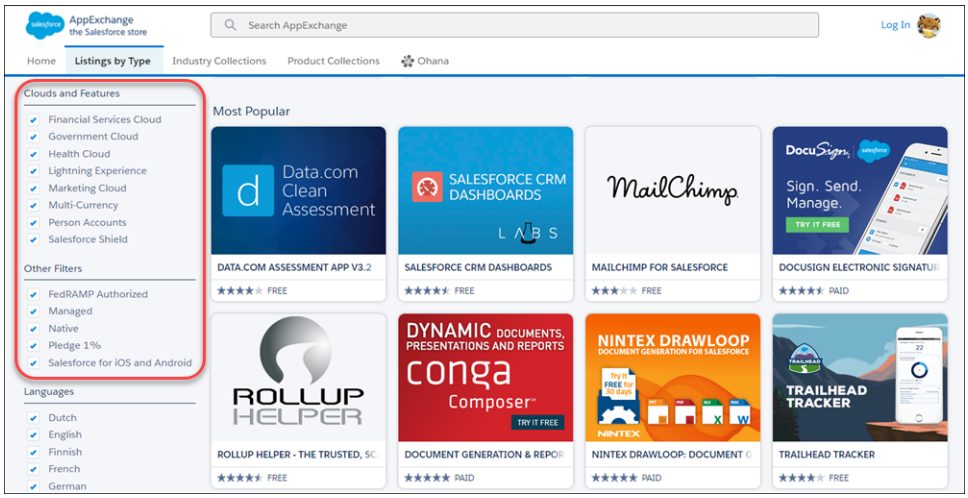
Encontrar soluciones de AppExchange de forma más rápida con nuevos filtros

¿Buscando todas las soluciones disponibles para Health Cloud? ¿Siente curiosidad por saber si la solución que está considerando es compatible con cuentas personales? Agregamos más nubes y funciones a filtros de AppExchange para ayudarle a encontrar soluciones con mayor rapidez. También agregamos filtros para la pertenencia de Pledge 1% y autorización de FedRAMP para identificar proveedores cuyos valores y experiencia se alinean con las necesidades de su compañía.

Dónde: Este cambio se aplica al sitio web de AppExchange.

Por qué: Los nuevos filtros le proporcionan mayor flexibilidad al comparar requisitos de negocio con soluciones de AppExchange. Ahora, puede filtrar para ver:

- Soluciones diseñadas para trabajar con Financial Services Cloud, Health Cloud y Government Cloud.
- Soluciones que admiten cuentas personales, múltiples divisas y Salesforce Shield.
- Proveedores que prometieron el 1% de su capital, tiempo, productos o beneficios a la comunidad a través del programa Pledge 1%.
- Proveedores autorizados por el programa de gestión de autorizaciones y riesgos federal (FedRAMP).

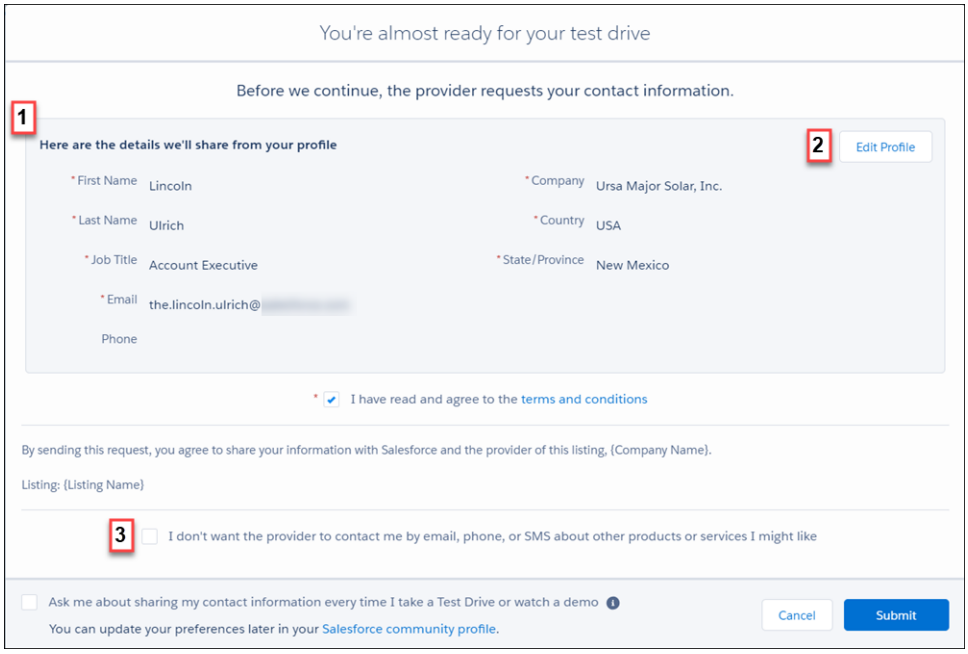


Gestionar sus preferencias y perfil de AppExchange

Ahora puede ver y modificar sus detalles de perfil de AppExchange cuando pruebe una solución, vea una demostración o solicite más información de un proveedor de listados. También facilitamos el control de sus preferencias de comunicación acerca de otros productos y servicios ofrecidos por el proveedor.

Dónde: Este cambio afecta al sitio web de AppExchange.

Cómo: Cuando inicie sesión en AppExchange y lleva a cabo una prueba, visualiza una demostración, solicita más información o hace clic en Obtener ahora, mostramos su perfil (1). Si algo falta o está obsoleto, puede realizar cambios antes de enviar su información al proveedor (2). También puede indicar si desea información acerca de otros productos y servicios ofrecidos por el proveedor (3).



Seguridad e identidad: Nuevos métodos de verificación e inicio de sesión, Más cifrado de email y campos, Mejoras de comprobación de estado y Gestión de Mi dominio más sencilla

Ahora puede controlar el tiempo de validez de los tokens de Id y vínculos de verificación y permitir a sus clientes iniciar sesión utilizando códigos de verificación. Cifre más campos, filtre datos cifrados y tome más control sobre su material clave. Evalúe su puntuaje de Comprobación de estado de un vistazo con una calificación. Cambie el nombre de su subdominio sin hacer contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Autenticación e identidad: Métodos de verificación de identidad mejorados, Inicio de sesión sin contraseña y Más sesiones de comunidad seguras

Agregamos funciones para mejorar la experiencia del usuario para sus comunidades de identidad externas. Ofrezca a sus clientes la ventaja de iniciar sesión con códigos de verificación de identidad en lugar de contraseñas. Cree tableros para que puedan gestionar los números de teléfono y las direcciones de email que usan para la verificación. Establezca diferentes políticas de inicio de sesión en la comunidad para que los requisitos sean más flexibles para los usuarios internos. Para acceder a una comunidad o su organización, controle el periodo de validez de los tokens de Id. y los vínculos de verificación. Desencadene lógica de aplicación personalizada cuando los usuarios cierren sesión, por ejemplo, revocando sesiones de OAuth. Además, sus extremos de proveedores de autenticación deben empezar por http:// o https://.

Salesforce Shield: Cifrar más campos, Registros de eventos casi en tiempo real y más tipos y campos de eventos

Obtenga datos de eventos casi en tiempo real con registros de eventos cada hora, monitoree las llamadas asíncronas de larga duración y consiga más detalles sobre la actividad de usuarios en Lightning Experience. Cifre una gama más amplia de datos en campos, utilice más funciones para acceder a datos cifrados y anule la derivación de claves con el servicio Aportar su clave propia.

Comprobación del estado de seguridad: Calificaciones de comprobación de estado y configuración nueva y modificada

Ahora ve una calificación junto a su Puntuaje de comprobación de estado. Agregamos y cambiamos parámetros en Comprobación de estado de seguridad.

Otros cambios de seguridad: Mejoras en Mi dominio y Gestión de dominio

Cambie el nombre de su subdominio sin hacer contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. Si utiliza un proveedor de servicios externo para servir su dominio, puede apuntar a su CNAME directamente en Gestión de dominio.

Autenticación e identidad: Métodos de verificación de identidad mejorados, Inicio de sesión sin contraseña y Más sesiones de comunidad seguras

Agregamos funciones para mejorar la experiencia del usuario para sus comunidades de identidad externas. Ofrezca a sus clientes la ventaja de iniciar sesión con códigos de verificación de identidad en lugar de contraseñas. Cree tableros para que puedan gestionar los números de teléfono y las direcciones de email que usan para la verificación. Establezca diferentes políticas de inicio de sesión en la comunidad para que los requisitos sean más flexibles para los usuarios internos. Para acceder a una comunidad o su organización, controle el periodo de validez de los tokens de Id. y los vínculos de verificación. Desencadene lógica de aplicación personalizada cuando los usuarios cierren sesión, por ejemplo, revocando sesiones de OAuth. Además, sus extremos de proveedores de autenticación deben empezar por http:// o https://.

EN ESTA SECCIÓN:

Facilitar a sus usuarios internos iniciar sesión en su comunidad con el inicio de sesión sin contraseña

Ofrezca a los miembros de su comunidad, clientes y otros usuarios externos la ventaja de iniciar sesión en la comunidad con un código de verificación en lugar de una contraseña. Por ejemplo, permita a sus usuarios externos iniciar sesión con un código que Salesforce envía en un email o mensaje de texto. Esta función se llama inicio de sesión sin contraseña.

Implementar el inicio de sesión sin contraseña y métodos de verificación con Apex

Cree páginas de inicio de sesión personalizadas para dar a los usuarios un acceso cómodo a sus comunidades, como por ejemplo ingresando un código de verificación enviado a sus direcciones de email o teléfonos. Para implementar los nuevos métodos de verificación y las páginas de inicio de sesión sin contraseña se utiliza Apex y Visualforce para crear páginas de inicio de sesión personalizadas.

Dar flexibilidad a los usuarios al ingresar números de teléfono

No haga que los usuarios tengan que averiguar qué formato utilizar al ingresar números de teléfono. ¿Comienzan los códigos de país por signos +? ¿Requieren los números de teléfono de nueve dígitos guiones? Dé a los usuarios algo de flexibilidad sobre cómo ingresan los números de teléfono. Luego utilice el método de Apex `formatPhoneNumber` para convertir el número a un formato telefónico requerido por Salesforce.

Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación

Ofrezca a los usuarios un mayor control de los métodos de verificación de identidad que usan para acceder a su organización. Utilice herramientas administrativas para crear pantallas de registro y tableros de verificación personalizados para usuarios internos y externos. Los usuarios pueden revisar y gestionar sus números de teléfono celular y las direcciones de email que usan para la verificación.

Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)

Si configura una comunidad en su organización, puede especificar diferentes políticas de inicio de sesión para usuarios internos cuando inicien sesión en una comunidad en vez de la aplicación Salesforce. Por ejemplo, no aplique restricciones de IP para usuarios internos que inician sesión en una comunidad, pero aplique restricciones de IP cuando inicien sesión en la aplicación Salesforce. Mediante el control de acceso a la aplicación Salesforce y comunidades por separado, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión.

Realizar un seguimiento de los inicios de sesión de los usuarios internos de la comunidad

El nuevo tipo de inicio de sesión Inicio de sesión de empleados internos en la comunidad mejora la seguridad y la capacidad de auditoría realizando un seguimiento cuando los usuarios internos inician sesión en sus comunidades. Puede activar una política de activación de dispositivos para requerir que los empleados verifiquen su identidad cuando inician sesión desde un nuevo navegador o dispositivo. Luego ven quién inició sesión comprobando el historial de inicios de sesión para este tipo de inicio de sesión.

Establecer el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id

Si configura la autenticación para una aplicación conectada, puede especificar el periodo de validez de un token de Id. después de su emisión. Además, puede especificar varias audiencias para el token de Id.

Solicitud de asunto agregada a token de activo para flujo de token de activo de OAuth 2.0

En el flujo de token de activo de OAuth 2.0, la respuesta de Salesforce incluye ahora la solicitud de asunto (asu) en la carga JWT del token de activo. La solicitud de asunto identifica el Id. sin distinción entre mayúsculas y minúsculas de 18 caracteres del usuario actual del JWT. La solicitud de asunto se agrega a todos los nuevos tokens de activo generados.

Establecer cuándo caducan los vínculos en mensajes de email de bienvenida

No más bienvenidas infinitas. Los vínculos de verificación con un periodo de validez más corto proporcionan mayor seguridad para su organización. Configure vínculos de email de bienvenida para caducar tras 1, 7 (el valor predeterminado) o 180 días. Anteriormente, el valor predeterminado era seis meses. El periodo de validez predeterminado también se aplica a los mensajes de email de bienvenida que envió antes de Summer '18.

Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo

Todos olvidamos una contraseña y solicitamos su restablecimiento en algún momento. Para mejorar la experiencia de sus usuarios, permita que los vínculos de restablecimiento de contraseña de los emails de contraseña olvidada permanezcan activos hasta que el usuario confirme la solicitud de restablecimiento de contraseña. En ocasiones, los clientes de email exploran el contenido de email y utilizan el vínculo de restablecimiento para generar una vista previa. Esta acción invalida el vínculo antes de que le usuario haga clic en él. Anteriormente, los vínculos de los emails de contraseña olvidada caducaban justo después de utilizar el vínculo.

Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas

Para mejorar la seguridad de autorización, los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciado por el administrador en usuarios internos y externos expiran ahora tras 24 horas. Anteriormente, estos vínculos no caducaban. Este cambie también hace que caduquen vínculos de restablecimiento de contraseña en mensajes de email que envió antes de Summer '18.

Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.

La barra diagonal final (/) ya no se agrega a la URL del emisor para una comunidad que no tiene un prefijo de ruta raíz (/) en el token de Id. Este cambio se ajusta al estándar OpenID Connect Discovery y se aplica a todas las comunidades de forma predeterminada.

Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS

Los extremos de proveedores de autenticación deben empezar por HTTP o HTTPS. Los protocolos distintos de HTTP, como data://, feed:// o ftp://, ya no son compatibles con URL de proveedores de autenticación.

Registrar direcciones URL de devolución de llamadas para OAuth 1.x

Cuando configura la autenticación con OAuth 1.x, asegúrese de que la dirección URL de devolución de llamadas que registrar para la aplicación conecta coincide con la dirección URL de devolución de llamadas de su aplicación de cliente. Por ejemplo, utilice un valor que identifique la aplicación, como https://MyCompany.MyApp. Salesforce valida que la aplicación conectada y la aplicación de cliente utilizan la misma dirección URL de devolución de llamadas.

Desencadenar lógica de aplicación personalizada cuando los usuarios cierren sesión (Beta)

Para aumentar la seguridad, utilice desencadenadores de Apex para suscribirse a eventos de cierre de sesión para ejecutar procesos personalizados. Por ejemplo, puede revocar todas las sesiones de OAuth para los usuarios cuando cierren sesión en su organización. Salesforce publica eventos de cierre de sesión cuando se activa el objeto LogoutEventStream. El objeto LogoutEventStream también tiene nuevos campos: `SessionLevel` y `SourceIp`.

Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Beta)

Reduzca la carga de trabajo de la gestión de usuarios de identidad externa creando usuarios sin información de contactos. Puede agregar contactos más tarde si decide que quiere tenerlos, como cuando actualiza a una licencia de comunidad con más funciones. Esta función, ahora en fase beta, se mejoró desde que se presentó como piloto en la última versión.

Potenciar la implicación de los clientes ampliando las sesiones de comunidad para usuarios de External Identity (Beta)

Facilite a sus clientes y socios permanecer en su comunidad con sesiones más largas y menos inicios de sesión. Permita a los usuarios mantener iniciadas sus sesiones después de cerrar sus navegadores. Manténgalos también con sus sesiones iniciadas durante un máximo de siete días de inactividad. Las sesiones de comunidad para usuarios de identidad externa agotan su tiempo de espera transcurridas 24 horas de inactividad de forma predeterminada. Esta función no cambió desde su incorporación en la última versión y está aún en fase beta.

Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad

Cuando los usuarios externos acceden a una comunidad de Salesforce desde un nuevo dispositivo o navegador, puede requerir a los usuarios verificar su identidad como una medida adicional de seguridad. En el perfil de un usuario externo, la opción **Verificar la identidad cuando los usuarios externos acceden a Salesforce desde un nuevo navegador o dispositivo (activación de dispositivo)** se sustituyó por **Habilitar activación de dispositivo**.

Facilitar a sus usuarios internos iniciar sesión en su comunidad con el inicio de sesión sin contraseña

Ofrezca a los miembros de su comunidad, clientes y otros usuarios externos la ventaja de iniciar sesión en la comunidad con un código de verificación en lugar de una contraseña. Por ejemplo, permita a sus usuarios externos iniciar sesión con un código que Salesforce envía en un email o mensaje de texto. Esta función se llama inicio de sesión sin contraseña.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce a las que se acceda mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

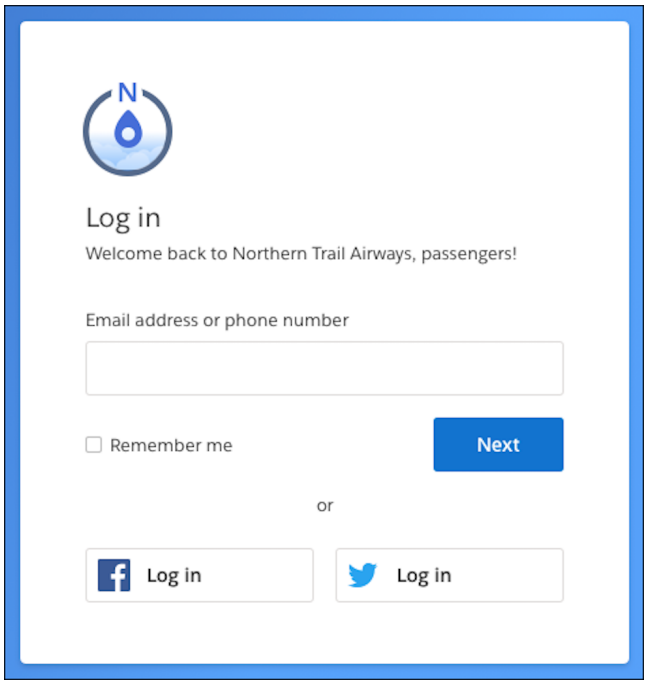
Quién: Esta función solo está disponible para usuarios externos con una licencia de External Identity o de comunidad. Haga contacto con el servicio de asistencia de Salesforce para usar el método de verificación mediante SMS (beta).

Por qué: Los usuarios utilizan cada vez más sus dispositivos móviles para realizar su trabajo. Algunos usuarios, como los clientes minoristas y los representantes de ventas, trabajan únicamente en sus dispositivos móviles. Sin importar si los usuarios acceden a un navegador

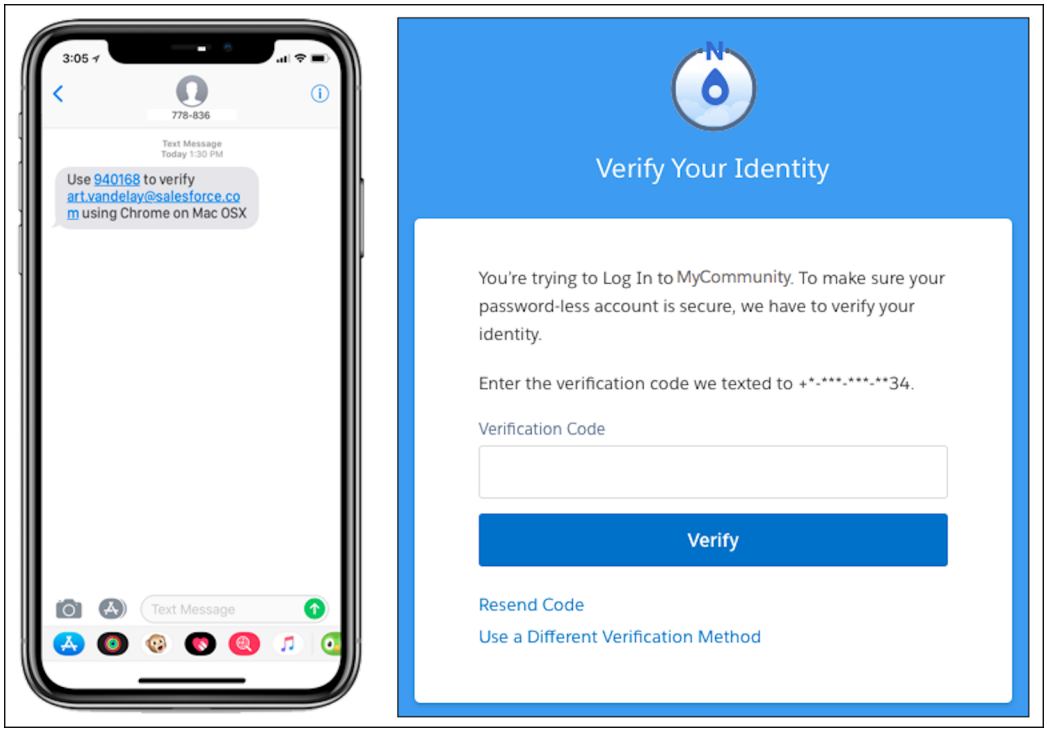
en sus dispositivos móviles o de escritorio, recordar una contraseña no es cómodo. Dé a sus usuarios la opción de verificar su identidad de otra manera. En lugar de contraseñas, sus usuarios externos pueden verificar sus identidades con una contraseña simultánea por email, Salesforce Authenticator, una contraseña simultánea basada en tiempo (TOTP) o la Autenticación en dos fases universal (U2F). Los usuarios también pueden verificar sus identidades por mensaje de texto (SMS), que en estos momentos está en fase beta.

Nota: Los SMS no se diseñaron para cubrir la confidencialidad de los mensajes utilizando cifrado. Además, un código de verificación por SMS puede mostrarse en un dispositivo bloqueado. Como resultado, un atacante podría capturar contenido de SMS interceptando mensajes de texto en tránsito u obteniendo acceso al dispositivo de un usuario. Normalmente, estos ataques se dirigen de manera específica y no son tan proclives como las infracciones de contraseñas, pero pueden poner su comunidad en riesgo. Cuando seleccione su tecnología de autenticación, es importante considerar el proceso de datos y de negocio que desea proteger, especialmente cuando implementa un factor único de autenticación.

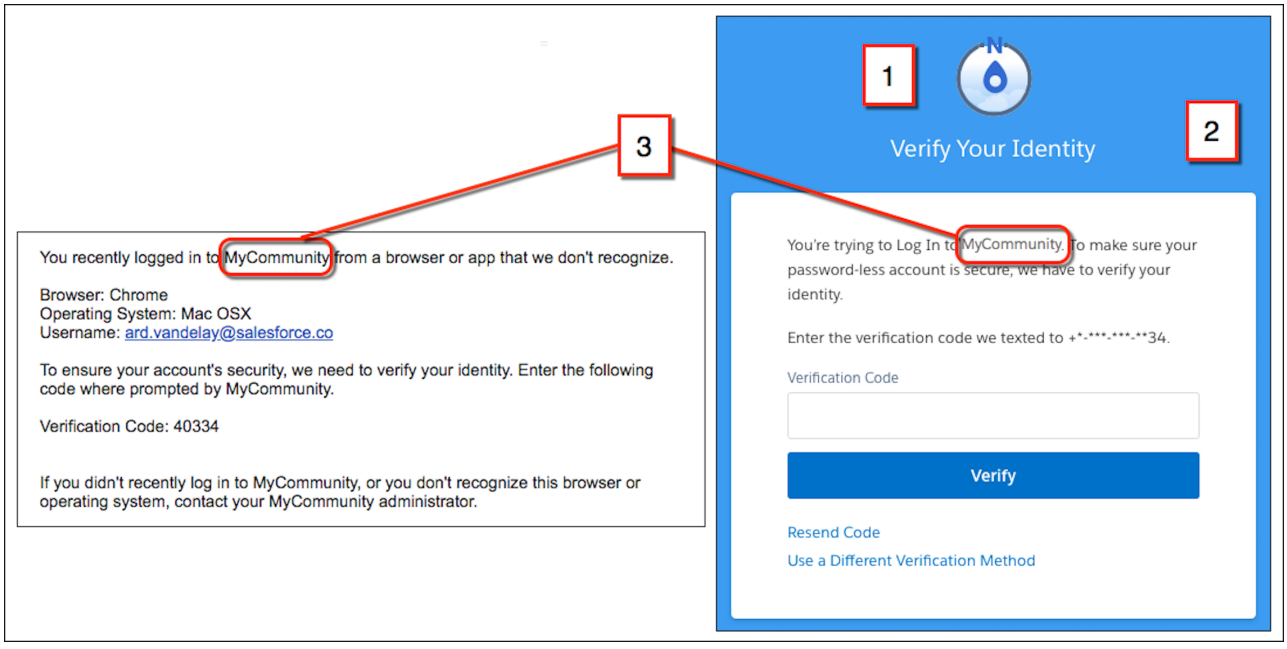
Cómo: Este es un escenario de inicio de sesión sin contraseña que utiliza un mensaje SMS en vez de una contraseña. En primer lugar, la página de inicio de sesión personalizada solicita al usuario que inicie sesión ingresando una dirección de email o un número de teléfono.



El usuario, que anteriormente se registró para recibir códigos de verificación por SMS, ingresa el número de teléfono. El código de verificación se envía al teléfono del usuario. Tras ingresar el código de verificación, el usuario inicia sesión en su comunidad.



Salesforce se encarga del proceso de verificación. Genera la página que solicita al usuario verificar la identidad y la página que contiene el código de verificación. Puede personalizar la página de verificación del usuario agregando su logotipo (1) y cambiando el color del fondo (2). Salesforce muestra el nombre de su comunidad en sus mensajes de verificación (3).



Nota: Esta función permite los inicios de sesión sin contraseña para usuarios externos. Mientras tanto, nuestra función Inicio de sesión Lightning permite los inicios de sesión sin contraseña para usuarios internos.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía de implementación de External Identity de Salesforce: Páginas de inicio de sesión personalizadas

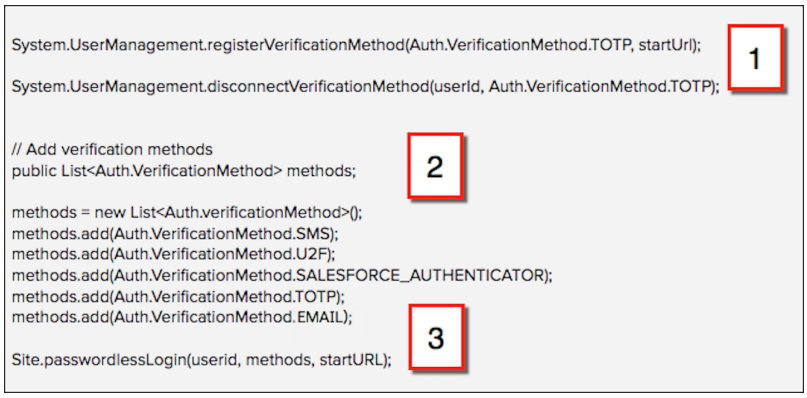
Implementar el inicio de sesión sin contraseña y métodos de verificación con Apex

Cree páginas de inicio de sesión personalizadas para dar a los usuarios un acceso cómodo a sus comunidades, como por ejemplo ingresando un código de verificación enviado a sus direcciones de email o teléfonos. Para implementar los nuevos métodos de verificación y las páginas de inicio de sesión sin contraseña se utiliza Apex y Visualforce para crear páginas de inicio de sesión personalizadas.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Utilice esta función con comunidades creadas para usuarios con una licencia de External Identity o de comunidad.

Cómo: Agregue métodos de Apex para registrar y anular el registro de métodos de verificación (1). Defina los métodos de verificación y establezca el orden de los retos (2). Invoque el método de verificación de identidad e inicie la sesión del usuario cuando la verificación sea satisfactoria (3).



Cuando un usuario intenta iniciar sesión empleando un método de verificación registrado anteriormente, se envía al usuario un código de verificación. Si el usuario ingresa el código correctamente, entonces se inicia la sesión del usuario en la comunidad.

Los métodos de Apex que utiliza para la verificación de la identidad y el inicio de sesión sin contraseña incluyen:

`UserManagement.registerVerificationMethod`
Registra un método de verificación de identidad, como una dirección de email o un número de teléfono.

`UserManagement.deregisterVerificationMethod`
Anula el registro de un método de verificación de identidad externo.

`UserManagement.formatPhoneNumber`
Da formato a un número de teléfono celular para garantizar que tiene el formato adecuado antes de actualizarlo.

`Site.passwordlessLogin`
Inicia la sesión de un usuario en una comunidad utilizando un método de verificación de identidad que el usuario registró anteriormente.

Para obtener información sobre estos métodos, consulte la *Guía del desarrollador de Apex*.

Dar flexibilidad a los usuarios al ingresar números de teléfono

No haga que los usuarios tengan que averiguar qué formato utilizar al ingresar números de teléfono. ¿Comienzan los códigos de país por signos +? ¿Requieren los números de teléfono de nueve dígitos guiones? Dé a los usuarios algo de flexibilidad sobre cómo ingresan los números de teléfono. Luego utilice el método de Apex `formatPhoneNumber` para convertir el número a un formato telefónico requerido por Salesforce.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los desarrolladores que utilizan Apex para agregar lógica comercial o personalizar la interfaz de usuario de forma programática.

Por qué: Cuando requiere que los usuarios ingresen números de teléfono, como para la verificación de texto, utilice `System.UserManagement.formatPhoneNumber` primero para asegurarse que el número de teléfono esté en el formato adecuado. Luego utilice el valor devuelto desde este método para actualizar el campo `mobile` del usuario. La actualización del registro de usuario garantiza que el número de teléfono celular está en el formato requerido por Salesforce.

A continuación aparecen algunas formas aceptables con las que los usuarios pueden ingresar sus números de teléfono:

- +1, (415) 555-1234 (con signos de suma, paréntesis y guiones)
- 1, 4155551234 (solo números, sin símbolos)
- 1 , 415-555-1234 (espacios adicionales)

Siempre que el código de país y el número de teléfono estén separados, `System.UserManagement.formatPhoneNumber` devuelve un valor en el formato adecuado.

A continuación aparece la firma del método:

```
System.UserManagement.formatPhoneNumber(countryCode, phoneNumber)
```

Ahora, considere los siguientes ejemplos.

- Ejemplos correctos:
  - `formatPhoneNumber('1', '4155551234');`
  - `formatPhoneNumber('+1','(415) 555-1234');`
  - `formatPhoneNumber('1', '415-555-1234');`
- Ejemplo incorrecto, porque el código de país y el número de teléfono no están separados:
  - `formatPhoneNumber(null, '+1 415-555-1234');`
- Ejemplo que no genera un error, pero probablemente no funcionará como se espera:
  - `formatPhoneNumber('+1', '+1 (415) 555-1234');`

Permitir a los usuarios revisar y gestionar sus métodos de verificación

Ofrezca a los usuarios un mayor control de los métodos de verificación de identidad que usan para acceder a su organización. Utilice herramientas administrativas para crear pantallas de registro y tableros de verificación personalizados para usuarios internos y externos. Los usuarios pueden revisar y gestionar sus números de teléfono celular y las direcciones de email que usan para la verificación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

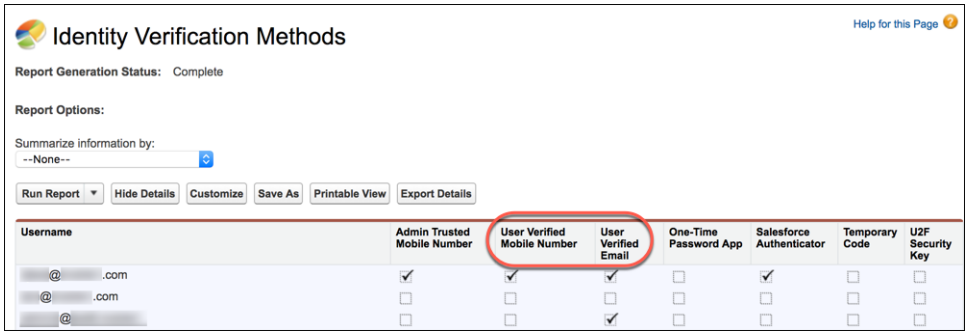
Cómo: Además de la creación de sus propios tableros y herramientas, la aplicación Tablero de autenticación de dos factores en App Exchange ofrece las siguientes funciones.

- Vea quién está registrado con los varios métodos de verificación de identidad. Realice tareas administrativas, como desconectar registros y generar códigos de autenticación de dos factores temporales.
- Utilice tableros y reportes para monitorear el proceso de registro y auditar actividades de verificación en su organización.
- Cree una campaña de autenticación de dos factores integrando la plantilla de email de Registro de autenticación de dos factores con la herramienta Email de usuario masivo.

Para permitir interfaces de cliente, agregamos los campos Número de teléfono celular verificado del usuario y Email verificado del usuario. Bajo Métodos de verificación de identidad, usted ve si los usuarios registraron y verificaron un número de teléfono celular, una dirección de email o ambos.

Además, se cambió el nombre de los siguientes campos.

- Tiene número de teléfono celular verificado es ahora Número de teléfono celular de confianza del administrador.
- Tiene aplicación de contraseña simultánea es ahora Aplicación de contraseña simultánea.
- Tiene Salesforce Authenticator es ahora Salesforce Authenticator.
- Tiene código temporal es ahora Código temporal.
- Tiene llave de seguridad U2F es ahora Llave de seguridad U2F.



Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y de la comunidad (Beta)

Si configura una comunidad en su organización, puede especificar diferentes políticas de inicio de sesión para usuarios internos cuando inicien sesión en una comunidad en vez de la aplicación Salesforce. Por ejemplo, no aplique restricciones de IP para usuarios internos que inician sesión en una comunidad, pero aplique restricciones de IP cuando inicien sesión en la aplicación Salesforce. Mediante el control de acceso a la aplicación Salesforce y comunidades por separado, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Políticas de inicio de sesión separadas para usuarios de Salesforce y de la comunidad es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias

para Políticas de inicio de sesión separadas para usuarios de Salesforce y de la comunidad en el grupo Salesforce Identity en Trailblazer Community.

Cómo: En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Perfiles* y, a continuación, modifique el perfil de un usuario interno. Bajo Configuración de la sesión, seleccione **Separar la autenticación de inicio de sesión de comunidad y de Salesforce para los usuarios internos**. Para establecer políticas menos restrictivas, seleccione **Relajar restricciones de IP de inicio de sesión** u **Omitir activación de dispositivo**, o ambos.

Nota: Para usuarios internos que tienen estas opciones definidas en su perfil, la autenticación con OAuth no es compatible en dominios de comunidad. Del mismo modo, cuando los usuarios internos que tienen estas opciones activadas navegan a espacios de trabajo de la comunidad, se les solicita iniciar sesión de nuevo en la comunidad. Los usuarios que tienen estas opciones activadas y los permisos requeridos pueden seguir creando comunidades.



Realizar un seguimiento de los inicios de sesión de los usuarios internos de la comunidad

El nuevo tipo de inicio de sesión Inicio de sesión de empleados internos en la comunidad mejora la seguridad y la capacidad de auditoría realizando un seguimiento cuando los usuarios internos inician sesión en sus comunidades. Puede activar una política de activación de dispositivos para requerir que los empleados verifiquen su identidad cuando inician sesión desde un nuevo navegador o dispositivo. Luego ven quién inició sesión comprobando el historial de inicios de sesión para este tipo de inicio de sesión.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce a las que se acceda mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función solo está disponible para los usuarios con una licencia de External Identity o de comunidad. Este cambio también se aplica a licencias de portal heredadas.

Cómo: Busque el tipo de inicio de sesión Inicio de sesión de empleados internos en la comunidad en su historial de inicios de sesión. Desde Configuración, ingrese *Historial de inicio de sesión* y, a continuación, seleccione **Historial de inicio de sesión**.

Establecer el periodo de validez y las audiencias para tokens de Id

Si configura la autenticación para una aplicación conectada, puede especificar el periodo de validez de un token de Id. después de su emisión. Además, puede especificar varias audiencias para el token de Id.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

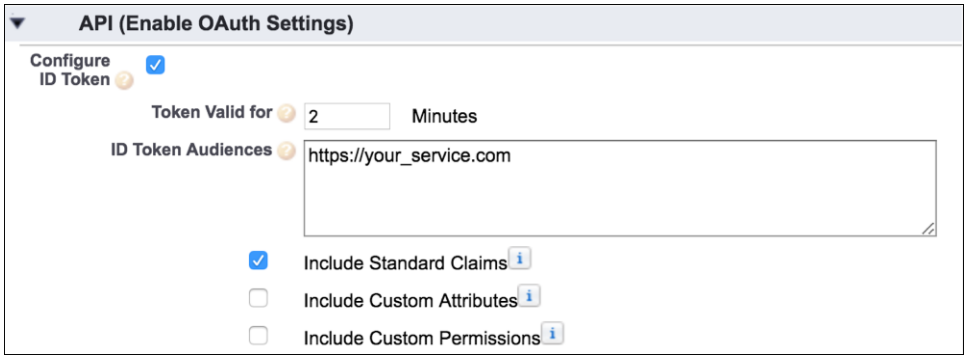
Este cambio se aplica a aplicaciones utilizando el protocolo de OpenID Connect para la autenticación.

Cuándo: Esta función está disponible de forma escalonada durante la versión Summer '18. Estos nuevos parámetros quedarán disponibles después de que todas las instancias estén en la versión Summer '18, porque los datos se almacenan en la tabla de consumidor replicada.

Cómo: Configure el periodo de validez y las audiencias de un token de Id. cuando active la configuración de OAuth para una aplicación conectada. Tras seleccionar **Configurar token de Id.**, configure los parámetros secundarios que controlan los contenidos del token de Id. en el token de acceso y actualice respuestas de token. Especifique los siguientes nuevos parámetros.

Token válido para
El periodo de tiempo en que el token de Id. es válido tras su emisión. El periodo puede ser de 1 a 720 minutos. El valor predeterminado es 2 minutos.

Audiencias del token de Id.
Los consumidores previstos para el token de Id. Por ejemplo, el servicio de destino donde utiliza el token de Id., como https://your_service.com.



Solicitud de asunto agregada a token de activo para flujo de token de activo de OAuth 2.0

En el flujo de token de activo de OAuth 2.0, la respuesta de Salesforce incluye ahora la solicitud de asunto (asu) en la carga JWT del token de activo. La solicitud de asunto identifica el Id. sin distinción entre mayúsculas y minúsculas de 18 caracteres del usuario actual del JWT. La solicitud de asunto se agrega a todos los nuevos tokens de activo generados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Establecer cuándo caducan los vínculos en mensajes de email de bienvenida

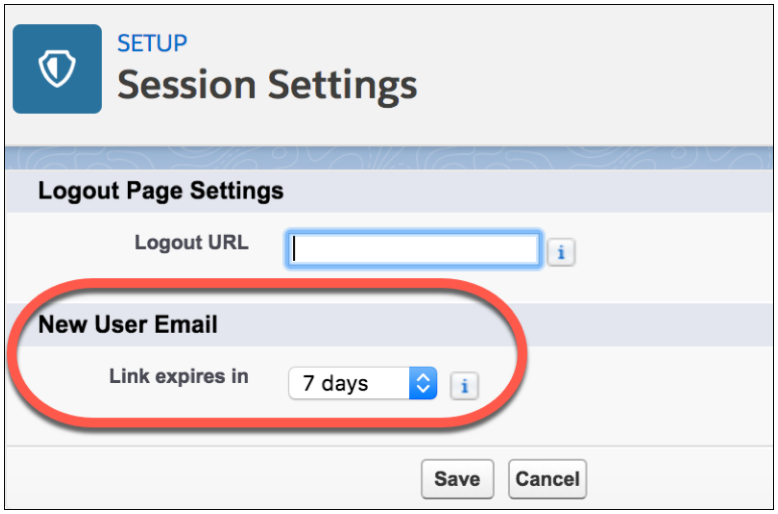
No más bienvenidas infinitas. Los vínculos de verificación con un periodo de validez más corto proporcionan mayor seguridad para su organización. Configure vínculos de email de bienvenida para caducar tras 1, 7 (el valor predeterminado) o 180 días. Anteriormente, el valor predeterminado era seis meses. El periodo de validez predeterminado también se aplica a los mensajes de email de bienvenida que envió antes de Summer '18.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Quién: Para modificar la configuración de seguridad de sesión, necesita el permiso de usuario Personalizar aplicación.

Cómo: En la página Configuración de sesión en la sección Email de nuevo usuario, establezca **Vínculo caduca en** para controlar el tiempo en que los vínculos de verificación en mensajes de email de bienvenida son válidos. Cuando actualice esta configuración, el

cambio se aplica a vínculos en mensajes de email que ya se enviaron. Por ejemplo, agregó un usuario y envió un email de bienvenida hace dos días cuando los vínculos caducan en siete días. Si actualiza la configuración de modo que los vínculos caduquen en un día, el vínculo en el email que envió hace dos días ya no es válido.



CONSULTE TAMBIÉN

Caducidad de vínculos a la comunidad en emails de bienvenida

Impedir que los vínculos de los emails de contraseña olvidada caduquen antes de tiempo

Todos olvidamos una contraseña y solicitamos su restablecimiento en algún momento. Para mejorar la experiencia de sus usuarios, permita que los vínculos de restablecimiento de contraseña de los emails de contraseña olvidada permanezcan activos hasta que el usuario confirme la solicitud de restablecimiento de contraseña. En ocasiones, los clientes de email exploran el contenido de email y utilizan el vínculo de restablecimiento para generar una vista previa. Esta acción invalida el vínculo antes de que le usuario haga clic en él. Anteriormente, los vínculos de los emails de contraseña olvidada caducaban justo después de utilizar el vínculo.

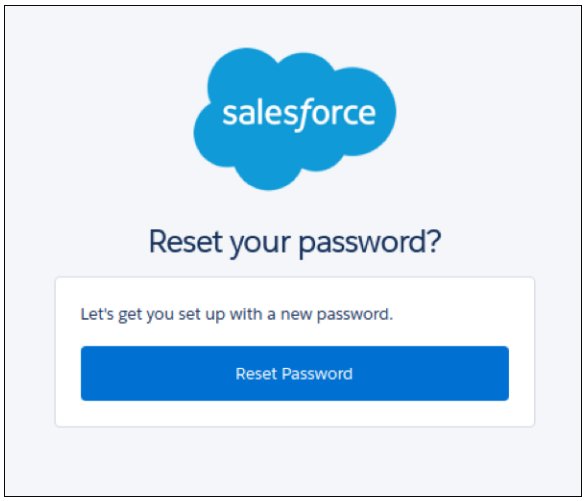
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Cómo: Para requerir acción del usuario antes de que caduque el vínculo en un email de contraseña olvidada, en la página Perfiles en la sección Políticas de contraseña, seleccione **No caducar vínculos inmediatamente en mensajes de email de contraseña olvidada**.

Cuando un usuario hace clic en el vínculo en un email de contraseña olvidada, se abre una página web donde el usuario confirma la solicitud de restablecimiento de contraseña. El vínculo en el email caduca únicamente cuando el usuario confirma la solicitud. Un usuario aún tiene 24 horas para restablecer una contraseña olvidada. De lo contrario, el usuario debe enviar otra solicitud, por ejemplo, yendo a https://login.salesforce.com/secur/forgotpassword.jsp.



Ésta es la página de confirmación de restablecer contraseña.



Los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciados por el administrador caducan después de 24 horas

Para mejorar la seguridad de autorización, los vínculos de restablecimiento de contraseña iniciado por el administrador en usuarios internos y externos expiran ahora tras 24 horas. Anteriormente, estos vínculos no caducaban. Este cambie también hace que caduquen vínculos de restablecimiento de contraseña en mensajes de email que envió antes de Summer '18.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Cuándo: Esta función está disponible de forma escalonada durante la versión Summer '18.

Eliminación de la barra diagonal final de la URL de emisor de token de Id.

La barra diagonal final (/) ya no se agrega a la URL del emisor para una comunidad que no tiene un prefijo de ruta raíz (/) en el token de Id. Este cambio se ajusta al estándar OpenID Connect Discovery y se aplica a todas las comunidades de forma predeterminada.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Cómo: Estos ejemplos muestran una dirección URL de emisor con un sin una barra diagonal final (/).

- Dirección URL de emisor antes de este cambio:

  `https://mycommunity.force.com/`

- Dirección URL de emisor después de este cambio:

  `https://mycommunity.force.com`

Los extremos de proveedores de autenticación requieren HTTP o HTTPS

Los extremos de proveedores de autenticación deben empezar por HTTP o HTTPS. Los protocolos distintos de HTTP, como data://, feed:// o ftp://, ya no son compatibles con URL de proveedores de autenticación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para modificar la configuración del proveedor de autenticación, necesita los permisos de usuario Personalizar aplicación y Gestionar proveedor de autenticación.

Registrar direcciones URL de devolución de llamadas para OAuth 1.x

Cuando configura la autenticación con OAuth 1.x, asegúrese de que la dirección URL de devolución de llamadas que registrar para la aplicación conecta coincide con la dirección URL de devolución de llamadas de su aplicación de cliente. Por ejemplo, utilice un valor que identifique la aplicación, como https://MyCompany.MyApp. Salesforce valida que la aplicación conectada y la aplicación de cliente utilizan la misma dirección URL de devolución de llamadas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Desencadenar lógica de aplicación personalizada cuando los usuarios cierren sesión (Beta)

Para aumentar la seguridad, utilice desencadenadores de Apex para suscribirse a eventos de cierre de sesión para ejecutar procesos personalizados. Por ejemplo, puede revocar todas las sesiones de OAuth para los usuarios cuando cierren sesión en su organización. Salesforce publica eventos de cierre de sesión cuando se activa el objeto LogoutEventStream. El objeto LogoutEventStream también tiene nuevos campos: `SessionLevel` y `SourceIp`.

Dónde: Este cambio está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

Nota: Dado que se trata de una función beta, El objeto LogoutEventStream es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente

para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el objeto LogoutEventStream en el grupo Salesforce Identity en Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Cómo: El objeto LogoutEventStream registra cierres de sesión de usuario correctos únicamente desde la interfaz de usuario. El campo `SourceIp` proporciona la dirección IP de origen del cliente que cierra sesión.

El campo `SessionLevel` indica la seguridad a nivel de sesión de la sesión en la que el usuario está cerrando sesión. La seguridad a nivel de sesión controla el acceso de usuario a funciones compatibles, como aplicaciones conectadas y creación de reportes. Los valores posibles son LOW, STANDARD y HIGH_ASSURANCE.

Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Beta)

Reduzca la carga de trabajo de la gestión de usuarios de identidad externa creando usuarios sin información de contactos. Puede agregar contactos más tarde si decide que quiere tenerlos, como cuando actualiza a una licencia de comunidad con más funciones. Esta función, ahora en fase beta, se mejoró desde que se presentó como piloto en la última versión.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Usuarios sin contactos para usuarios de External Identity, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Usuarios sin contactos de External Identity no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo según las funciones y los productos disponibles de forma general.

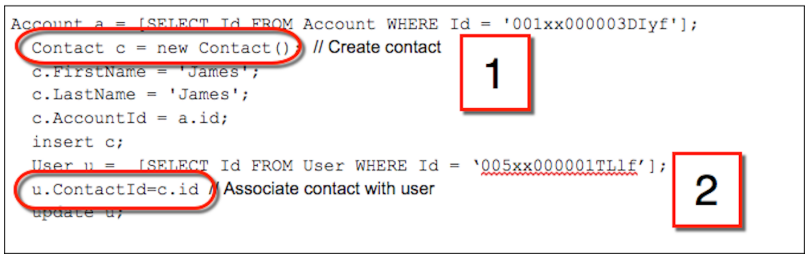
Quién: Esta función solo está disponible para usuarios con la licencia de External Identity, que se aplica a usuarios con el producto Identity for Customers and Partners. Esta función no está disponible con cualquier otra licencia de comunidad. Haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar esta función.

Por qué: Normalmente, cuando Salesforce crea un usuario de identidad externa, agrega un contacto. Pero si su implementación no requiere información de contacto para usuarios externos, considere pasarse a la función sin contactos. Sin contactos, no tiene que preocuparse de mantener los registros de usuario y contacto sincronizados. Solo tiene que mantener una base de datos de usuarios para fines de identidad. Por ejemplo, puede demorar la creación de contactos para aquellos que se registran para su comunidad hasta que estén cualificados.

Cómo: Crea un usuario de identidad externa sin contactos de forma programática con el objeto Usuario de la API de SOAP de Salesforce.

```
User u = new User();
u.FirstName = 'James';
u.LastName = 'James';
u.Email = 'jjames@test.com';
u.Alias = 'James';
u.Username = 'jjames@test.com';
u.CommunityNickname = 'James';
u.LocaleSidKey = 'en_US';
u.TimeZoneSidKey = 'GMT';
u.ProfileID = '00exx000000jvN4'; // Profile that's associated with the EI license
u.LanguageLocaleKey = 'en_US';
u.EmailEncodingKey = 'UTF-8';
insert u;
```

Para agregar un contacto al usuario de identidad externa sin contactos, cree un contacto (1) y asocie el contacto con el usuario (2).



Para actualizar una licencia de External Identity a una de comunidad, asegúrese de que la identidad externa tenga un contacto. Luego siga las instrucciones que encontrará en la Ayuda de Salesforce para mejorar a una licencia de usuario de comunidad.

Potenciar la implicación de los clientes ampliando las sesiones de comunidad para usuarios de External Identity (Beta)

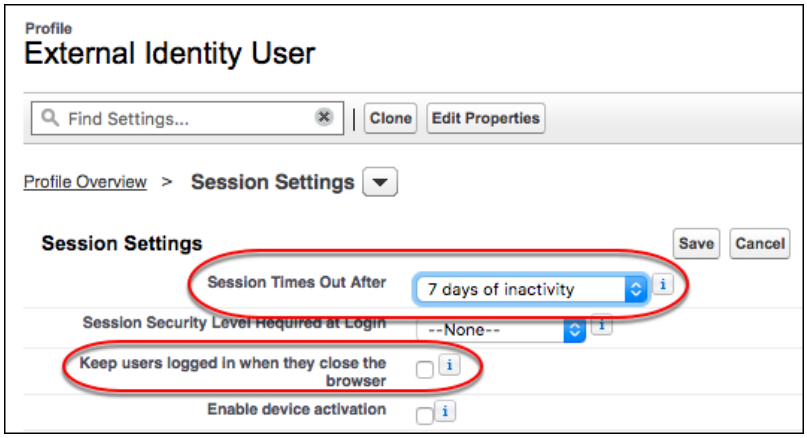
Facilite a sus clientes y socios permanecer en su comunidad con sesiones más largas y menos inicios de sesión. Permita a los usuarios mantener iniciadas sus sesiones después de cerrar sus navegadores. Manténgalos también con sus sesiones iniciadas durante un máximo de siete días de inactividad. Las sesiones de comunidad para usuarios de identidad externa agotan su tiempo de espera transcurridas 24 horas de inactividad de forma predeterminada. Esta función no cambió desde su incorporación en la última versión y está aún en fase beta.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de Sesiones ampliadas para usuarios de External Identity, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Esta función no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo según las funciones y los productos disponibles de forma general.

Quién: Esta función solo está disponible para usuarios con la licencia de External Identity, que se aplica a usuarios con el producto Identity for Customers and Partners. Esta función no está disponible con cualquier otra licencia de comunidad. Haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar esta función.

Cómo: Modifique la configuración de sesión de identidad externa para el perfil External Identity. Localice estos parámetros bajo la configuración de sesión del perfil. Seleccione un valor de tiempo de espera en el menú desplegable **Las sesiones agotan el tiempo de espera tras**. Si selecciona **Mantener iniciada la sesión de los usuarios cuando cierran el navegador**, informe a sus usuarios que deben cerrar sesión para finalizar sus sesiones.



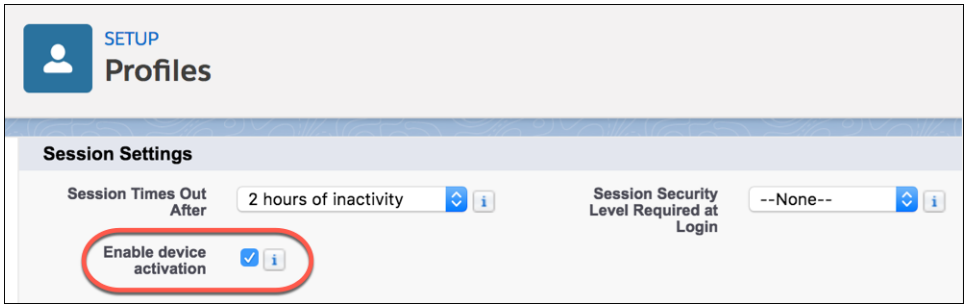
Cambio de nombre de la opción para verificar la identidad de usuarios externos a la comunidad

Cuando los usuarios externos acceden a una comunidad de Salesforce desde un nuevo dispositivo o navegador, puede requerir a los usuarios verificar su identidad como una medida adicional de seguridad. En el perfil de un usuario externo, la opción **Verificar la identidad cuando los usuarios externos acceden a Salesforce desde un nuevo navegador o dispositivo (activación de dispositivo)** se sustituyó por **Habilitar activación de dispositivo**.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios externos son usuarios con una licencia Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community o External Identity. Este cambio también se aplica a licencias de portal heredadas.

Cómo: En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Perfiles` y, a continuación, modifique el perfil de un usuario externo. Bajo Configuración de sesión, seleccione **Habilitar activación de dispositivo** y guarde el perfil.



Salesforce Shield: Cifrar más campos, Registros de eventos casi en tiempo real y más tipos y campos de eventos

Obtenga datos de eventos casi en tiempo real con registros de eventos cada hora, monitoree las llamadas asíncronas de larga duración y consiga más detalles sobre la actividad de usuarios en Lightning Experience. Cifre una gama más amplia de datos en campos, utilice más funciones para acceder a datos cifrados y anule la derivación de claves con el servicio Aportar su clave propia.

EN ESTA SECCIÓN:

Cifrado de plataforma Shield: Datos de actividades, Nombre de objeto personalizado, Cifrado que preserva los filtros y Más opciones de gestión de claves

Los clientes de Cifrado de plataforma Shield pueden cifrar una gama más amplia de datos y utilizar más funciones para acceder a los datos cifrados. Ofrecemos compatibilidad con Emails de lista, Field Service Lightning y Einstein Analytics. Cifre sus actividades, emails, campos de área de texto enriquecido (piloto) y campos de nombre de objetos personalizados (beta). Puede encontrar coincidencias exactas y parciales con reglas de coincidencia estándar y personalizadas (beta) y requerir sesiones de alta seguridad para tareas de gestión de claves. También puede seleccionar si se suscribe a nuestro esquema de cifrado dirigido a los filtros o anular la derivación de claves.

Monitoreo de eventos: Registros de eventos cada hora, Tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) y Más datos en Tipos de evento Lightning

Los registros de eventos cada hora están ahora disponibles de forma general para ayudarle a revisar la actividad de la organización en tiempo casi real. Un nuevo tipo de evento le ayuda a monitorear llamadas asíncronas de larga duración y los nuevos campos de evento Lightning proporcionan más detalles acerca de la actividad del usuario en Lightning.

Cifrado de plataforma Shield: Datos de actividades, Nombre de objeto personalizado, Cifrado que preserva los filtros y Más opciones de gestión de claves

Los clientes de Cifrado de plataforma Shield pueden cifrar una gama más amplia de datos y utilizar más funciones para acceder a los datos cifrados. Ofrecemos compatibilidad con Emails de lista, Field Service Lightning y Einstein Analytics. Cifre sus actividades, emails, campos de área de texto enriquecido (piloto) y campos de nombre de objetos personalizados (beta). Puede encontrar coincidencias exactas y parciales con reglas de coincidencia estándar y personalizadas (beta) y requerir sesiones de alta seguridad para tareas de gestión de claves. También puede seleccionar si se suscribe a nuestro esquema de cifrado dirigido a los filtros o anular la derivación de claves.

EN ESTA SECCIÓN:

Cifrar sus emails de lista

Amplíe sus políticas de seguridad a la información confidencial incluida en emails de lista. Cifrado de plataforma Shield está disponible ahora para ciertos campos de emails de lista, lo que da a la información confidencial de sus campañas de marketing una capa de protección adicional.

Cifrar campos en órdenes de trabajo y citas de servicio

Cifrado de plataforma Shield está ahora disponible para datos de Field Service Lightning, lo que le da otra capa de seguridad para los datos que recopilan y acceden sus empleados de campo y socios.

Cifrar campos para sus actividades (Disponible de forma general)

Cifre comentarios de tareas y descripciones de eventos, agregando una capa de protección adicional a su flujo de trabajo.

Cifrar nombres de objetos personalizados (Beta)

Agregue una capa adicional de protección a los datos de sus objetos personalizados. El cifrado de los campos de nombres de objetos personalizados admite tanto el esquema de cifrado determinista como el probabilista.

Cifrar su noticias en tiempo real de Email para registro de casos y Mensajes de email (Beta)

Las herramientas de gestión de emails y tiempo juegan una función importante en el flujo de trabajo de su día a día. Para agregar otra capa de seguridad y controles de cumplimiento legal, ahora puede cifrar mensajes de email y Email para registro de casos. Usted controla el ciclo de vida de las claves empleadas para cifrar sus emails, lo que le ayuda a cumplir sus obligaciones legales y reguladoras.

Cifrar datos en campos de área de texto enriquecido (Piloto)

Cifrado de plataforma Shield ahora ofrece cifrado para campos de área de texto enriquecido, lo que agrega una capa de seguridad a una gama más amplia de sus datos. Puede cifrar campos de área de texto enriquecido en objetos estándar y personalizados.

Obtener coincidencias exactas distinguiendo entre mayúsculas y minúsculas con cifrado que preserva filtros de Shield (Disponible de forma general)

Con el esquema de cifrado determinista, puede agregar una capa adicional de seguridad a sus datos sin renunciar a la capacidad de filtrar y ejecutar servicios relacionados con la exclusividad. Puede aplicar el cifrado determinista en base a un esquema de campo por campo, lo que le da control granular sobre la seguridad y funcionalidad de sus datos.

Activar el cifrado para los datos de Einstein Analytics (Disponible de forma general)

Desglose sus datos con tranquilidad empleando Cifrado de Einstein Analytics. Ahora puede agregar una capa de seguridad adicional a sus conjuntos de datos de Einstein Analytics.

Hacer referencia a campos cifrados en reglas de coincidencia empleadas en Gestión de duplicados (Beta)

Cifrado de plataforma Shield ahora admite coincidencias parciales y es compatible con trabajos duplicados para ayudarle a mantener una gama más amplia de sus datos. Además de las reglas de coincidencia personalizadas, puede también hacer referencia a campos cifrados con reglas de coincidencia estándar.

Requerir sesiones de Alta seguridad para tareas de gestión de claves (Disponible de forma general)

La autenticación de dos factores es una potente herramienta para mantener seguro el acceso a datos y recursos. Puede requerir la autenticación de dos factores para tareas de gestión de claves como la generación, la rotación o la carga de claves y certificados. Cuando los administradores intentan gestionar una clave de cifrado, deben utilizar una segunda forma de autenticación como la aplicación Salesforce Authenticator o una llave de seguridad U2F. Respirará más tranquilo sabiendo que el administrador de seguridad que está gestionando material de claves de cifrado es realmente la persona que contrató (y en la que confió) para hacer el trabajo.

Anular la suscripción de derivación de clave con BYOK (Disponible de forma general)

El servicio Aportar su clave propia (BYOK) de Cifrado de plataforma Shield le ofrece más control de su material de claves cargado. Ahora puede anular la suscripción de la derivación de clave en base a un esquema de clave por clave a través de la interfaz de usuario y la API. Cuando anula la suscripción, tiene el control completo de sus claves y tiene acceso a todas las funciones de rotación de claves ofrecidas por el servicio Cifrado de plataforma Shield. Ya que puede anular la suscripción en base a un esquema de clave por clave, aún puede utilizar el servicio BYOK predeterminado en cualquier momento. El servicio predeterminado combina su material de claves cargado con nuestro secreto maestro para derivar una clave de cifrado de datos exclusiva. Cuando anula la suscripción, puede cargar una clave de cifrado de datos completa que el Servicio de gestión de claves de Shield utiliza para cifrar y descifrar sus datos.

Cifrar sus emails de lista

Amplíe sus políticas de seguridad a la información confidencial incluida en emails de lista. Cifrado de plataforma Shield está disponible ahora para ciertos campos de emails de lista, lo que da a la información confidencial de sus campañas de marketing una capa de protección adicional.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Puede cifrar estos campos en emails de lista:

- Nombre De
- Dirección de origen
- Campos de Dirección de respuesta

También puede cifrar el campo Email en los resultados enviados de emails de lista. Solo el campo Nombre De admite el cifrado determinista.

Cómo: Para cifrar estos campos, agréguelos a Política de cifrado en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Mantener email de lista bajo llave

Cifrar campos en órdenes de trabajo y citas de servicio

Cifrado de plataforma Shield está ahora disponible para datos de Field Service Lightning, lo que le da otra capa de seguridad para los datos que recopilan y acceden sus empleados de campo y socios.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Se requiere la licencia Field Service Lightning para cifrar campos en el objeto Citas de servicio.

Por qué: Puede cifrar estos campos en órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y citas de servicio.

- Dirección (solo Calle y Ciudad)
- Descripción
- Asunto

El esquema de cifrado determinista está disponible para os campos Dirección y Asunto de citas de servicio y órdenes de trabajo, y para los campos Dirección y Asunto de partidas de órdenes de trabajo.

Cómo: Para cifrar estos campos, agréguelos a Política de cifrado en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Cifrar datos inactivos con Shield para órdenes de trabajo y citas de servicio

Cifrar campos para sus actividades (Disponible de forma general)

Cifre comentarios de tareas y descripciones de eventos, agregando una capa de protección adicional a su flujo de trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Haga contacto con Salesforce para activar el cifrado para campos de Actividades. Luego en la página Política de cifrado de Configuración, seleccione **Descripción de actividad**. Cuando cifra el campo Descripción de actividad, el campo Comentarios de tarea también está cifrado.

Cifrar nombres de objetos personalizados (Beta)

Agregue una capa adicional de protección a los datos de sus objetos personalizados. El cifrado de los campos de nombres de objetos personalizados admite tanto el esquema de cifrado determinista como el probabilista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Cifrado de plataforma Shield para Nombres de objetos personalizados es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función está destinada únicamente a fines de evaluación. Se ofrece tal cual, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Cifrado de plataforma Shield para Nombres de objetos personalizados en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Quién: Para activar el cifrado en campos de nombres de objetos personalizados, haga contacto con Salesforce. Los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación.

Cómo: En Lightning Experience, localice el objeto en el Gestor de objetos y seleccione **Campos y relaciones**. Seleccione **Modificar** desde el menú del campo y luego seleccione **Cifrar el contenido de este campo**.

En Salesforce Classic, navegue al objeto en Configuración y seleccione **Campos estándar**. Seleccione **Modificar** junto al nombre del objeto personalizado. Luego seleccione **Cifrar el contenido de este campo** y haga clic en **Guardar**.

Cifrar su noticias en tiempo real de Email para registro de casos y Mensajes de email (Beta)

Las herramientas de gestión de emails y tiempo juegan una función importante en el flujo de trabajo de su día a día. Para agregar otra capa de seguridad y controles de cumplimiento legal, ahora puede cifrar mensajes de email y Email para registro de casos. Usted controla el ciclo de vida de las claves empleadas para cifrar sus emails, lo que le ayuda a cumplir sus obligaciones legales y reguladoras.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Cifrado de plataforma Shield para Email para registro de casos y Mensajes de email es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función está destinada únicamente a fines de evaluación. Se ofrece tal cual, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Cifrado de plataforma Shield para Email para registro de casos y Mensajes de email en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Por qué: Puede cifrar estos elementos de datos en el mensaje de email.

- Nombre De
- Dirección de origen
- Dirección de destino
- Dirección de CC
- Dirección de CCO
- Asunto
- Cuerpo del texto
- Cuerpo HTML
- Encabezados

También puede cifrar el campo Dirección de relación en el objeto Relación de mensaje de email.

Cómo: Para activar el cifrado para Email para registro de casos y Mensajes de email, haga contacto con Salesforce. Luego aplique el cifrado a estos campos en la página Política de cifrado en Configuración. Puede aplicar cifrado probabilista o determinista a estos campos.

Cifrar datos en campos de área de texto enriquecido (Piloto)

Cifrado de plataforma Shield ahora ofrece cifrado para campos de área de texto enriquecido, lo que agrega una capa de seguridad a una gama más amplia de sus datos. Puede cifrar campos de área de texto enriquecido en objetos estándar y personalizados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Proporcionamos Cifrado de plataforma Shield para campos de área de texto enriquecido a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Cifrado de plataforma Shield para campos de área de

texto enriquecido está sujeto a cambios y no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Quién: Para unirse al piloto Cifrado de plataforma Shield para campos de área de texto enriquecido, haga contacto con su ejecutivo de cuenta o con el Servicio de atención al cliente de Salesforce. Para activar el cifrado en campos de área de texto enriquecido, los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación.

Cómo: Puede activar el cifrado cuando cree o modifique un campo de área de texto enriquecido.

En Lightning Experience, desde el Gestor de objetos, seleccione su objeto estándar o personalizado y seleccione **Campos y relaciones**. Cuando cree o modifique un campo de área de texto enriquecido, seleccione **Cifrado** en la página de detalles del campo.

En Salesforce Classic, navegue al objeto en Configuración y seleccione **Campos**. En la sección Campos y relaciones, haga clic en **Nuevo** y seleccione **Cifrado** en la página de detalles.

Todos los nuevos datos ingresados en el campo de área de texto enriquecido quedarán cifrados. Para cifrar datos existentes, haga contacto con Salesforce para solicitar el servicio de cifrado en segundo plano.

Nota: Los vínculos en los campos de área de texto enriquecido están cifrados. Para cifrar imágenes en campos de área de texto enriquecido, seleccione **Cifrar archivos y archivos adjuntos** desde la página Política de cifrado en Configuración.

Obtener coincidencias exactas distinguiendo entre mayúsculas y minúsculas con cifrado que preserva filtros de Shield (Disponible de forma general)

Con el esquema de cifrado determinista, puede agregar una capa adicional de seguridad a sus datos sin renunciar a la capacidad de filtrar y ejecutar servicios relacionados con la exclusividad. Puede aplicar el cifrado determinista en base a un esquema de campo por campo, lo que le da control granular sobre la seguridad y funcionalidad de sus datos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para usar el cifrado determinista, debe tener los permisos Personalizar aplicación y Ver configuración.

Por qué: El esquema de cifrado determinista que preserva los filtros admite comparaciones de coincidencias exactas con distinción entre mayúsculas y minúsculas en los casos siguientes.

- Coincidencias exactas cuando se filtra
- Comparaciones con distinción entre mayúsculas y minúsculas de valores cifrados en
  - Reportes
  - Tableros
  - Vistas de lista
  - Consultas SOQL y WHERE
  - Id. externo
  - Configuración exclusiva en campos personalizados
  - Índices personalizadas en campos estándar y personalizados
  - Índices de dos columnas

Distinción entre mayúsculas y minúsculas significa que una consulta SOQL realizada en el objeto Prospecto, donde Compañía = "Acme" solo devolvería "Acme" y no "acme" o "ACME". Del mismo modo, cuando el esquema de mantenimiento del filtro prueba la exclusividad,

cada versión de "Acme" sería exclusiva. Los campos compuestos Nombre y Dirección no se admiten. Por ejemplo, no puede concatenar FirstName y LastName en un único filtro en Nombre. En su lugar, consulte FirstName y LastName empleando AND.

```
SELECT Id FROM Contact WHERE FirstName = 'William' AND LastName = 'Spock'
```

Cómo: Antes de activar el cifrado determinista, asegúrese de que ya generó o cargó una clave de cifrado. Luego active Cifrado determinista en la página Configuración avanzada. Genere o cargue material de claves específicamente para los datos que cifra de forma determinista. Puede mezclar y combinar esquemas de cifrado determinista y probabilista en campos estándar y personalizados.

Haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para cifrar sus datos existentes con el material de claves Datos en Salesforce (Determinista) activo. Si cambia el esquema de cifrado para un campo de Determinista a Probabilista, haga contacto con Salesforce para volver a cifrar los datos de ese campo con su material de claves Datos en Salesforce activo.

Activar el cifrado para los datos de Einstein Analytics (Disponible de forma general)

Desglose sus datos con tranquilidad empleando Cifrado de Einstein Analytics. Ahora puede agregar una capa de seguridad adicional a sus conjuntos de datos de Einstein Analytics.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Cifrado de Einstein Analytics requiere licencias de Cifrado de plataforma Shield y Plataforma de Einstein Analytics. Requiere el permiso Gestionar claves de cifrado.

Por qué: Los servicios de Cifrado de Einstein Analytics están incorporados de forma nativa en la plataforma de Einstein Analytics, lo que aporta a sus datos una capa adicional de seguridad. Cifrado de Einstein Analytics cifra los datos cuando están inactivos con cifrado probabilista que sigue el Estándar de cifrado avanzado (Advanced Encryption Standard, AES), con claves de 256 bits que utilizan el modo CTR para cada operación de escritura. Todas las operaciones, incluyendo las de ordenación y agrupación, funcionan del mismo modo que sin cifrado.

Cómo: Puede activar Cifrado de Einstein Analytics desde las páginas Cifrado de plataforma en Configuración. Primero genere un secreto de arrendatario de tipo Analytics en la página Gestión de claves. Luego marque el cuadro **Cifrar Einstein Analytics** en la página Política de cifrado.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cifrado de Einstein Analytics (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Cifrar datos de Einstein Analytics (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Hacer referencia a campos cifrados en reglas de coincidencia empleadas en Gestión de duplicados (Beta)

Cifrado de plataforma Shield ahora admite coincidencias parciales y es compatible con trabajos duplicados para ayudarle a mantener una gama más amplia de sus datos. Además de las reglas de coincidencia personalizadas, puede también hacer referencia a campos cifrados con reglas de coincidencia estándar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Cifrado de plataforma Shield para Reglas de coincidencia es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función está destinada únicamente a fines de evaluación. Se ofrece tal cual, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente

a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Cifrado de plataforma Shield para Reglas de coincidencia en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Por qué: Utilice el cifrado para las reglas de coincidencia para mantener sus datos limpios y claros devolviendo coincidencias sin distinción entre mayúsculas y minúsculas (parciales) y coincidencias con distinción entre mayúsculas y minúsculas (exactas) sobre datos cifrados. Por ejemplo, si cifró el campo Nombre e hizo referencia a él en una regla de coincidencia, la regla puede identificar "Juan" y "juan", así como "Juan" y "Juanito". El cifrado para las reglas de coincidencia utilizada en la gestión de duplicados no admite los datos cifrados de forma probabilista.

Cómo: Para agregar cifrado a campos a los que se hace referencia en reglas de coincidencia personalizadas, active el cifrado determinista en la página Configuración avanzada de Cifrado de plataforma. Luego haga contacto con Salesforce para activar la compatibilidad del cifrado con la gestión de duplicados.

Deberá desactivar temporalmente sus reglas personalizadas existentes que hacen referencia a campos que desea cifrar. Si no desactiva las reglas, no podrá guardar su configuración de cifrado. En la página Política de cifrado, seleccione los campos que va a cifrar y aplique el cifrado determinista a esos campos y guarde. Luego vuelva a activar sus reglas personalizadas.

Las reglas de coincidencia estándar se desactivan automáticamente cuando se agrega el cifrado a un campo al que hace referencia esa regla. Después de recibir el email verificando que el cifrado está activado, vuelva a habilitar las reglas que hacen referencia a ese campo.

Importante: Para garantizar resultados de coincidencia precisos, los clientes existentes de la beta deberán desactivar todas las reglas de coincidencia que hacen referencia a campos cifrados y luego reactivarlas. Si su regla de coincidencia falla en la reactivación, haga contacto con Salesforce para obtener ayuda para reactivar su índice de coincidencias.

Requerir sesiones de Alta seguridad para tareas de gestión de claves (Disponible de forma general)

La autenticación de dos factores es una potente herramienta para mantener seguro el acceso a datos y recursos. Puede requerir la autenticación de dos factores para tareas de gestión de claves como la generación, la rotación o la carga de claves y certificados. Cuando los administradores intentan gestionar una clave de cifrado, deben utilizar una segunda forma de autenticación como la aplicación Salesforce Authenticator o una llave de seguridad U2F. Respirará más tranquilo sabiendo que el administrador de seguridad que está gestionando material de claves de cifrado es realmente la persona que contrató (y en la que confió) para hacer el trabajo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando asigna a los usuarios el permiso Gestionar claves de cifrado, puede requerir autenticación de dos factores cuando se realicen tareas específicas.

En la página Verificación de identidad en Configuración, localice Políticas de nivel de seguridad de sesión. Junto a Gestionar claves de cifrado, seleccione **Elevar sesión a alta seguridad** desde el menú desplegable. Asegúrese de proporcionar a los administradores de seguridad un método para obtener una contraseña simultánea basadas en tiempo. Esta contraseña es su segundo factor de autenticación. En caso contrario, no podrán completar las tareas relacionadas con las claves de cifrado.

Anular la suscripción de derivación de clave con BYOK (Disponible de forma general)

El servicio Aportar su clave propia (BYOK) de Cifrado de plataforma Shield le ofrece más control de su material de claves cargado. Ahora puede anular la suscripción de la derivación de clave en base a un esquema de clave por clave a través de la interfaz de usuario y la API. Cuando anula la suscripción, tiene el control completo de sus claves y tiene acceso a todas las funciones de rotación de claves ofrecidas por el servicio Cifrado de plataforma Shield. Ya que puede anular la suscripción en base a un esquema de clave por clave, aún puede utilizar el servicio BYOK predeterminado en cualquier momento. El servicio predeterminado combina su material de claves cargado con nuestro secreto maestro para derivar una clave de cifrado de datos exclusiva. Cuando anula la suscripción, puede cargar una clave de cifrado de datos completa que el Servicio de gestión de claves de Shield utiliza para cifrar y descifrar sus datos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para anular la derivación de claves, los clientes deben tener el permiso Gestionar claves de cifrado.

Cómo: Haga contacto con Salesforce para activar esta función. Luego en la página Configuración avanzada de cifrado de plataforma en Configuración, active **Permitir a BYOK anular la derivación de clave**. A partir de ahora, puede seleccionar o anular la selección de la opción **Utilizar derivación de clave de Salesforce** cuando cargue material de claves. También puede anular clave por clave cuando cargue su clave a través de la API.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetos modificados

Monitoreo de eventos: Registros de eventos cada hora, Tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) y Más datos en Tipos de evento Lightning

Los registros de eventos cada hora están ahora disponibles de forma general para ayudarle a revisar la actividad de la organización en tiempo casi real. Un nuevo tipo de evento le ayuda a monitorear llamadas asíncronas de larga duración y los nuevos campos de evento Lightning proporcionan más detalles acerca de la actividad del usuario en Lightning.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener registros de eventos cada hora para mejorar la visibilidad de actividad (Disponible de forma general)

Ahora recibe archivos de registro de eventos en incrementos de una hora para la actividad reciente, junto con archivos de registro de eventos tras 24 horas de actividad. Los archivos de registro de eventos cada hora proporcionan datos acelerados, lo que le da una visibilidad más rápida de las anomalías de seguridad y los problemas de desempeño del código personalizado.

Medir desempeño de llamadas asíncronas en Archivos de registro de eventos

El tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) en el objeto EventLogFile captura información acerca de todas las llamadas asíncronas realizadas durante una transacción, sus códigos de estado de respuesta, tiempos de ejecución y extremos de dirección URL. Una llamada asíncrona es una llamada que se realiza desde una página de Visualforce para la que se devuelve la respuesta a través de un método de devolución de llamada. Una llamada asíncrona también se denomina una **continuación**.

Realizar seguimiento de las llamadas de datos de objeto externas con archivos de registro de eventos (Disponible de forma general)

Los campos que agregamos y actualizamos para realizar el seguimiento de las llamadas de Salesforce Connect a sistemas externos están ahora disponibles de manera general. Para cada llamada, puede comprobar si era una operación de consulta o escritura, cuándo se produjo la llamada y qué usuario accedió a los datos externos.

Realizar un seguimiento de las acciones de usuario en Lightning Experience de manera integral con nuevos campos

Para proporcionarle una vista más precisa del comportamiento del usuario en Lightning Experience y la aplicación Salesforce, agregamos nuevos campos a los tipos de evento Lightning Error (Error de Lightning), Lightning Interaction (Interacción de Lightning) y Lightning Page View (Vista de página de Lightning). Para obtener detalles de campos, consulte EventLogFile en Objetos modificados.

Campo Query retirado en tipo de evento de API

Para mejorar la protección de datos, retiramos el campo QUERY del tipo de evento de API en el objeto estándar EventLogFile.

Se agregó campo de Id. único a tipo de evento Activos externos inseguros

Para hacer que la depuración de activos externos inseguros sea más sencilla, agregamos el campo `UNIQUE_ID` al tipo de evento Activos externos inseguros en el objeto estándar EventLogFile. El campo `UNIQUE_ID` es un Id. de 32 caracteres aleatorios del archivo de registro de eventos en el que se encuentran datos de eventos de activos externos inseguros.

Experiencia de tiempo de espera de inicios de sesión más dirigida a los usuarios

Si una solicitud de política de seguridad de inicio de sesión no puede tratarse con la suficiente rapidez, se bloquea el intento de inicio de sesión. Ahora se redirige a los usuarios de vuelta a la página de inicio de sesión de manera que puedan intentarlo de nuevo.

Opciones de recursos actualizadas para el tipo de evento Entidad de seguridad de transacciones

El tipo de evento Entidad ya no admite los recursos ClientBrowser, AuthSession y LoginIP. Estos recursos pueden evitar que se desencadenen las políticas de seguridad, de modo que los retiramos de Configuración y la API. Si tiene políticas de seguridad que hacen referencia a estos recursos, actualice esas políticas. En caso contrario no podrán desencadenarse o realizar las acciones definidas. El tipo de evento Entidad sigue admitiendo proveedores de autenticación y recursos de Chatter.

Nuevo nombre para configuración de aplicaciones de Event Monitoring Analytics

Otras aplicaciones de Einstein Analytics planifican una integración con Event Monitoring en el futuro, por lo que cambiamos el texto de opción en Configuración para reflejar eso.

Obtener registros de eventos cada hora para mejorar la visibilidad de actividad (Disponible de forma general)

Ahora recibe archivos de registro de eventos en incrementos de una hora para la actividad reciente, junto con archivos de registro de eventos tras 24 horas de actividad. Los archivos de registro de eventos cada hora proporcionan datos acelerados, lo que le da una visibilidad más rápida de las anomalías de seguridad y los problemas de desempeño del código personalizado.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los archivos cada hora están disponibles en la API, pero no en la aplicación Event Monitoring Analytics, a no ser que haga contacto con Salesforce.

Quién: Para consultar o ver archivos de registro de eventos cada hora, debe tener los permisos API activada, Ver archivos de registro de eventos y Ver todos los archivos.

Por qué: Suponga que usted es un analista de seguridad que monitorea comportamientos anómalos de usuarios. Extrayendo actualizaciones más frecuentes para su sistema de seguridad, puede quedar alertado en el plazo de horas del evento sospechoso, en vez de 1 o 2 días más tarde.

Cómo: Recibe automáticamente archivos de registro de eventos aproximadamente cada hora además de archivos de registro de 24 horas. Obtenga archivos de registro de eventos cada hora consultando del mismo modo que consulta archivos de registro de 24 horas, excepto si establece el campo `Intervalo` como **Cada hora**. Para obtener más detalles, consulte la *Guía del desarrollador de la API de REST*. Recuerde que:

- El archivo de registro de eventos cada hora con la aplicación Event Monitoring Analytics es una función beta disponible bajo solicitud. Cuando se activan los archivos de registro de eventos cada hora en la aplicación Event Monitoring Analytics, los datos del archivos de registro de eventos diario no están disponibles. Los datos se actualizan una vez al día en la aplicación, sin que sea relevante que se utilicen archivos de registro diarios o de cada hora.

  Nota: Dado que se trata de una función beta, Integración de Monitoreo de eventos cada hora con la aplicación Event Monitoring Analytics es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

- Dependiendo de la hora de la entrega de eventos y del tiempo de procesamiento final, se espera que un evento pueda tardar hasta seis horas desde la hora del evento en estar disponible en el archivo de registro. No obstante, podría tardar más.
- Si los fallos de transmisión de eventos tardan demasiado tiempo en recuperarse, los archivos de registro se retransmiten para garantizar su entrega al menos una vez. Como resultado, los archivos de registro latentes a veces contienen datos de eventos

duplicados. Cuando su aplicación consume archivos de registro latentes, asegúrese de que su aplicación gestiona la entrega de eventos duplicada.

- Durante los cambios de sitio de Salesforce, las actualizaciones de instancias o las interrupciones del sistema no planificadas, pueden producirse pérdidas de datos. Por ejemplo, si Salesforce traslada la instancia de su organización de producción, sus archivos de registro de eventos podrían tener una laguna en los datos. Salesforce realiza esfuerzos razonablemente comerciales para preservar la integridad de los datos de archivos de registros y evitar la pérdida de datos. Cuando Salesforce realiza un cambio de sitio o una actualización de instancia, utiliza un proceso automatizado para replicar los registros de eventos.
- Los archivos de registro de eventos cada hora se le proporcionan para revisar eventos en sus organizaciones de forma acelerada. No obstante, es posible que no obtenga todos los datos del registro de eventos en los archivos de registro de eventos cada hora, especialmente durante cambios de sitio, actualizaciones de instancias o interrupciones del sistema no planificadas. Para obtener los datos completos, utilice los archivos de registro diarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de la API de REST: Generar archivos de registro de eventos cada hora (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Medir desempeño de llamadas asíncronas en Archivos de registro de eventos

El tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) en el objeto EventLogFile captura información acerca de todas las llamadas asíncronas realizadas durante una transacción, sus códigos de estado de respuesta, tiempos de ejecución y extremos de dirección URL. Una llamada asíncrona es una llamada que se realiza desde una página de Visualforce para la que se devuelve la respuesta a través de un método de devolución de llamada. Una llamada asíncrona también se denomina una **continuación**.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Este evento está disponible en la API, pero no en la aplicación Event Monitoring Analytics.

Por qué: Por ejemplo, puede analizar datos de continuación de Apex para medir el desempeño (o tiempo de ejecución) de sus llamadas asíncronas de larga duración.

Cómo: Si es un cliente de Event Monitoring, recibe automáticamente datos de registro de eventos Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) cuando sus usuarios ejecutan llamadas asíncronas de larga duración.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía del desarrollador de Apex: Realizar llamadas de ejecución larga desde una página de Visualforce

Realizar seguimiento de las llamadas de datos de objeto externas con archivos de registro de eventos (Disponible de forma general)

Los campos que agregamos y actualizamos para realizar el seguimiento de las llamadas de Salesforce Connect a sistemas externos están ahora disponibles de manera general. Para cada llamada, puede comprobar si era una operación de consulta o escritura, cuándo se produjo la llamada y qué usuario accedió a los datos externos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Developer Edition. Disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Estos eventos están disponibles en la API, pero no en la aplicación Event Monitoring Analytics.

Por qué: Ahora puede realizar una auditoria de la actividad histórica del acceso a datos de objetos externos de su organización.

Cómo: Utilice los campos nuevos y actualizados en tipos de evento Llamada entre organizaciones externa, Llamada de Apex personalizada externa y Llamada de OData externa. Para más información, consulte EventLogFile en Objetos modificados.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento de llamada entre organizaciones externa

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento de llamada de Apex personalizada externa

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento de llamada de OData externa

Realizar un seguimiento de las acciones de usuario en Lightning Experience de manera integral con nuevos campos

Para proporcionarle una vista más precisa del comportamiento del usuario en Lightning Experience y la aplicación Salesforce, agregamos nuevos campos a los tipos de evento Lightning Error (Error de Lightning), Lightning Interaction (Interacción de Lightning) y Lightning Page View (Vista de página de Lightning). Para obtener detalles de campos, consulte EventLogFile en Objetos modificados.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Por ejemplo, ahora puede ver la ruta URL de usuarios que se puede codificar para identificar la página donde estuvieron los usuarios y lo que estaban haciendo allí. Como otro ejemplo, puede ver el tipo e Id. de registro específico que su usuario visualizó o descargó en Lightning Experience para ayudarle en una investigación de pérdida de datos.

Cómo: Si es un cliente de Event Monitoring, obtiene automáticamente estos campos en datos de registro de eventos cuando sus usuarios trabajan en Lightning Experience o la aplicación Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento Lightning Error (Error de Lightning) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento Lightning Interaction (Interacción de Lightning) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento Lightning Page View (Vista de página de Lightning) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Objetos modificados

Campo Query retirado en tipo de evento de API

Para mejorar la protección de datos, retiramos el campo QUERY del tipo de evento de API en el objeto estándar EventLogFile.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento de API (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Objetos modificados

Se agregó campo de Id. único a tipo de evento Activos externos inseguros

Para hacer que la depuración de activos externos inseguros sea más sencilla, agregamos el campo `UNIQUE_ID` al tipo de evento Activos externos inseguros en el objeto estándar EventLogFile. El campo `UNIQUE_ID` es un Id. de 32 caracteres aleatorios del archivo de registro de eventos en el que se encuentran datos de eventos de activos externos inseguros.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

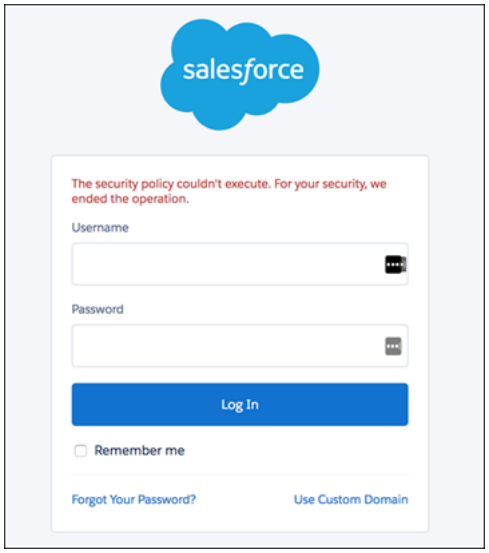
Cómo: `UNIQUE_ID` lo utiliza el Servicio de atención al cliente de Salesforce para solucionar cualquier problema que surja.

Experiencia de tiempo de espera de inicios de sesión más dirigida a los usuarios

Si una solicitud de política de seguridad de inicio de sesión no puede tratarse con la suficiente rapidez, se bloquea el intento de inicio de sesión. Ahora se redirige a los usuarios de vuelta a la página de inicio de sesión de manera que puedan intentarlo de nuevo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Se miden las políticas para garantizar que las cargas estén equilibradas en todo el sistema. Anteriormente, si las políticas de inicio de sesión estaban bloqueadas por las mediciones, se redirigía a los usuarios a una página de navegador poco pensada para los usuarios. Sus usuarios se merecen lo mejor. Ahora reciben un mensaje destinado a ellos en la página de inicio de sesión que describe lo que está ocurriendo.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Medición de seguridad de transacciones

Opciones de recursos actualizadas para el tipo de evento Entidad de seguridad de transacciones

El tipo de evento Entidad ya no admite los recursos ClientBrowser, AuthSession y LoginIP. Estos recursos pueden evitar que se desencadenen las políticas de seguridad, de modo que los retiramos de Configuración y la API. Si tiene políticas de seguridad que hacen referencia a estos recursos, actualice esas políticas. En caso contrario no podrán desencadenarse o realizar las acciones definidas. El tipo de evento Entidad sigue admitiendo proveedores de autenticación y recursos de Chatter.

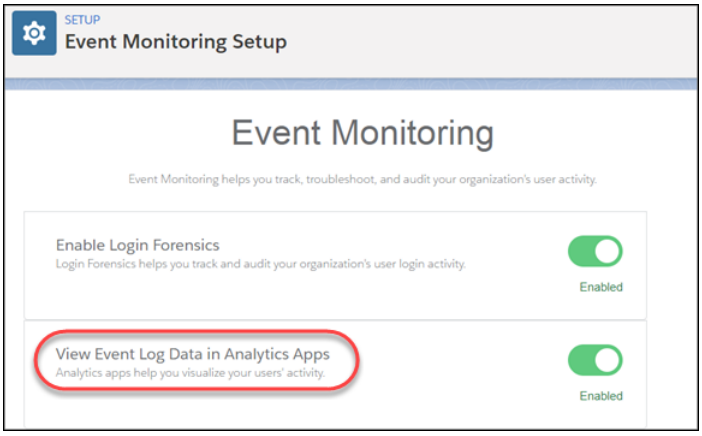
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nuevo nombre para configuración de aplicaciones de Event Monitoring Analytics

Otras aplicaciones de Einstein Analytics planifican una integración con Event Monitoring en el futuro, por lo que cambiamos el texto de opción en Configuración para reflejar eso.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si es un cliente de Event Monitoring, ésto es lo que ve ahora cuando visualiza la página Configuración de Event Monitoring. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Event Monitoring` y, a continuación, haga clic en **Configuración de Event Monitoring**.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar Analytics e Integración de monitoreo de eventos con Analytics (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía del desarrollador de la API de REST: Uso del monitoreo de eventos

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Comprobación del estado de seguridad: Calificaciones de comprobación de estado y configuración nueva y modificada

Ahora ve una calificación junto a su Puntuaje de comprobación de estado. Agregamos y cambiamos parámetros en Comprobación de estado de seguridad.

EN ESTA SECCIÓN:

Evaluar su seguridad con calificaciones de comprobación de estado

Además de un puntuaje, Comprobación del estado de seguridad proporciona ahora una calificación para evaluar con mayor facilidad el estado de seguridad general de su organización. No se trata siempre de obtener un 100%. A veces una calificación de Excelente es bastante buena.

Comprobación de estado tiene parámetros de seguridad nuevos y cambiados

Para mejorar la seguridad y facilitar la tarea de identificar posibles riesgos, agregamos dos parámetros a Comprobación de estado de seguridad. También cambiamos el nombre y el riesgo de un parámetro.

Evaluar su seguridad con calificaciones de comprobación de estado

Además de un puntuaje, Comprobación del estado de seguridad proporciona ahora una calificación para evaluar con mayor facilidad el estado de seguridad general de su organización. No se trata siempre de obtener un 100%. A veces una calificación de Excelente es bastante buena.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Busque la calificación junto a su Puntuaje de comprobación de estado.



¿A qué puntuajes corresponden las calificaciones?

90% y más = Excelente

80% a 89% = Muy buena

70% a 79% = Buena

55% a 69% = Mala

54% y menos = Muy mala

Comprobación de estado tiene parámetros de seguridad nuevos y cambiados

Para mejorar la seguridad y facilitar la tarea de identificar posibles riesgos, agregamos dos parámetros a Comprobación de estado de seguridad. También cambiamos el nombre y el riesgo de un parámetro.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo:

Agregamos el siguiente parámetro de alto riesgo:

- Número de certificados caducados

Agregamos el siguiente parámetro de informativa:

- Active HSTS para todos los sitios y las comunidades con el subdominio predeterminado de force.com que requiere una conexión segura (HTTPS)

Movimos el parámetro Caducidad de certificado de riesgo bajo a informativa y cambiamos su nombre a Días hasta el vencimiento del certificado.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Requisitos de archivo de línea base personalizada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: ¿Cómo se calcula la puntuación de la comprobación de estado? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Otros cambios de seguridad: Mejoras en Mi dominio y Gestión de dominio

Cambie el nombre de su subdominio sin hacer contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. Si utiliza un proveedor de servicios externo para servir su dominio, puede apuntar a su CNAME directamente en Gestión de dominio.

EN ESTA SECCIÓN:

Cambiar el nombre a Mi dominio cuando quiera

Si tiene un subdominio de Mi dominio existente, ahora puede cambiar su nombre sin hacer contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce. Mi dominio le permite resaltar su marca, así que estamos facilitando cambiarlo cuando la marca o el nombre de su compañía cambia.

Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización clave)

Esta actualización clave elimina los nombres de instancia de las URL. Antes de Summer '18, las URL de mi dominio de entornos sandbox incluían el nombre de instancia de la organización. Tras esta actualización, las URL de mi dominio no incluyen los nombres de instancia.

Especificar valores de nombre de host externos en Salesforce

Si sirve un dominio personalizado con un proveedor de red de entrega de contenido externo (CDN) o su propio servidor, puede apuntar a él directamente desde Salesforce. Cuando agrega un dominio personalizado a su organización, Salesforce también crea un nombre canónico interno (CNAME), por lo que tendrá un punto de entrada DNS único, coherente y fiable a su organización. Los puntos de CNAME internos al nombre de host externo.

Cambiar el nombre a Mi dominio cuando quiera

Si tiene un subdominio de Mi dominio existente, ahora puede cambiar su nombre sin hacer contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce. Mi dominio le permite resaltar su marca, así que estamos facilitando cambiarlo cuando la marca o el nombre de su compañía cambia.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones, excepto Developer Edition.

Quién: El cambio del nombre de Mi dominio no está disponible en organizaciones de prueba o sandbox.

Cómo:

1. En Configuración, ingrese *`Mi dominio`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Mi dominio**.
2. Bajo Configuración de Mi dominio, seleccione **Modificar**. Ingrese un nuevo nombre de dominio.
3. Seleccione **Comprobar disponibilidad**, y si el dominio está disponible, seleccione **Guardar**.

Nota: Después de cambiar el nombre a su subdominio de Mi dominio, su Mi domino anterior se desactiva inmediatamente. Recomendamos que cambie el dominio fuera del horario comercial normal porque este cambio interrumpe brevemente la actividad de sus usuarios de Salesforce. Antes de cambiar su Mi dominio, tenga en cuenta el modo de comunicar este cambio a sus usuarios.

Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización clave)

Esta actualización clave elimina los nombres de instancia de las URL. Antes de Summer '18, las URL de mi dominio de entornos sandbox incluían el nombre de instancia de la organización. Tras esta actualización, las URL de mi dominio no incluyen los nombres de instancia.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

Cómo: Si tiene organizaciones de sandbox existentes, active la actualización crítica en su organización de producción y en cada organización de sandbox. La activación de esta actualización crítica en una organización de producción solo aplica la actualización a organizaciones de sandbox nuevas y actualizadas.

Especificar valores de nombre de host externos en Salesforce

Si sirve un dominio personalizado con un proveedor de red de entrega de contenido externo (CDN) o su propio servidor, puede apuntar a él directamente desde Salesforce. Cuando agrega un dominio personalizado a su organización, Salesforce también crea un nombre canónico interno (CNAME), por lo que tendrá un punto de entrada DNS único, coherente y fiable a su organización. Los puntos de CNAME internos al nombre de host externo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: En Configuración, ingrese `Dominios` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Dominios**. Agregue o modifique cualquier dominio existente que utiliza un host externo o CDN y especifique el nombre de host externo.

Salesforce IoT: Solucionar problemas de orquestaciones con supervisores y monitorear las orquestaciones con el registro de actividad

Utilice Salesforce IoT Explorer Edition para procesar eventos desde dispositivos conectados en tiempo casi real y cree interacciones importantes con sus clientes. Esta versión incluye una nueva función de supervisor para ayudarle a solucionar problemas con las nuevas orquestaciones. Además, se incluye un registro de actividad para monitorear las orquestaciones en tiempo real y garantizar que todo funciona correctamente.

EN ESTA SECCIÓN:

Solucionar problemas de orquestaciones con supervisores antes de la activación en producción

Use supervisores para identificar y solucionar los problemas de sus orquestaciones antes de activarlas. Un supervisor proporciona un historial detallado de las actividades y los eventos de orquestación recientes para que pueda identificar y solucionar problemas. Puede validar sus flujos de trabajo para saber si su lógica de procesamiento funciona según la planificación.

Monitorear orquestaciones para el desempeño continuo con el registro de actividad

Para ayudarle a monitorear las orquestaciones y solucionar problemas en producción, el registro de actividad proporciona listas detalladas de las acciones y los eventos de orquestación. Una lista puede incluir eventos, como una instancia de orquestación que cambia a un estado de error. Además, se muestran acciones sistemáticas, como la activación y desactivación de una orquestación. Por ejemplo, supongamos que tiene dos orquestaciones que monitorean la temperatura de la misma piscina. Puede hacer un seguimiento de todas las actividades para garantizar que ambas funcionan correctamente y solucionar los problemas a medida que surjan.

Solucionar problemas de orquestaciones con supervisores antes de la activación en producción

Use supervisores para identificar y solucionar los problemas de sus orquestaciones antes de activarlas. Un supervisor proporciona un historial detallado de las actividades y los eventos de orquestación recientes para que pueda identificar y solucionar problemas. Puede validar sus flujos de trabajo para saber si su lógica de procesamiento funciona según la planificación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience. Los supervisores están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para configurar un supervisor, vaya a Configuración, ingrese *IoT* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Orquestaciones**. Seleccione una orquestación y haga clic en . Ingrese un valor de clave y haga clic en **Iniciar supervisor**.

Monitorear orquestaciones para el desempeño continuo con el registro de actividad

Para ayudarle a monitorear las orquestaciones y solucionar problemas en producción, el registro de actividad proporciona listas detalladas de las acciones y los eventos de orquestación. Una lista puede incluir eventos, como una instancia de orquestación que cambia a un estado de error. Además, se muestran acciones sistemáticas, como la activación y desactivación de una orquestación. Por ejemplo, supongamos que tiene dos orquestaciones que monitorean la temperatura de la misma piscina. Puede hacer un seguimiento de todas las actividades para garantizar que ambas funcionan correctamente y solucionar los problemas a medida que surjan.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience. El registro de actividad está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para acceder al registro de actividad, vaya a Configuración, ingrese *IoT* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Registro de actividad**.

Desarrollo: Creación de su propia aplicación de Salesforce

Más inteligencia, API y componentes nuevos y mejorados y fantásticas herramientas para el desarrollo. Si utiliza componentes Lightning, Visualforce, Apex o nuestras API con su lenguaje de programación favorito, estas mejoras le ayudarán a desarrollar increíbles aplicaciones, integraciones y paquetes.

EN ESTA SECCIÓN:

Componentes Lightning: El modo de depuración de nivel de usuario, las nuevas API de navegación y la Biblioteca de componentes tienen disponibilidad general

Active el modo de depuración para usuarios individuales sin que esto afecte al desempeño de Salesforce para otros usuarios de su organización. Las nuevas API de navegación le permiten un mayor control de la navegación a un componente. La Biblioteca de componentes ahora tiene disponibilidad general.

Einstein Platform Services: Reconocimiento de imágenes y procesamiento del lenguaje natural

¿No es un científico de datos o un experto en aprendizaje automático, pero sigue deseando integrar IA en sus aplicaciones? Use las API de Einstein Platform Services para incorporar la IA fácilmente a sus aplicaciones con funciones de reconocimiento de imágenes y procesamiento del lenguaje natural. Con las API de Einstein Vision, podrá aprovechar los clasificadores preaprendidos o capacitar sus propios clasificadores personalizados para resolver una amplia gama de casos de uso de reconocimiento de imágenes especializados. Con las API de Einstein Language, podrá sacar el máximo partido a las capacidades de procesamiento del lenguaje natural para analizar y deducir la intención que subyace tras el texto. Haga que sus aplicaciones sean más inteligentes y parezcan genios al mismo tiempo.

Visualforce: Estilos de Lightning Experience y seguridad mejorada

Desarrolle aplicaciones para personalizar su organización con Visualforce. Los cambios en esta versión le ayudan a desarrollar aplicaciones con el aspecto de Lightning Experience y mejorar la seguridad de sus páginas.

Apex

Apex ahora proporciona una declaración `switch`, métodos para ayudarle a obtener el nombre del desarrollador para tipos de registro de manera más sencilla, y muchas otras mejoras.

Metadatos

Acceda a más tipos de metadatos y objetos de la API de herramientas en la versión de API 43.0. Puede permitir a los usuarios modificar metadatos sin concederles acceso a los datos de la organización. Use registros de metadatos personalizados para actualizar valores compartidos en varias reglas de validación a la vez. Recupere vistas de lista de tipos de metadatos personalizados mediante la API de metadatos.

API

Acceda a más información de su organización en la versión 43.0 de la API utilizando interfaces de programación de aplicaciones sencillas, potentes y seguras.

Depuración: Nuevo depurador, Límites y formato de registros de depuración actualizados y Registro de cambios de flujos y procesos

Extensiones de Salesforce para VS Code incluye ahora Depurador de reproducción de Apex, que simula una sesión de depuración utilizando registros de depuración. Se realizaron cambios sutiles pero importantes en las líneas del registro de depuración. Ahora es posible almacenar registros de mayor tamaño; sin embargo, se agregaron algunos límites para proteger a los usuarios frente a la degradación del servicio. El registro de flujos y procesos es ahora más robusto.

Extensiones de Salesforce para VS Code: Nuevo depurador

Además de las mejoras que realizamos en las versiones semanales, Extensiones de Salesforce para VS Code v43 incluye una mejora principal: Depurador de reproducción de Apex. Esta función está disponible con la presentación de Extensiones de Salesforce para VS Code v43 del 9 de junio de 2018.

Salesforce CLI: Compatibilidad de desarrollo de complementos, Comandos de empaquetado simplificados y Registro de depuración mejorado

Utilice la interfaz de línea de comandos de Salesforce (CLI) para crear fácilmente entornos para desarrollo y pruebas, sincronice código fuente, ejecute pruebas y controle el ciclo de vida completo de aplicaciones. Estas funciones nuevas y con cambios están disponibles con la presentación de Salesforce CLI v43 del 9 de junio de 2018.

Organizaciones borrador: Nuevas funciones disponibles

Proporcionamos algunas funciones nuevas para las organizaciones borrador.

Mensajería de negocios: Mejoras de las pruebas de Apex para eventos de plataforma, eventos de plataforma de gran volumen (Piloto) y cambio de captura de datos (Piloto)

Use eventos para simplificar la comunicación entre los sistemas de negocio. Esta versión incluye la compatibilidad con pruebas de Apex para suscriptores de eventos de flujo y proceso, y la entrega de eventos de prueba a petición. Entregue millones de eventos de forma eficiente con los eventos de plataforma de gran volumen. Replique registros de Salesforce en sus sistemas externos con el cambio de captura de datos.

Empaquetado: Ya no es solo para socios

Un paquete encapsula todos los cambios de los que está realizando un seguimiento entre etapas del ciclo de vida en un artefacto versionado y distribuible. Puede crear paquetes de primera generación y de segunda generación.

ISVforce: Experiencia de publicación de AppExchange mejorada

Distribuya aplicaciones, componentes Lightning y otras soluciones en AppExchange con la ayuda de herramientas de ISVforce. Obtenga más flexibilidad al publicar Soluciones de Lightning Bolt, que ahora admite aplicaciones personalizadas, flujos de proceso, plantillas de comunidad y páginas. Utilice la Consola de publicación para compartir el logotipo de su solución e imágenes de mosaico con su equipo de marketing.

Componentes Lightning: El modo de depuración de nivel de usuario, las nuevas API de navegación y la Biblioteca de componentes tienen disponibilidad general

Active el modo de depuración para usuarios individuales sin que esto afecte al desempeño de Salesforce para otros usuarios de su organización. Las nuevas API de navegación le permiten un mayor control de la navegación a un componente. La Biblioteca de componentes ahora tiene disponibilidad general.

Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de componentes Lightning*.

EN ESTA SECCIÓN:

Aplazamiento de la actualización clave "Utilizar without sharing para controladores de Apex de @AuraEnabled con colaboración implícita"

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Summer '18, pero se pospuso a Spring '19.

Activar el modo de depuración solo para los usuarios que lo necesitan

Al depurar código JavaScript de componentes Lightning, active el modo de depuración solo para los usuarios que depuran activamente de modo que esto no afecte al desempeño de Salesforce para otros usuarios de su organización. Salesforce es más lento cuando se ejecuta en el modo de depuración. Ahora, puede depurar problemas que surgen en su entorno de producción sin necesidad de preocuparse de que los demás usuarios se quejen o incluso lo noten.

Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning

Con la interfaz `lightning:isUrlAddressable`, ahora puede controlar qué componentes Lightning se pueden abrir de forma programática. Además, ahora puede capturar fácilmente parámetros de URL mediante el atributo `v.pageReference` y usar los valores de los parámetros en su componente. Con el componente `lightning:navigation`, puede definir un objeto `pageReference` para la navegación a un componente personalizado que implementa `lightning:isUrlAddressable` y establecer los atributos que permite el componente.

La Biblioteca de componentes Lightning tiene disponibilidad general

¿Era para usted un inconveniente cambiar constantemente entre la guía del desarrollador y la Biblioteca de componentes? Ahora, solo hay una única fuente para la documentación de referencia. Busque la documentación que necesita para sus componentes, interfaces y eventos en la Biblioteca de componentes. Retiramos esta información de la Guía del desarrollador de componentes Lightning. La documentación de referencia para las etiquetas del sistema sigue estando disponible en la Guía del desarrollador de componentes Lightning.

Nombres de clase CSS de componentes actualizados

Los nombres de clase CSS usados por componentes Lightning se cambiaron para coincidir con la notación BEM (bloque, elemento, modificador) que usa ahora Salesforce Lightning Design System (SLDS). Este cambio podría afectar a los componentes personalizados de su organización.

Se eliminó el estilo slds-form_inline

Se eliminó el estilo `slds-form_inline` (anteriormente `slds-form--inline`). Cuando se aplicaba, el estilo hacía que no se pudiera cambiar la anchura del elemento. Si utiliza `slds-form_inline` o `slds-form--inline` en su CSS, tendrá problemas ahora que se retiró el estilo.

Componentes de contenedor Lightning con nuevas mejoras de seguridad

El componente `<lightning:container>` comprueba si el espacio de nombres del componente coincide con el espacio de nombres de su recurso estático. El componente genera además un token de confirmación para garantizar que no se usan elementos `<iframe>` sin procesar.

Cambios en Locker Service

La capa arquitectónica de Locker Service mejora la seguridad mediante el aislamiento de los componentes Lightning individuales en sus propios contenedores y la aplicación de las mejores prácticas de codificación. El marco utiliza Política de seguridad de contenidos (CSP) para controlar la fuente del contenido que se puede cargar en una página. La compatibilidad de Locker Service se mejoró en esta versión.

La devolución de blobs del servidor ya no provoca errores genéricos

La devolución de un blob solía provocar un error genérico cuya depuración era compleja. Ahora, un blob devuelve la cadena `"Blob(sizeOfBlobInBytes)"`. Para acceder al contenido del blob exacto en el cliente, se devuelve en su lugar un valor como un tipo JSON serializable (por ejemplo, una cadena o un entero). En el cliente, puede convertir el valor devuelto a su estructura de datos preferida en JavaScript.

Componentes nuevos y modificados de Lightning

Cree interfaces de usuario rápidamente con un grupo de nuevos componentes.

Eventos Lightning nuevos y modificados

Los eventos Lightning facilitan la comunicación entre componentes y aumentan la productividad en sus aplicaciones.

Interfaces Lightning nuevas y modificadas

Una interfaz Lightning permite el uso de un componente en diferentes contextos o recibir datos de contexto adicionales.

Métodos de API de JavaScript en desuso

Estos métodos de `AuraLocalizationService` están en desuso.

Aplazamiento de la actualización clave "Utilizar `without sharing` para controladores de Apex de `@AuraEnabled` con colaboración implícita"

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Summer '18, pero se pospuso a Spring '19.

Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión Spring '18: Utilizar without sharing para controladores de Apex de @AuraEnabled con colaboración implícita (Actualización clave)

Activar el modo de depuración solo para los usuarios que lo necesitan

Al depurar código JavaScript de componentes Lightning, active el modo de depuración solo para los usuarios que depuran activamente de modo que esto no afecte al desempeño de Salesforce para otros usuarios de su organización. Salesforce es más lento cuando se ejecuta en el modo de depuración. Ahora, puede depurar problemas que surgen en su entorno de producción sin necesidad de preocuparse de que los demás usuarios se quejen o incluso lo noten.

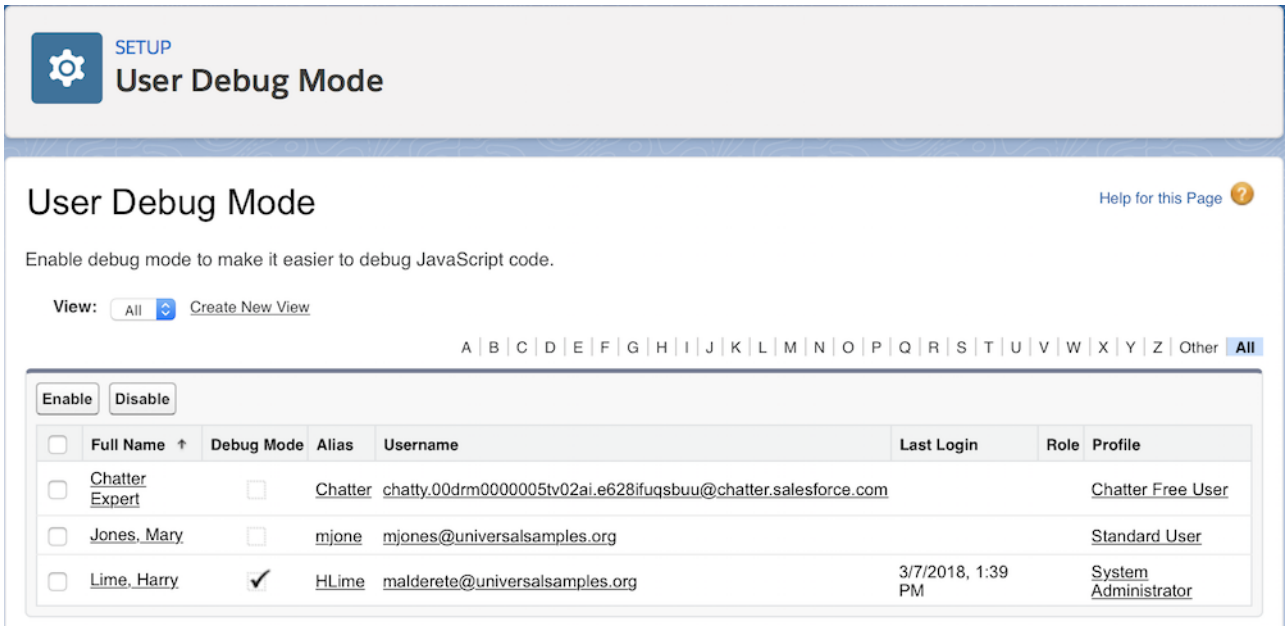
Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil.

Quién: Todos los usuarios de Salesforce pueden activar el modo de depuración por sí mismos. Los administradores y desarrolladores de Salesforce con acceso a componentes Lightning pueden activar el modo de depuración si es necesario para cualquier usuario de su organización con el fin de realizar tareas de depuración.

En las versiones anteriores, el modo de depuración era una opción disponible para toda la organización. Si deseaba solucionar un problema para un único usuario, era necesaria la ejecución en el modo de depuración en toda la organización. Por este motivo, se recomienda usar el modo de depuración solo en Developer Edition y organizaciones de sandbox.

En esta versión, puede activar el modo de depuración para usuarios individuales sin que esto afecte al desempeño de Salesforce para otros usuarios de su organización. Este cambio le permite depurar problemas que solo surgen en su entorno de producción sin necesidad de preocuparse de que otros usuarios se quejen o incluso lo noten.

Cómo: Para activar el modo de depuración para usuarios de su organización, vaya a la nueva página Usuarios del modo de depuración en Configuración. Busque los usuarios correspondientes en la lista, seleccione la casilla junto a su nombre y haga clic en **Activar**. Para desactivar la depuración, haga clic en **Desactivar**.



CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Activar modo de depuración para componentes Lightning

Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning

Con la interfaz `lightning:isUrlAddressable`, ahora puede controlar qué componentes Lightning se pueden abrir de forma programática. Además, ahora puede capturar fácilmente parámetros de URL mediante el atributo `v.pageReference` y usar los valores de los parámetros en su componente. Con el componente `lightning:navigation`, puede definir un objeto `pageReference` para la navegación a un componente personalizado que implementa `lightning:isUrlAddressable` y establecer los atributos que permite el componente.

Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil. Estos recursos no se admiten en otros contenedores, como Componentes Lightning para Visualforce, Lightning Out o Comunidades. Esto es así incluso si accede a estos contenedores dentro de Lightning Experience o la aplicación móvil Salesforce.

Por qué: En las aplicaciones Lightning de navegación estándar, puede usar el componente `lightning:navigation` para navegar a un componente personalizado que implementa `lightning:isUrlAddressable`. El uso de `lightning:navigation` con `pageReference` ofrece una serie de ventajas en comparación con el evento en desuso `force:navigateToComponent` para las aplicaciones Lightning de navegación estándar.

- Le permite controlar si un componente se puede abrir de forma programática y qué atributos se pueden establecer dinámicamente cuando se abre el componente.
- Puede controlar y gestionar qué parámetros de URL se usan en su componente.
- Realice pruebas de planificación futura de sus aplicaciones para determinar los cambios de formato de URL.
- Genere una URL sencilla para estos componentes.

Una referencia de página se asocia con un tipo determinado, lo que proporciona un conjunto de atributos que son aplicables a todas las páginas de este tipo. Los siguientes tipos son compatibles.

- Página de artículo de Knowledge
- Componente Lightning (debe implementar `lightning:isUrlAddressable`)
- Página con nombre
- Página de elemento de navegación
- Página de objeto
- Página de registro
- Página de relación de registros

Nota: La interfaz `lightning:isUrlAddressable` le permite generar una URL sencilla para un componente Lightning con el patrón `/cmp/componentName` en lugar de la ruta codificada con base 64 que obtiene con `force:navigateToComponent`. Se recomienda usar `lightning:isUrlAddressable` en lugar de `force:navigateToComponent` (ahora en desuso).

En las aplicaciones de consola Lightning, puede abrir componentes personalizados que implementan `lightning:isUrlAddressable` mediante `openSubtab()` incluso en utilidades.

Consulte Abrir componentes Lightning personalizados en fichas y subfichas del espacio de trabajo.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Lightning: tipos de `pageReference`

Eventos Lightning nuevos y modificados

La Biblioteca de componentes Lightning tiene disponibilidad general

¿Era para usted un inconveniente cambiar constantemente entre la guía del desarrollador y la Biblioteca de componentes? Ahora, solo hay una única fuente para la documentación de referencia. Busque la documentación que necesita para sus componentes, interfaces y eventos en la Biblioteca de componentes. Retiramos esta información de la Guía del desarrollador de componentes Lightning. La documentación de referencia para las etiquetas del sistema sigue estando disponible en la Guía del desarrollador de componentes Lightning.

Dónde: Podrá encontrar la Biblioteca de componentes en developer.salesforce.com/docs/component-library. La biblioteca de componentes también está disponible como una experiencia autenticada en `https://<myDomain>.lightning.force.com/componentReference/suite.app`, donde `<myDomain>` es el nombre de su dominio de Salesforce personalizado.

La documentación de las etiquetas del sistema, como `<aura:component>`, y mucho más se encuentra en la Guía del desarrollador de componentes Lightning en developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/.

En Spring '18, anunciamos que la documentación de referencia para interfaces está disponible en la biblioteca de componentes. En Summer '18, también puede acceder a la documentación de referencia para eventos en la biblioteca de componentes.

Nombres de clase CSS de componentes actualizados

Los nombres de clase CSS usados por componentes Lightning se cambiaron para coincidir con la notación BEM (bloque, elemento, modificador) que usa ahora Salesforce Lightning Design System (SLDS). Este cambio podría afectar a los componentes personalizados de su organización.

Dónde: Este cambio afecta a los componentes Lightning personalizados con CSS específico de componente que implementa cualquier clase SLDS que contiene dobles guiones en su nombre. Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

Por qué: Los nombres de clase con dobles guiones ahora usan un solo carácter de subrayado en lugar de los dobles guiones. Por ejemplo, la clase `slds-p-around--small` se convierte en `slds-p-around_small`. Si creó CSS personalizado en sus componentes que hacen referencia a una clase SLDS que contiene dobles guiones, actualice sus selectores para usar un solo carácter de subrayado.

CONSULTE TAMBIÉN

Preguntas frecuentes sobre *Salesforce Lightning Design System*

Se eliminó el estilo `slds-form_inline`

Se eliminó el estilo `slds-form_inline` (anteriormente `slds-form--inline`). Cuando se aplicaba, el estilo hacía que no se pudiera cambiar la anchura del elemento. Si utiliza `slds-form_inline` o `slds-form--inline` en su CSS, tendrá problemas ahora que se retiró el estilo.

Dónde: Este cambio afecta a los componentes Lightning que admiten la variante `label-hidden`: `lightning:input`, `lightning:combobox`, `lightning:dualListbox`, `lightning:radioGroup`, `lightning:select` y `lightning:textarea`. El estilo ya no se aplica cuando utiliza la variante `label-hidden`, pero no debería notar la diferencia en la representación de los componentes en la mayoría de los casos.

Por qué: El estilo `slds-form_inline` se aplicó por error por la variante `label-hidden`.

El estilo no se pensó para utilizarse directamente en componentes personalizados, pero a veces se utilizaba con una anchura fija de un componente. En su lugar, puede utilizar los estilos descritos en https://lightningdesignsystem.com/utilities/sizing/.

Componentes de contenedor Lightning con nuevas mejoras de seguridad

El componente `<lightning:container>` comprueba si el espacio de nombres del componente coincide con el espacio de nombres de su recurso estático. El componente genera además un token de confirmación para garantizar que no se usan elementos `<iframe>` sin procesar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones.

Cómo: Por ejemplo, si el espacio de nombres del componente `<lightning:container>` es "vendor1", el espacio de nombres del recurso estático también debe ser "vendor1". Si los espacios de nombres son diferentes, se muestra un mensaje de error.

```
<aura:component>
  <lightning:container
    src="{!$Resource.vendor1__resource + '/code_belonging_to_vendor1'}"
      onmessage="{!c.vendor1__handles}"/>
<aura:component>
```

Los elementos `<iframe>` sin procesar no se permiten en componentes de contenedor Lightning. Esta regla se aplica mediante el parámetro de consulta requerido `_CONFIRMATIONTOKEN`, el cual genera un Id. exclusivo para cada sesión de usuario. En su lugar, use el proveedor de valores globales `$Resource` para crear una URL de recurso para el componente `<lightning:container>`.

```
<aura:component>
  <lightning:container
```

```
    src="{!$Resource.vendor2__resource + '/index.html' }"/>
</aura:component>
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Requisitos de seguridad del componente de contenedor Lightning

Cambios en Locker Service

La capa arquitectónica de Locker Service mejora la seguridad mediante el aislamiento de los componentes Lightning individuales en sus propios contenedores y la aplicación de las mejores prácticas de codificación. El marco utiliza Política de seguridad de contenidos (CSP) para controlar la fuente del contenido que se puede cargar en una página. La compatibilidad de Locker Service se mejoró en esta versión.

Disponibilidad de eval()

La función `eval()` está ahora disponible en Locker Service, incluso si está activada una CSP estricta. Esta adición mejora la compatibilidad con bibliotecas externas que evalúan el código de forma dinámica.

Limitación: En Locker Service, `eval()` siempre funciona en el ámbito global del espacio de nombres. La función `eval()` no puede acceder a las variables locales en el ámbito en el que se llama. Normalmente, `eval()` incluye dos modos de ejecución. Cuando invoca `eval()` directamente, funciona en el ámbito local. Cuando invoca esta función mediante una referencia, funciona en el ámbito global. Locker Service solo es compatible con la última opción.

Por ejemplo, supongamos que ejecuta el siguiente código.

```
window.foo = 1;
function bar() {
  var foo = 2;
  return eval("foo");
}
```

Una llamada a `bar()` devuelve 2 si la evaluación se realiza en el ámbito local y devuelve 1 si la evaluación se realiza en el ámbito global. Si debe usar variables del ámbito local, refactorice su código. Use `Function()`, declare las variables locales como parámetros, páselas como argumentos y agregue una declaración de devolución.

```
window.foo = 1;
function bar() {
  var foo = 2;
  return Function("foo","return foo")(foo);
}
```

Optimizaciones del desempeño

La ejecución de código en Locker Service es ahora más rápida gracias a un nuevo sistema de referencias estáticas que permite al optimizador en tiempo de ejecución del navegador acelerar la ejecución.

Depuración más limpia

Anteriormente, el proceso del código de entornos sandbox en Locker Service incluía varios contenedores en torno al código. Estos contenedores eran visibles y confusos para los usuarios durante la depuración. El motor actualizado ya no necesita contenedores y su código presenta el mismo aspecto con independencia de que Locker Service esté activado o desactivado.

La devolución de blobs del servidor ya no provoca errores genéricos

La devolución de un blob solía provocar un error genérico cuya depuración era compleja. Ahora, un blob devuelve la cadena `"Blob(sizeOfBlobInBytes)"`. Para acceder al contenido del blob exacto en el cliente, se devuelve en su lugar un valor como un tipo JSON serializable (por ejemplo, una cadena o un entero). En el cliente, puede convertir el valor devuelto a su estructura de datos preferida en JavaScript.

Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil.

Cómo: Puede devolver un blob desde un controlador del lado del servidor de las siguientes formas:

- Devolución de un objeto que contiene un objeto de blob, como `ContentNote`.
- Devolución de los resultados de una consulta SOQL que hace referencia a un campo de blob.
- Devolución de un objeto de Apex que contiene un campo del tipo `Blob`.

En todos los casos, el valor devuelto es la cadena que describe su tamaño.

Componentes nuevos y modificados de Lightning

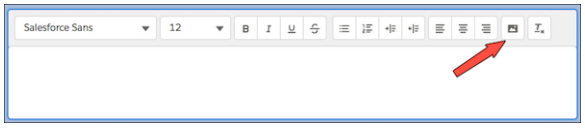
Cree interfaces de usuario rápidamente con un grupo de nuevos componentes.

Nuevos componentes

Los siguientes componentes son nuevos y requieren la versión de API 43.0 y posterior.

lightning:insertImageButton

Agrega un botón Insertar imagen a la barra de herramientas del editor de texto enriquecido `lightning:inputRichText`. El botón abre el navegador de archivos nativo para que pueda seleccionar una imagen para cargarla e inserta la imagen en línea en el área de texto. Puede usar este componente solo como un subcomponente en el componente `lightning:inputRichText`.



lightning:navigation

Genera una URL para el objeto `pageReference` especificado, que describe el tipo, los atributos y el estado de una página. Para obtener más información, consulte Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning.

lightning:navigationItemAPI

Proporciona acceso a métodos para el control programático de elementos de navegación en aplicaciones de consola Lightning en las que los elementos de navegación se muestran en un menú de elementos. Este componente proporciona acceso a los siguientes métodos de la API de JavaScript de la consola Lightning:

- `focusNavigationItem()`
- `getNavigationItems()`
- `getSelectedNavigationItem()`
- `refreshNavigationItem()`

Nota: Este componente ofrece una funcionalidad similar a la de algunas de las API del Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce disponible en Salesforce Classic.

Para obtener más información, consulte API de la Consola de Salesforce.

lightning:nextBestActions (Piloto)

Ejecuta una estrategia de recomendación y muestra las propuestas resultantes. Cada propuesta inicia un flujo de pantalla. Para obtener más información, consulte Einstein Next Best Action: Usar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Piloto).

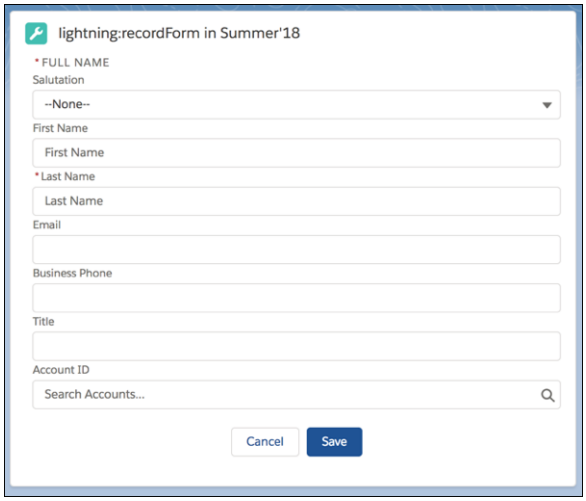
> **Nota:** Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

lightning:quickActionAPI

Proporciona acceso a métodos para interactuar con las acciones rápidas en una página Lightning. Use este componente para llamar las API de JavaScript de acciones rápidas Lightning. Este componente ofrece una funcionalidad similar a la de las API de JavaScript del publicador de Salesforce Classic. Para obtener más información, consulte API de JavaScript de acciones rápidas Lightning y el publicador de Salesforce Classic.

lightning:recordForm

Simplifica la creación de un formulario para agregar, ver o actualizar un registro. Este componente permite crear formularios de registro más fácilmente que con la creación manual mediante `lightning:recordEditForm` y `lightning:recordViewForm`. Establezca el atributo `mode` en `view`, `edit` o `readonly` para especificar el tipo de formulario. Este formulario se creó mediante la especificación de `mode="edit"` para agregar un registro.



lightningsnapin:minimizedAPI

Activa la personalización de la interfaz de usuario para el snap-in minimizado en Chat de Snap-ins.

lightningsnapin:settingsAPI

Activa el acceso al Id. de botón de Live Agent y el Id. de implementación de Live Agent para su uso en los componentes personalizados previos al chat y minimizados para Chat de Snap-ins.

Componentes modificados

Se han modificado los siguientes componentes.

lightning:container

Este componente comprueba ahora si su espacio de nombres coincide con el espacio de nombres de su recurso estático. El componente genera además un token de confirmación para garantizar que no se usan elementos `<iframe>` sin procesar. Para obtener más información, consulte Componentes de contenedor Lightning con nuevas mejoras de seguridad.

lightning:datatable

Este componente es ahora compatible con la modificación en línea masiva, lo que le permite modificar el contenido de varias celdas de una tabla y guardar los cambios mediante un solo paso. El componente verifica si desea actualizar varios elementos antes de aplicar los cambios.

Las columnas son ahora compatibles con la alineación horizontal mediante la propiedad `cellAttributes`.

Los siguientes atributos son nuevos.

- `errors`. Especifica un objeto que contiene información sobre los errores de nivel de celda, nivel de fila y nivel de tabla. Los mensajes de error se muestran en la tabla según corresponda.
- `oncellchange`. La acción que se desencadena cuando un valor de celda cambia después de una modificación en línea. Devuelve el objeto `draftValues`.
- `oncancel`. La acción que se desencadena al hacer clic en **Cancelar** en el pie de página de tabla durante una modificación en línea.
- `onsave`. La acción que se desencadena al hacer clic en **Guardar** en el pie de página de tabla durante una modificación en línea. Devuelve el objeto `draftValues`.

La siguiente propiedad de columna es nueva.

- `editable`. Especifica si una columna es compatible con la modificación en línea. El valor predeterminado es `false`.

Los siguientes valores para la propiedad de columna `type` son nuevos.

- `boolean`. Muestra una casilla en la columna de un tipo de datos booleano.
- `date-local`. Muestra un campo de fecha solamente, pero no un campo de fecha y hora.

El siguiente atributo para la propiedad de columna `cellAttributes` es nuevo.

- `alignment`. Especifica dónde se alinean los datos horizontalmente en una columna. Los valores permitidos son `center`, `right` o `left`.

lightning:flow

El atributo `onstatuschange` devuelve `activeStages` y `currentStage`. Estos parámetros adicionales, presentados en su versión beta en Spring '18, están ahora disponibles de forma general.

lightning:icon

Ahora, puede usar sus propios iconos personalizados además de los iconos de https://lightningdesignsystem.com/icons. Use el nuevo atributo `src` para especificar la ruta al recurso para un icono personalizado (por ejemplo, un sprite SVG). Por ejemplo, podría especificar:

```
src="path/to/customSvgSprite.svg#my-icon".
```

lightning:input

Los siguientes tipos implementan ahora el estilo de Lightning Design System.

- `color`
- `date`
- `datetime`
- `time`

El tipo de entrada `datetime` admite un nuevo atributo `timezone`, que le permite especificar una zona horaria diferente a su configuración de zona horaria de Salesforce.

lightning:inputAddress

El siguiente atributo es nuevo.

- `fieldLevelHelp`. Texto de ayuda que detalla la finalidad y la función del campo compuesto de dirección.

lightning:inputName

El siguiente atributo es nuevo.

- `fieldLevelHelp`. Texto de ayuda que detalla la finalidad y la función del campo compuesto de nombre.

lightning:inputRichText

Este componente permite ahora pegar las imágenes en línea que copió desde una ventana del navegador en el editor de texto. En el caso de Chrome y Safari en macOS, también puede pegar las imágenes en línea copiadas desde el escritorio.

En todas las plataformas, puede usar el nuevo componente `lightning:insertImageButton` como un componente secundario. Este componente agrega un botón a la barra de herramientas del editor para permitir la carga de una imagen desde el escritorio.

Los siguientes atributos son nuevos.

- `label`. Etiqueta de texto para el editor de texto enriquecido.
- `labelVisible`. Especifica si la etiqueta es visible o solo la detectan los lectores de pantalla. El valor predeterminado es `false`.

lightning:tree

El siguiente atributo es nuevo.

- `metatext`. Texto para proporcionar a los usuarios información complementaria y facilitar la identificación o la desambiguación.

lightning:utilityBarAPI

Este componente incluye un método nuevo.

- `onUtilityClick()`. Registra un controlador de eventos para la utilidad. Este controlador de eventos se llama cuando se hace clic en la utilidad.

Para obtener más información, consulte API de la Consola de Salesforce.

lightning:workspaceAPI

Este componente incluye métodos nuevos.

- `refreshTab()`. Actualiza una ficha o subficha de espacio de trabajo especificada por `tabId`. Tenga en cuenta que la primera subficha tiene el mismo valor de `tabId` que la ficha de espacio de trabajo.
- `disableTabClose()`. Impide el cierre de una ficha o subficha de espacio de trabajo. Este método elimina el botón de cierre de una ficha o subficha, y desactiva los accesos directos del teclado que cierran fichas o subfichas.

Para obtener más información, consulte API de la Consola de Salesforce.

Eventos Lightning nuevos y modificados

Los eventos Lightning facilitan la comunicación entre componentes y aumentan la productividad en sus aplicaciones.

Nuevos eventos

El siguiente evento es nuevo.

`forceCommunity:deflectionSignal`
El evento `lightningcommunity:deflectionSignal` se desencadena cuando un usuario de la comunidad desarrolla un proceso para solucionar un problema y, a continuación, ve un elemento de desviación que podría solucionar el problema antes. Por ejemplo, un usuario está completando un formulario para crear un caso en una comunidad cuando ve un artículo útil recomendado. El artículo es de utilidad y el usuario de la comunidad ya no necesita registrar un caso para obtener asistencia. Este evento solo está disponible en comunidades Lightning.

Eventos en desuso

Estos eventos de aplicación los puede desencadenar cada componente de su aplicación. A menos que su componente se ejecute totalmente aislado en una aplicación independiente y no se incluya en aplicaciones complejas (por ejemplo, Lightning Experience o la aplicación móvil Salesforce), la aplicación contenedora puede desencadenar su controlador de eventos varias veces. Este comportamiento dificulta el control correcto de cada evento.

Los siguientes eventos del sistema están en desuso.

`aura:doneRendering`
Use el evento de representación en su aplicación o componente en su lugar.

`aura:doneWaiting`
Para determinar cuándo se completa una acción, use el estado de respuesta de la devolución de llamada de una acción en su lugar.

`aura:waiting`
Ejecute la lógica después de incluir una acción en la cola en lugar de usar este evento. Un componente espera la respuesta para una acción hasta que se invoca la devolución de llamada de la acción.

El evento `force:navigateToComponent` está en desuso. Este evento base64 codifica el componente, lo que lo expone a ataques de secuencias de comandos entre sitios. En su lugar, implemente la interfaz `lightning:isUrlAddressable` en el componente de destino y navegue al componente mediante el componente `lightning:navigation` con el tipo de página `standard__component`. Este proceso genera una ruta con el formato `/cmp/{componentName}?myAttr=attrValue`. Este flujo de trabajo abre fichas y subfichas para componentes personalizados sin riesgo de exposición a problemas de seguridad.

Interfaces Lightning nuevas y modificadas

Una interfaz Lightning permite el uso de un componente en diferentes contextos o recibir datos de contexto adicionales.

Nuevas interfaces

Las siguientes interfaces son nuevas.

lightning:availableForFlowActions
Activa el uso de un controlador del lado del cliente de un componente como una acción en un flujo. Para obtener más información, consulte Realizar acciones locales en flujos utilizando componentes Lightning (Disponible de forma general).

lightning:hasPageReference
Activa un componente para incluir un objeto `pageReference` como un atributo. Esta interfaz se usa en `lightning:isUrlAddressable`.

lightning:isUrlAddressable
Activa la navegación directamente a un componente desde una URL. Para obtener más información, consulte Nuevas API de navegación de Lightning para componentes Lightning.

lightningsnapin:minimizedUI
Activa el uso de un componente como una plantilla de página Lightning personalizada para el snap-in cuando se minimiza. Solo está disponible para su uso con Chat de Snap-ins.

Métodos de API de JavaScript en desuso

Estos métodos de `AuraLocalizationService` están en desuso.

- `getLocalizedDateTimeLabels()`
- `isPeriodTimeView()`
- `toISOString()`

Einstein Platform Services: Reconocimiento de imágenes y procesamiento del lenguaje natural

¿No es un científico de datos o un experto en aprendizaje automático, pero sigue deseando integrar IA en sus aplicaciones? Use las API de Einstein Platform Services para incorporar la IA fácilmente a sus aplicaciones con funciones de reconocimiento de imágenes y procesamiento del lenguaje natural. Con las API de Einstein Vision, podrá aprovechar los clasificadores preaprendidos o capacitar sus propios clasificadores personalizados para resolver una amplia gama de casos de uso de reconocimiento de imágenes especializados. Con las API de Einstein Language, podrá sacar el máximo partido a las capacidades de procesamiento del lenguaje natural para analizar y deducir la intención que subyace tras el texto. Haga que sus aplicaciones sean más inteligentes y parezcan genios al mismo tiempo.

EN ESTA SECCIÓN:

Duplicación de las predicciones gratuitas
El nivel de servicios gratuitos ahora incluye 2.000 predicciones gratuitas para cada mes (incremento de 1.000 predicciones gratuitas). Las predicciones pueden utilizarse indistintamente en Einstein Vision y Language.

Restablecimiento de la clave privada de los servicios de la plataforma Einstein
Al registrase para obtener una cuenta de Einstein, obtendrá una clave privada como archivo .pem. Utilice esta clave para generar un token de acceso que, a su vez, le permite realizar llamadas de API. Sin embargo, a veces se producen problemas. Si pierde la clave privada, ahora podrá solicitar una nueva.

Utilización de un token de actualización para generar un token de acceso
Ahora puede utilizar un token de actualización en lugar de su clave privada para generar un token de acceso. Un token de actualización es un token JWT que no caduca nunca. El token de actualización no se puede utilizar para realizar una llamada de API autenticada.

Einstein Vision: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de imágenes
Einstein Vision le permite aprovechar el poder de IA y capacitar modelos de aprendizaje profundo para reconocer y clasificar imágenes a escala. Puede utilizar clasificadores preaprendidos o capacitar sus propios clasificadores personalizados para resolver casos de uso únicos.

Einstein Language: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de textos
Use las API de Einstein Language para integrar capacidades de procesamiento del lenguaje natural en sus aplicaciones y obtener valiosas perspectivas del texto. Entre las API de lenguaje se incluyen la API de Einstein Intent y la API de Einstein Sentiment.

Duplicación de las predicciones gratuitas

El nivel de servicios gratuitos ahora incluye 2.000 predicciones gratuitas para cada mes (incremento de 1.000 predicciones gratuitas). Las predicciones pueden utilizarse indistintamente en Einstein Vision y Language.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Límites de puntuaje

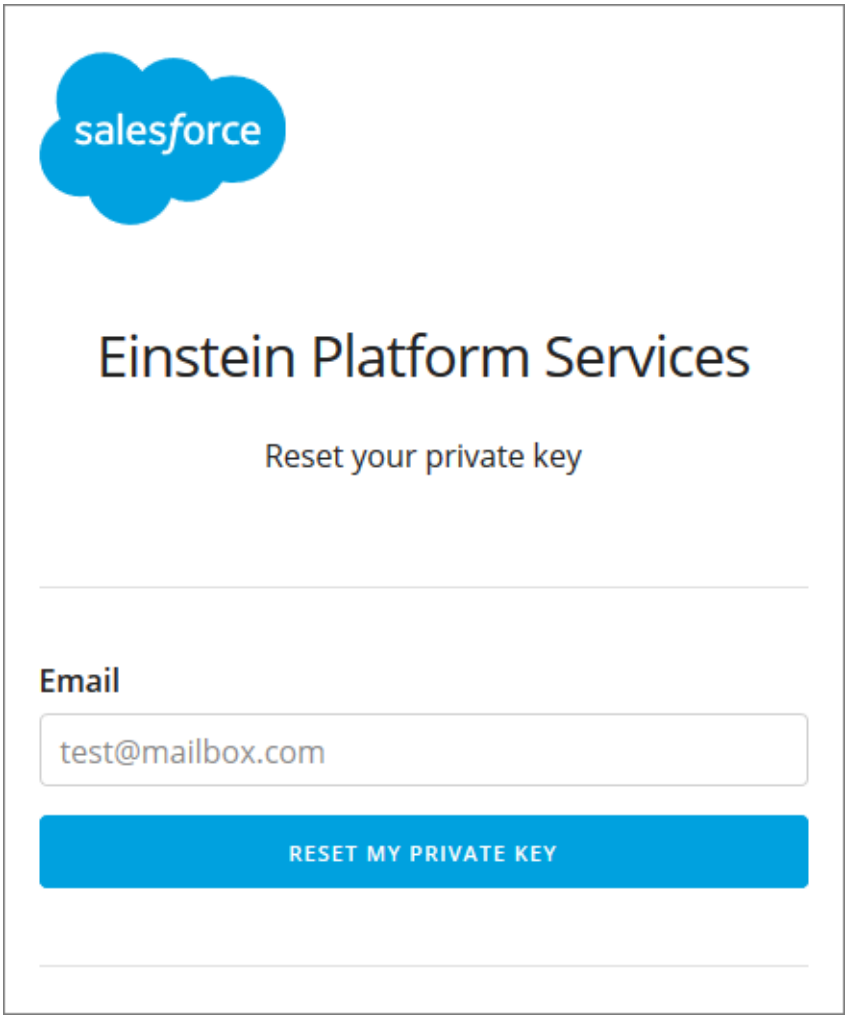
Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Restablecimiento de la clave privada de los servicios de la plataforma Einstein

Al registrase para obtener una cuenta de Einstein, obtendrá una clave privada como archivo .pem. Utilice esta clave para generar un token de acceso que, a su vez, le permite realizar llamadas de API. Sin embargo, a veces se producen problemas. Si pierde la clave privada, ahora podrá solicitar una nueva.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Vaya a la página de restablecimiento en https://api.einstein.ai/reset. Ingrese la dirección de email que asoció a su cuenta de servicios de plataforma de Einstein y siga las instrucciones.



Al restablecer la clave se genera otra clave nueva, pero seguirá teniendo acceso a sus modelos y conjuntos de datos. Sin embargo, la clave anterior dejará de funcionar.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Restablecer la clave privada

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Utilización de un token de actualización para generar un token de acceso

Ahora puede utilizar un token de actualización en lugar de su clave privada para generar un token de acceso. Un token de actualización es un token JWT que no caduca nunca. El token de actualización no se puede utilizar para realizar una llamada de API autenticada.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Por qué: Utilice un token de actualización para las aplicaciones que no tengan acceso a la clave privada, como, por ejemplo, las aplicaciones móviles. Un sistema externo puede generar el token de actualización utilizando la clave privada para proporcionarlo a la aplicación móvil. De este modo, la aplicación utilizará el token de actualización para generar un token de acceso, que se utilizará para realizar llamadas a una API de servicios de plataforma de Einstein.

Cómo: Para obtener un token de acceso mediante un token de actualización, primero debe obtener el token de actualización con la clave privada que se encuentra en el archivo .pem. A continuación, podrá utilizar el token de actualización para generar un token de acceso. A continuación se describe el proceso que debe seguir para obtener un token de actualización.

- Lea la clave privada.
- Cree la carga JWT, cuyo aspecto es similar a este JSON.

```
{
  "sub": "<EMAIL_ADDRESS>",
  "aud": "https://api.einstein.ai/v2/oauth2/token",
  "exp": <EXPIRATION_SECONDS_IN_UNIX_TIME>
}
```

- Firme la carga JWT con una clave privada para generar una afirmación.
- Llame a la API y pase la cadena de afirmación junto con el parámetro `scope=offline`. A continuación se muestra un ejemplo que utiliza cURL.

```
curl -H "Content-type: application/x-www-form-urlencoded" -X POST
https://api.einstein.ai/v2/oauth2/token -d
"grant_type=urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer&assertion=<ASSERTION_STRING>&scope=offline"
```

- La llamada devuelve una respuesta similar a este JSON. Los valores del token se muestran acortados para facilitar la lectura.

```
{
  "access_token": "SPFPQ5IBLB6DPE6FKPWHMIWW4MCRICX4M4KQ...",
  "refresh_token": "FL4GSVQS4W5CKSFRVZBLPIVZZJ2K4VIFPLG...",
  "token_type": "Bearer",
  "expires_in": "120"
}
```

Ahora que dispone de un token de actualización, puede utilizarlo para obtener un token de acceso. Llame al extremo `/v2/oauth2/token` y pase el token de actualización junto con los parámetros que se indican a continuación.

- `grant_type`: especifique la cadena `refresh_token`.

- `refresh_token`: token de actualización que creó.
- `valid_for`: número de segundos hasta que caduque el token de acceso. El valor predeterminado es 60 segundos. El valor máximo es 2.592.000 segundos (30 días).

A continuación se muestra un ejemplo de llamada cURL con un token de actualización acortado.

```
curl -H "Content-type: application/x-www-form-urlencoded" -X POST
https://api.einstein.ai/v2/oauth2/token -d
"grant_type=refresh_token&refresh_token=FL4GSVQS4W5CKSFRVZBLPIVZZJ2K4VIFPLGZ45SJ...&valid_for=60"
```

La respuesta es similar a este JSON.

```
{
  "access_token": "LA5JPHC6J2FOVPXVU36HW7WUF3GNNZC5PINC6NX272CEFCWGQNIBB...",
  "token_type": "Bearer",
  "expires_in": "60"
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Generar un token OAuth mediante un token de actualización

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Generar un token de OAuth

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Generar un token de acceso OAuth

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

Einstein Vision: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de imágenes

Einstein Vision le permite aprovechar el poder de IA y capacitar modelos de aprendizaje profundo para reconocer y clasificar imágenes a escala. Puede utilizar clasificadores preaprendidos o capacitar sus propios clasificadores personalizados para resolver casos de uso únicos.

EN ESTA SECCIÓN:

La eliminación de un conjunto de datos de imágenes devuelve una nueva respuesta y un nuevo código de estado

La llamada a la API del conjunto de datos ya no devuelve un código de estado 204 cuando la eliminación del conjunto de datos se realiza correctamente. En su lugar, la API devuelve el código de estado 200, que indica que la eliminación se recibió correctamente pero que aún no se completó. La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados. Los modelos deben eliminarse de manera explícita.

Eliminación explícita de un modelo de imagen para eliminarlo

La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados a dicho conjunto de datos. En su lugar, utilice este nuevo extremo de API para eliminar un modelo.

Obtención del estado de eliminación de un conjunto de datos o modelo de imágenes

Al eliminar un conjunto de datos o modelo de imágenes, la eliminación no se aplica de inmediato. Para confirmar si se eliminó un modelo o conjunto de datos, utilice este nuevo extremo de API.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Introducción a Salesforce Einstein Vision

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

La eliminación de un conjunto de datos de imágenes devuelve una nueva respuesta y un nuevo código de estado

La llamada a la API del conjunto de datos ya no devuelve un código de estado 204 cuando la eliminación del conjunto de datos se realiza correctamente. En su lugar, la API devuelve el código de estado 200, que indica que la eliminación se recibió correctamente pero que aún no se completó. La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados. Los modelos deben eliminarse de manera explícita.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Además del nuevo código de estado, la llamada devuelve una respuesta JSON con un id. de eliminación. Utilice dicho id. para consultar el estado de la eliminación. La respuesta parece similar a este JSON.

```
{
    "id": "Z2JTFBF3A7XKIJC5QEJXMO4HSY",
    "organizationId": "108",
    "type": "DATASET",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "1003360"
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Eliminar un conjunto de datos

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Obtener el estado de eliminación

Eliminación explícita de un modelo de imagen para eliminarlo

La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados a dicho conjunto de datos. En su lugar, utilice este nuevo extremo de API para eliminar un modelo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Esta llamada cURL elimina el modelo.

```
curl -X DELETE -H "Authorization: Bearer <TOKEN>" -H "Cache-Control: no-cache" -H
"Content-Type: multipart/form-data" https://api.einstein.ai/v2/vision/models/<MODEL_ID>
```

La respuesta parece similar a este JSON.

```
{
    "id": "2GAUJLAG3L5WFQE6GYTOM4O2IM",
    "organizationId": "108",
    "type": "MODEL",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "P3NDGNJFA5JG5J7RW54WUZDWGI"
}
```

Tras eliminar el modelo, utilice `id` para comprobar el estado de la eliminación.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Eliminar un modelo

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Obtener el estado de eliminación

Obtención del estado de eliminación de un conjunto de datos o modelo de imágenes

Al eliminar un conjunto de datos o modelo de imágenes, la eliminación no se aplica de inmediato. Para confirmar si se eliminó un modelo o conjunto de datos, utilice este nuevo extremo de API.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Esta llamada cURL obtiene el estado de eliminación. Al realizar una llamada para eliminar un modelo o un conjunto de datos, la respuesta contiene un campo `id`. Reemplace el valor `<DELETION_ID>` con el valor de este campo.

```
curl -X GET -H "Authorization: Bearer <TOKEN>" -H "Cache-Control: no-cache"
https://api.einstein.ai/v2/vision/deletion/<DELETION_ID>
```

La respuesta parece similar a este JSON.

```
{
    "id": "C453RKMRAVUCXFJB4ZXGN3PKY4",
    "organizationId": "108",
    "type": "DATASET",
    "status": "SUCCEEDED",
    "progress": 1,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "1003528"
}
```

Los valores de estado válidos son los siguientes:

- `QUEUED`: la eliminación del objeto no se inició.
- `RUNNING`: la eliminación del objeto está en curso.
- `SUCCEEDED`: la eliminación del objeto se completó.
- `SUCCEEDED_WAITING_FOR_CACHE_REMOVAL`: el objeto se eliminó, pero la eliminación de los archivos almacenados en la caché del sistema puede tardar hasta 30 días.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Obtener el estado de eliminación

Einstein Language: Eliminación de modelos y conjuntos de datos de textos

Use las API de Einstein Language para integrar capacidades de procesamiento del lenguaje natural en sus aplicaciones y obtener valiosas perspectivas del texto. Entre las API de lenguaje se incluyen la API de Einstein Intent y la API de Einstein Sentiment.

EN ESTA SECCIÓN:

La eliminación de un conjunto de datos de textos devuelve una nueva respuesta y un nuevo código de estado
La llamada a la API del conjunto de datos ya no devuelve un código de estado 204 cuando la eliminación del conjunto de datos se realiza correctamente. En su lugar, la API devuelve el código de estado 200, que indica que la eliminación se recibió correctamente pero que aún no se completó. La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados. Los modelos deben eliminarse de manera explícita.

Eliminación explícita de un modelo de texto para eliminarlo
La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados a dicho conjunto de datos. En su lugar, utilice este nuevo extremo de API para eliminar un modelo.

Obtención del estado de eliminación de un conjunto de datos o modelo de textos
Al eliminar un conjunto de datos o modelo de imágenes, la eliminación no se aplica de inmediato. Para confirmar si se eliminó un modelo o conjunto de datos, utilice este nuevo extremo de API.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Introducción al lenguaje de Salesforce Einstein

Salesforce Einstein: Pronósticos, bots, recomendaciones de Discovery y otras mejoras inteligentes

La eliminación de un conjunto de datos de textos devuelve una nueva respuesta y un nuevo código de estado

La llamada a la API del conjunto de datos ya no devuelve un código de estado 204 cuando la eliminación del conjunto de datos se realiza correctamente. En su lugar, la API devuelve el código de estado 200, que indica que la eliminación se recibió correctamente pero que aún no se completó. La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados. Los modelos deben eliminarse de manera explícita.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Además del nuevo código de estado, la llamada devuelve una respuesta JSON con un id. de eliminación. Utilice dicho id. para consultar el estado de la eliminación. La respuesta parece similar a este JSON.

```
{
    "id": "S3C54OPF3UMROLXCR2C3FZA3ZU",
    "organizationId": "108",
    "type": "DATASET",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "1000518"
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Eliminar un conjunto de datos

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Obtener el estado de eliminación

Eliminación explícita de un modelo de texto para eliminarlo

La eliminación de un conjunto de datos ya no elimina los modelos asociados a dicho conjunto de datos. En su lugar, utilice este nuevo extremo de API para eliminar un modelo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Esta llamada cURL elimina el modelo.

```
curl -X DELETE -H "Authorization: Bearer <TOKEN>" -H "Cache-Control: no-cache" -H
"Content-Type: multipart/form-data" https://api.einstein.ai/v2/language/models/<MODEL_ID>
```

La respuesta parece similar a este JSON.

```
{
    "id": "FMEMQAUE3I2HHU5AS6RTTGNXKI",
    "organizationId": "108",
    "type": "MODEL",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "WEQ6PHPBGFYVX5C7QDP6XU3NXY"
}
```

Tras eliminar el modelo, utilice `id` para comprobar el estado de la eliminación.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Eliminar un modelo

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Obtener el estado de eliminación

Obtención del estado de eliminación de un conjunto de datos o modelo de textos

Al eliminar un conjunto de datos o modelo de imágenes, la eliminación no se aplica de inmediato. Para confirmar si se eliminó un modelo o conjunto de datos, utilice este nuevo extremo de API.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Contact Manager Edition.

Cómo: Esta llamada cURL obtiene el estado de eliminación. Al realizar una llamada para eliminar un modelo o un conjunto de datos, la respuesta contiene un campo `id`. Reemplace el valor `<DELETION_ID>` con el valor de este campo.

```
curl -X GET -H "Authorization: Bearer <TOKEN>" -H "Cache-Control: no-cache"
https://api.einstein.ai/v2/language/deletion/<DELETION_ID>
```

La respuesta parece similar a este JSON.

```
{
    "id": "FMEMQAUE3I2HHU5AS6RTTGNXKI",
    "organizationId": "108",
    "type": "MODEL",
    "status": "SUCCEEDED_WAITING_FOR_CACHE_REMOVAL",
    "progress": 1,
    "message": "The model WEQ6PHPBGFYVX5C7QDP6XU3NXY has been deleted. It may take up to
an additional 30 days to delete some related files cached in the system",
```

```
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "WEQ6PHPBGFYVX5C7QDP6XU3NXY"
}
```

Los valores de estado válidos son los siguientes:

- `QUEUED`: la eliminación del objeto no se inició.
- `RUNNING`: la eliminación del objeto está en curso.
- `SUCCEEDED`: la eliminación del objeto se completó.
- `SUCCEEDED_WAITING_FOR_CACHE_REMOVAL`: el objeto se eliminó, pero la eliminación de los archivos almacenados en la caché del sistema puede tardar hasta 30 días.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de servicios de la plataforma Einstein: Obtener el estado de eliminación

Visualforce: Estilos de Lightning Experience y seguridad mejorada

Desarrolle aplicaciones para personalizar su organización con Visualforce. Los cambios en esta versión le ayudan a desarrollar aplicaciones con el aspecto de Lightning Experience y mejorar la seguridad de sus páginas.

Para obtener más información sobre las funciones afectadas por estas mejoras, consulte la *Guía del desarrollador de Visualforce*.

EN ESTA SECCIÓN:

Aplicar hojas de estilo de Lightning Experience a páginas de Visualforce (disponibilidad general)

Nos complace anunciar que la función de hojas de estilo de Lightning Experience presentada en Winter '18 ahora tiene disponibilidad general. Asigne un estilo a sus páginas de Visualforce con el aspecto de Lightning Experience cuando se visualicen en Lightning Experience o en la aplicación Salesforce. Este atributo no cambia el estilo cuando la página se visualiza en Salesforce Classic.

Las hojas de estilo de Lightning Experience están actualizadas

El elemento `<body>` de páginas de Visualforce ahora incluye la clase de ámbito CSS `slds-vf-scope` donde `lightningStylesheets="true"` en la etiqueta `<apex:page>`. La clase de ámbito coincide con su contenido en la interfaz de usuario de Lightning Experience. Cuando el atributo `lightningStylesheets` está establecido en `true`, sustituye el atributo `standardStylesheets`.

Las hojas de estilo de Lightning Experience admiten la tematización personalizada

El atributo `lightningStylesheets` puede incorporar el tema de su organización en sus páginas de Visualforce. Aplique un estilo a su página con temas integrados de Salesforce o temas personalizados que cree usted mismo.

Identificar rápidamente el tema de Salesforce que ven los usuarios en JavaScript

Si utiliza gran cantidad de JavaScript en sus páginas y aplicaciones, la identificación de la experiencia de usuario de Salesforce le ayuda a gestionar la navegación en su código JavaScript. La detección del tema de Salesforce solía requerir múltiples pasos y funciones de utilidad. El proceso simplificado lleva aparejado una nueva función: `UITheme.getUITheme()`.

Activar la protección contra el secuestro de clics para páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic

Si desactivó la protección contra el secuestro de clics por problemas con Visualforce en la Consola de Salesforce Classic, incluyendo Salesforce Health Cloud, active la protección contra el secuestro de clics para sus páginas de Visualforce. Anteriormente, para utilizar páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic, tenía que desactivar la protección contra el secuestro de clics para todas las páginas de Visualforce.

Aplicar hojas de estilo de Lightning Experience a páginas de Visualforce (disponibilidad general)

Nos complace anunciar que la función de hojas de estilo de Lightning Experience presentada en Winter '18 ahora tiene disponibilidad general. Asigne un estilo a sus páginas de Visualforce con el aspecto de Lightning Experience cuando se visualicen en Lightning Experience o en la aplicación Salesforce. Este atributo no cambia el estilo cuando la página se visualiza en Salesforce Classic.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en todas las ediciones.

Cómo: Para asignar un estilo a su página de Visualforce, establezca `lightningStylesheets="true"` en la etiqueta `<apex:page>`.

CONSULTE TAMBIÉN

- Las hojas de estilo de Lightning Experience admiten la tematización personalizada
- *Guía del desarrollador de Visualforce*: Diseñar páginas de Visualforce existentes con hojas de estilo de Lightning Experience

Las hojas de estilo de Lightning Experience están actualizadas

El elemento `<body>` de páginas de Visualforce ahora incluye la clase de ámbito CSS `slds-vf-scope` donde `lightningStylesheets="true"` en la etiqueta `<apex:page>`. La clase de ámbito coincide con su contenido en la interfaz de usuario de Lightning Experience. Cuando el atributo `lightningStylesheets` está establecido en `true`, sustituye el atributo `standardStylesheets`.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en todas las ediciones.

Cómo: Si establece `applyBodyTag` o `applyHtmlTag` como `false`, debe agregar manualmente la clase de ámbito `slds-scope`. Por ejemplo:

```
<apex:page lightningStylesheets="true" applyHtmlTag="false" applyBodyTag="false">

<body class="slds-vf-scope">

    <!-- Your Lightning-styled Visualforce content -->

</body>

</apex:page>
```

CONSULTE TAMBIÉN

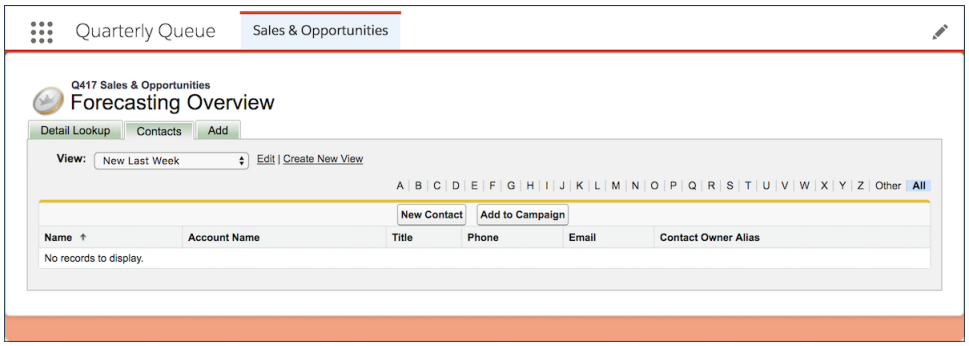
- Aplicar hojas de estilo de Lightning Experience a páginas de Visualforce (disponibilidad general)
- Las hojas de estilo de Lightning Experience admiten la tematización personalizada
- *Guía del desarrollador de Visualforce*: Diseñar páginas de Visualforce existentes con hojas de estilo de Lightning Experience

Las hojas de estilo de Lightning Experience admiten la tematización personalizada

El atributo `lightningStylesheets` puede incorporar el tema de su organización en sus páginas de Visualforce. Aplique un estilo a su página con temas integrados de Salesforce o temas personalizados que cree usted mismo.

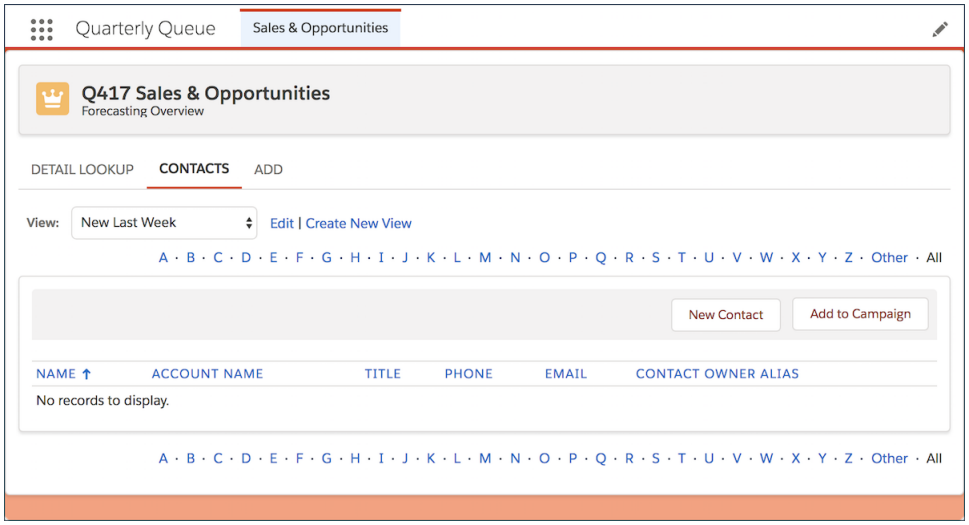
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en todas las ediciones.

Por qué: Los temas le permiten celebrar los eventos especiales y cualidades de su organización. La compatibilidad de la configuración de temas de su organización con sus páginas de Visualforce mantiene la expectación en todas las páginas de su organización. Este un ejemplo de una página de Visualforce con estilos estándar, utilizada en Lightning Experience con un tema personalizado.



Funciona, pero no solamente para… *usted*.

Con la compatibilidad con temas agregada a `lightningStylesheets`, cada página se viste para la fiesta.



El rojo Codey Canyon es lo que *todos* llevarán esta temporada.

Cómo: Para configurar temas, desde Configuración, ingrese *`Temas y marca`* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Temas y marca**.

Después de seleccionar un tema alternativo o crear un tema personalizado, puede utilizarlo en cualquier página de Visualforce. Para ello, establezca `lightningStylesheets="true"` en la etiqueta `<apex:page>` y actualice el nivel de API de la página a 43.0 o posterior.

CONSULTE TAMBIÉN

- Aplicar hojas de estilo de Lightning Experience a páginas de Visualforce (disponibilidad general)
- *Guía del desarrollador de Visualforce*: Diseñar páginas de Visualforce existentes con hojas de estilo de Lightning Experience
- *Ayuda de Salesforce*: Aplicar marca a su organización en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Identificar rápidamente el tema de Salesforce que ven los usuarios en JavaScript

Si utiliza gran cantidad de JavaScript en sus páginas y aplicaciones, la identificación de la experiencia de usuario de Salesforce le ayuda a gestionar la navegación en su código JavaScript. La detección del tema de Salesforce solía requerir múltiples pasos y funciones de utilidad. El proceso simplificado lleva aparejado una nueva función: `UITheme.getUITheme()`.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones.

Cómo: `UITheme.getUITheme()` devuelve una cadena que indica el tema de la interfaz de usuario vigente.

```
function isLightningDesktop() {
  return UITheme.getUITheme === "Theme4d";
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Visualforce: Determinar el diseño de Salesforce que verán los usuarios en JavaScript

Activar la protección contra el secuestro de clics para páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic

Si desactivó la protección contra el secuestro de clics por problemas con Visualforce en la Consola de Salesforce Classic, incluyendo Salesforce Health Cloud, active la protección contra el secuestro de clics para sus páginas de Visualforce. Anteriormente, para utilizar páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic, tenía que desactivar la protección contra el secuestro de clics para todas las páginas de Visualforce.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones Salesforce Classic.

Por qué: No se agregó ninguna opción adicional a Configuración, pero la configuración existente ahora ofrece una mayor cobertura para los usuarios de la Consola de Salesforce Classic. Si ya tiene actividad la protección contra el secuestro de clics, su organización recibe automáticamente la función de seguridad mejorada.

Cómo: En la mayoría de las situaciones solo tiene que activar la protección contra el secuestro de clics para sus páginas de Visualforce. Desde Configuración, ingrese *`Configuración de sesión`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de sesión**. Active las opciones **Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados estándar** y **Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente con encabezados desactivados**.

Nota: Necesita el permiso "Personalizar aplicación" para cambiar esta configuración.

No obstante, podría tener un problema si su infraestructura de red incluye ciertos servidores proxy, mayormente un broker de seguridad de acceso a la nube (CASB) como CipherCloud. Si su servidor proxy no está configurado correctamente, puede bloquear el acceso a páginas de Visualforce en la Consola de Salesforce Classic si la protección contra secuestro de clics está activada.

Si su servidor proxy está alternando las direcciones URL para las solicitudes a Salesforce, desactive la protección contra el secuestro de clics para sus páginas de Visualforce. A continuación, configure su infraestructura de red para volver a escribir correctamente todas las direcciones URL, incluidas la direcciones URL del encabezado HTTP `X-Frame-Options`. Después de configurar su infraestructura de red, vuelva a activar la protección contra el secuestro de clics para sus páginas de Visualforce.

Apex

Apex ahora proporciona una declaración `switch`, métodos para ayudarle a obtener el nombre del desarrollador para tipos de registro de manera más sencilla, y muchas otras mejoras.

Para obtener más información sobre estas mejoras, consulte la *Guía del desarrollador de Apex*.

EN ESTA SECCIÓN:

Simplificación del código con la declaración switch de Apex

Ahora, Apex proporciona una declaración `switch` que prueba si la expresión coincide con uno de varios valores y ramas según corresponda.

Obtener el nombre de desarrollador para los tipos de registros de forma más sencilla

Incorporamos métodos de Apex para ayudarle a obtener el nombre del desarrollador para los tipos de registros de forma más fácil. Antes, el nombre del desarrollador solo estaba accesible mediante SOQL en RecordType SObject, y no mediante información descriptiva.

La función Count() de SOQL no cuenta (tanto) en los límites

Apex limita el número total de filas que se pueden recuperar con las consultas de SOQL. Mejoramos la forma en las que cuentan en este límite las consultas que contienen las funciones `COUNT()` y `COUNT(fieldName)` de SOQL.

Borrar mensajes en páginas de Visualforce durante pruebas

Utilice el nuevo método `System.Test.clearApexPageMessages()` para borrar los mensajes de una página de Visualforce mientras se ejecutan métodos de prueba de Apex.

Compilación en implementación (disponible de forma general)

Ahora, el código de Apex de cada organización se recompila automáticamente antes de completar una implementación de metadatos, una instalación de paquetes o una mejora de paquetes. Este cambio en el comportamiento mejora el desempeño tras las implementaciones de metadatos y actualizaciones de paquetes. Antes, una implementación, instalación o actualización podían dejar a una organización con un código sin validar, lo que reducía el desempeño durante la recompilación de Apex.

Anulación de la recopilación de información de cobertura del código durante ejecuciones de pruebas

Si desea obtener información más rápido sobre el estado correcto o de fallo en lugar de los datos de cobertura, puede acelerar las ejecuciones de pruebas de Apex anulando la recopilación de información de cobertura del código. Al anular esto, no se almacenarán datos acerca de la cobertura de prueba de Apex.

Utilizar el nuevo modificador de acceso de Apex para el empaquetado

La accesibilidad a los métodos de Apex en el empaquetado de segunda generación (beta) se ha modificado. Ahora, las interfaces, las clases, los métodos y las propiedades de Apex no están accesibles a otros paquetes con los que comparten un espacio de nombres, a menos que se indique de manera explícita. El comportamiento de Apex marcado como global permanece sin cambios. El modificador solo se aplica a paquetes que tienen un espacio de nombres.

Aumento del límite del tamaño del código de Apex

La cantidad máxima del código de Apex que puede utilizar en una organización se ha duplicado de 3 MB a 6 MB. Si su organización tenía la aprobación para un aumento a más de 6 MB, permanecerá sin cambios.

Los destinatarios de email de excepción de Apex pueden recibir mensajes de email de procesos y errores de flujo

Antes, la página de email de excepción de Apex solo se utilizaba para excepciones de Apex. Ahora, también puede utilizarla para emails de procesos y errores de flujo.

Apex: Clases, enumeraciones e interfaces nuevas y modificadas

Estas clases, enumeraciones e interfaces son nuevas o han cambiado.

ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas

Cree experiencias personalizadas en Salesforce mediante Chatter en Apex. Ahora es posible establecer un elemento de noticia en tiempo real como cerrado, anonimizar una verificación de comentario e incluir vínculos a registros en publicaciones y comentarios.

Simplificación del código con la declaración switch de Apex

Ahora, Apex proporciona una declaración `switch` que prueba si la expresión coincide con uno de varios valores y ramas según corresponda.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo:

La sintaxis es:

```
switch on expression {
    when value1 {  // when block 1
        // code block 1
    }
    when value2 {  // when block 2
        // code block 2
    }
    when value3 {  // when block 3
        // code block 3
    }
    when else {    // when else block, optional
        // code block 4
    }
}
```

Los valores `when` pueden ser valores únicos, valores múltiples o tipos SObject. Por ejemplo:

```
when value1 {
}
```

```
when value2, value3 {
}
```

```
when TypeName VariableName {
}
```

La declaración `switch` evalúa la expresión y ejecuta el bloque de código para el valor `when` coincidente. Si ningún valor coincide, se ejecuta código el bloque de código para el bloque `when else`. Si no hay ningún bloque `when else`, no se realiza ninguna acción.

Nota: No hay margen de error. Una vez que se ejecuta el bloque de código para un bloque `when` particular, se cierra la declaración `switch`.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Apex: Cambiar declaraciones

IdeaExchange: Agregar declaración "Switch" o "Case" a Apex

Obtener el nombre de desarrollador para los tipos de registros de forma más sencilla

Incorporamos métodos de Apex para ayudarle a obtener el nombre del desarrollador para los tipos de registros de forma más fácil. Antes, el nombre del desarrollador solo estaba accesible mediante SOQL en RecordType SObject, y no mediante información descriptiva.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Puede utilizar los métodos siguientes para obtener el nombre del desarrollador.

- `Schema.DescribeSObjectResult.getRecordTypeInfosByDeveloperName()`

- `Schema.RecordTypeInfo.getDeveloperName()`

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Obtener RecordTypeInfos por método de nombre de API

La función Count() de SOQL no cuenta (tanto) en los límites

Apex limita el número total de filas que se pueden recuperar con las consultas de SOQL. Mejoramos la forma en las que cuentan en este límite las consultas que contienen las funciones `COUNT()` y `COUNT(fieldName)` de SOQL.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Anteriormente, todos los registros individuales que coincidían con las funciones `COUNT()` y `COUNT(fieldName)` de SOQL se contaban en el límite de fila de la consulta. Por lo tanto, un recuento podía tener un impacto importante en los límites reguladores, especialmente al trabajar con tantos recuentos. Ahora, si una consulta que utiliza una de estas funciones devuelve un número entero, solo cuenta como una fila de consulta en el límite regulador. Si una consulta que utiliza una de estas funciones devuelve una matriz de objetos AggregateResult, solo cuenta en el límite el número total de objetos AggregateResult.

Por ejemplo, considere la siguiente consulta.

```
Integer countOfContacts = [SELECT COUNT() FROM Contact WHERE Account.Name = 'Edge
Communications'];
```

Anteriormente, el número de registros que coincidían con esta consulta contaban en el límite. Ahora, esta consulta solo cuenta como una fila de consulta en el límite.

La siguiente consulta utiliza la función `COUNT(fieldName)`. Antes, el número de filas devuelto contaba en el límite, pero ahora esta consulta cuenta como una sola fila de consulta.

```
AggregateResult ar = [SELECT COUNT(AccountId) rowcount FROM Contact]; // Count contacts
with an account only
Integer rowCount = (Integer)ar.get('rowcount');
```

Si una consulta que utiliza la función `COUNT(fieldName)` contiene una cláusula GROUP BY, solo cuenta en el límite el número de objetos AggregateResult resultantes. Por ejemplo, en la consulta del siguiente ejemplo, solo cuenta en el límite un elemento por resultado agregado.

```
List<AggregateResult> res = [SELECT COUNT(id) FROM Contact GROUP BY AccountId];
System.assertEquals(res.size(), Limits.getQueryRows());
```

Antes, contaban en el límite todos los registros que coincidían con esta consulta.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Contar la consulta de SOQL count() como una consulta de una sola fila

Borrar mensajes en páginas de Visualforce durante pruebas

Utilice el nuevo método `System.Test.clearApexPageMessages()` para borrar los mensajes de una página de Visualforce mientras se ejecutan métodos de prueba de Apex.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Puede utilizar el método `System.Test.clearApexPageMessages()` para probar el éxito o error de cada llamada a los métodos de controlador. Al utilizar esta función junto con los métodos `ApexPages.hasMessages()` y `ApexPages.getMessages()`, puede probar controladores de Visualforce con mayor facilidad.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Agregar compatibilidad para borrar PageMessages a través de Apex

Compilación en implementación (disponible de forma general)

Ahora, el código de Apex de cada organización se recompila automáticamente antes de completar una implementación de metadatos, una instalación de paquetes o una mejora de paquetes. Este cambio en el comportamiento mejora el desempeño tras las implementaciones de metadatos y actualizaciones de paquetes. Antes, una implementación, instalación o actualización podían dejar a una organización con un código sin validar, lo que reducía el desempeño durante la recompilación de Apex.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: La compilación en la implementación se activa automáticamente para que las organizaciones de producción puedan garantizar a los usuarios que no experimentarán una reducción del desempeño inmediatamente después de una implementación, y no se puede desactivar. Para organizaciones de sandbox, de desarrollador, de prueba y borrador, esta función está desactivada de forma predeterminada, pero se puede activar con la opción Configuración, que se encuentra en Configuración de Apex.

Esta función hace que las implementaciones en la organización invoquen al compilador de Apex y guarden el código de bytes como parte de la implementación. Se puede producir un aumento mínimo en los tiempos de implementación, pero Apex no necesita recompilarse en su primera ejecución. Por tanto, el ligero aumento en el tiempo de implementación puede impedir problemas de desempeño en la primera ejecución.

Considere activar esta función en organizaciones borrador y de sandbox compartidas por varios usuarios para pruebas funcionales o que se utilicen en procesos continuos de integración.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Ejecutar Compilar todas las clases tras las actualizaciones y la instalación del paquete.

Anulación de la recopilación de información de cobertura del código durante ejecuciones de pruebas

Si desea obtener información más rápido sobre el estado correcto o de fallo en lugar de los datos de cobertura, puede acelerar las ejecuciones de pruebas de Apex anulando la recopilación de información de cobertura del código. Al anular esto, no se almacenarán datos acerca de la cobertura de prueba de Apex.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para anular la recopilación de información de cobertura del código durante las ejecuciones de pruebas, realice uno de los siguientes procedimientos.

- Desde Setup (Configuración), busque *Apex Test Execution*. Elija **Select Tests (Seleccionar pruebas)** y seleccione **Skip Code Coverage (Omitir cobertura del código)**.
- Desde Developer Console, seleccione **Test (Prueba)** > **New Run (Nueva ejecución)** > **Settings (Configuración)** > **Skip Code Coverage (Omitir cobertura del código)**.

Utilizar el nuevo modificador de acceso de Apex para el empaquetado

La accesibilidad a los métodos de Apex en el empaquetado de segunda generación (beta) se ha modificado. Ahora, las interfaces, las clases, los métodos y las propiedades de Apex no están accesibles a otros paquetes con los que comparten un espacio de nombres, a menos que se indique de manera explícita. El comportamiento de Apex marcado como global permanece sin cambios. El modificador solo se aplica a paquetes que tienen un espacio de nombres.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: La nueva anotación `@namespaceAccessible` marca Apex público o protegido como disponible para otros paquetes con los que comparte un espacio de nombres. Si utiliza esta anotación en Apex sin empaquetado, no tendrá ningún impacto, por lo que se puede implementar en organizaciones de desarrollo.

Nota: Puede agregar o eliminar la anotación `@namespaceAccessible` en cualquier momento, incluso en código de Apex gestionado y editado. Asegúrese de no tener paquetes dependientes basados en la funcionalidad de la anotación antes de agregarlo o eliminarlo.

Este ejemplo muestra una clase de Apex marcada con la anotación `@namespaceAccessible`. La clase está accesible a otros paquetes en el mismo espacio de nombres. El primer constructor también está visible en el espacio de nombres, pero el segundo constructor no lo está.

```
// A namespace-visible Apex class
@namespaceAccessible
public class MyClass {
    private Boolean bypassFLS;

    // A namespace-visible constructor that only allows secure use
    @namespaceAccessible
    public MyClass() {
        bypassFLS = false;
    }

    // A package private constructor that allows use in trusted contexts,
    // but only internal to the package
    public MyClass (Boolean bypassFLS) {
        this.bypassFLS = bypassFLS;
    }
}
```

Aumento del límite del tamaño del código de Apex

La cantidad máxima del código de Apex que puede utilizar en una organización se ha duplicado de 3 MB a 6 MB. Si su organización tenía la aprobación para un aumento a más de 6 MB, permanecerá sin cambios.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: El límite de uso de Apex de 3.000.000 caracteres se puede aumentar

Los destinatarios de email de excepción de Apex pueden recibir mensajes de email de procesos y errores de flujo

Antes, la página de email de excepción de Apex solo se utilizaba para excepciones de Apex. Ahora, también puede utilizarla para emails de procesos y errores de flujo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar quién recibe emails de errores de procesos y flujos

Apex: Clases, enumeraciones e interfaces nuevas y modificadas

Estas clases, enumeraciones e interfaces son nuevas o han cambiado.

EN ESTA SECCIÓN:

Nuevas clases de Apex

Estas clases son nuevas en esta versión.

Clases de Apex modificadas

Estas clases existentes tienen métodos o constantes nuevos o modificados.

Nuevas enumeraciones de Apex

Estas enumeraciones son nuevas en esta versión.

Interfaz de Apex modificada

Esta sección enumera las interfaces existentes que se actualizaron.

Nuevas clases de Apex

Estas clases son nuevas en esta versión.

Clase `TestBroker` del espacio de nombres `EventBus`

La nueva clase `EventBus.TestBroker` contiene un método que entrega mensajes de evento de plataforma en una prueba de Apex.

`deliver()`

Entrega mensajes de eventos de plataforma al bus de evento de prueba. Utilice este método para entregar mensajes de eventos de prueba varias veces y verificar que los suscriptores de los eventos procesan los eventos de prueba en cada paso.

Clase `UserManagement` del espacio de nombres `System`

La nueva clase `System.UserManagement` contiene métodos para gestionar usuarios finales, por ejemplo, para registrar métodos de verificación o gestionar solicitudes para que Salesforce las olvide.

`deregisterVerificationMethod(userId, method)`

Anula el registro de un método de verificación de identidad. Utilice este método para permitir a los usuarios eliminar un método de verificación existente.

`formatPhoneNumber(countryCode, phoneNumber)`

Formatea un número de teléfono celular para un usuario. Llame a este método para asegurarse de que el número de teléfono se formatea adecuadamente antes de actualizar el número de teléfono celular de un usuario.

`obfuscateUser(userId)`
Codifica los datos de usuarios si lo solicitan cuando ya no desean que sus datos personales se reconozcan en Salesforce. Al invocar el método para el usuario, los datos se vuelven anónimos, y no podrá recuperarlos.

`obfuscateUser(userId, username)`
Codifica los datos de usuarios si lo solicitan cuando ya no desean que sus datos personales se reconozcan en Salesforce. Al invocar el método para el usuario, los datos se vuelven anónimos, y no podrá recuperarlos. Utilice este método para establecer el nombre de usuario en un valor específico después de que se codifique.

`registerVerificationMethod(method, startUrl)`
Registra un método de verificación de identidad. Entre los métodos de verificación se incluyen la contraseña simultánea basada en tiempo, un email o una contraseña simultánea de texto, Salesforce Authenticator o U2F. Los usuarios finales registran sus métodos de verificación.

Clases de Apex modificadas

Estas clases existentes tienen métodos o constantes nuevos o modificados.

Clase de `Schema.DescribeFieldResult`

Método nuevo

isAiPredictionField() (Beta)
Devuelve un booleano indicando si el campo está activado para mostrar datos de predicción de Einstein.

Método nuevo

isFormulaTreatNullNumberAsZero()
Devuelve `true` si `null` se trata como cero en un campo de fórmula; en caso contrario, devuelve `false`.

Clase `Schema.DescribeSObjectResult`

Método nuevo

getRecordTypeInfosByDeveloperName()
Devuelve una asignación que hace coincidir los nombres de desarrollador con su tipo de registro asociado.

Clase `Schema.RecordTypeInfo`

Método nuevo

getDeveloperName()
Devuelve el nombre de desarrollador de su tipo de registro.

Clase `System.Site`

Método nuevo

`passwordlessLogin(userId, methods, startUrl)`
Inicia la sesión de un usuario en una comunidad utilizando un método de verificación de identidad, como el email o el texto, en lugar de una contraseña. El inicio de sesión sin contraseña es una manera práctica y útil para dar la bienvenida a su comunidad a los usuarios desde dispositivos móviles. Ofrezca a los usuarios de su comunidad una alternativa a las contraseñas cuando inicien sesión.

Clase `System.Test`

Método nuevo

clearApexPageMessages()
Borra los mensajes de una página de Visualforce mientras se ejecutan métodos de prueba de Apex.

Método nuevo

`getEventBus()`
Devuelve una instancia del agente de bus de eventos de prueba, que le permite operar en mensajes de eventos de plataforma en una prueba de Apex. Por ejemplo, puede llamar a `Test.getEventBus().deliver()` para entregar mensajes de eventos.

CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)

Nuevas enumeraciones de Apex

Estas enumeraciones son nuevas en esta versión.

Enumeración `Auth.VerificationMethod`
Esta enumeración tiene los siguientes valores, que corresponden a los métodos de verificación de identidad.

- `EMAIL`
- `SALESFORCE_AUTHENTICATOR`
- `SMS`
- `TOTP`
- `U2F`

Enumeración `System.TriggerOperation`
Esta enumeración tiene los siguientes valores, que corresponden a los eventos de desencadenador.

- `AFTER_DELETE`
- `AFTER_INSERT`
- `AFTER_UNDELETE`
- `AFTER_UPDATE`
- `BEFORE_DELETE`
- `BEFORE_INSERT`
- `BEFORE_UPDATE`

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Una enumeración de contexto de desencadenador para representar la operación actual y el estado antes/después

Interfaz de Apex modificada

Esta sección enumera las interfaces existentes que se actualizaron.

Interfaz `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler`

Métodos cambiados
La interfaz `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` le permite especificar valores predeterminados para la acción estándar Email en las noticias en tiempo real. Ahora, la interfaz funciona en Lightning Experience. Para obtener detalles de compatibilidad, consulte la *Guía del desarrollador de Apex*.

ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas

Cree experiencias personalizadas en Salesforce mediante Chatter en Apex. Ahora es posible establecer un elemento de noticia en tiempo real como cerrado, anonimizar una verificación de comentario e incluir vínculos a registros en publicaciones y comentarios.

Muchas acciones de recursos de la API de REST de Chatter se exponen como métodos estáticos en clases de Apex en el espacio de nombres `ConnectApi`. Estos métodos usan otras clases de `ConnectApi` para recibir y devolver información. El espacio de nombres `ConnectApi` se llama *Chatter en Apex*.

En Apex, puede acceder a determinados datos de Chatter mediante consultas SOQL y objetos. Sin embargo, las clases `ConnectApi` exponen los datos de Chatter de una forma mucho más sencilla. Los datos se localizan y estructuran para la visualización. Por ejemplo, en lugar de hacer varias llamadas para acceder y organizar noticias en tiempo real, puede hacer esto con una sola llamada.

Nota: Para integrar aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Chatter y comunidades, use la API de REST de Chatter.

EN ESTA SECCIÓN:

Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas
A continuación se describen las clases nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas
A continuación se describen las clases de entrada nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas
A continuación se describen las clases de salida nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas
A continuación se describen las enumeraciones nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas

A continuación se describen las clases nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Noticias en tiempo real de Chatter

Estos métodos nuevos y existentes se incluyen en la clase `ConnectApi.ChatterFeeds`.

Establecimiento de un elemento de noticia en tiempo real como cerrado

- `setFeedElementIsClosed(communityId, feedElementId, isClosed)`

  Los usuarios no pueden modificar (el título o el cuerpo del elemento de noticia en tiempo real), comentar ni eliminar elementos de noticias en tiempo real cerrados. Si el elemento de la noticia en tiempo real cerrado es un sondeo, los usuarios no podrán votar. Los usuarios no pueden modificar (el cuerpo del comentario), eliminar comentarios de elementos de noticias en tiempo real cerrados ni seleccionar o eliminarlo como mejor respuesta.

  Los administradores y moderadores pueden modificar elementos de noticias en tiempo real cerrados, así como sus comentarios. Los administradores y moderadores pueden seleccionar o eliminar el estado de mejor respuesta en comentarios de elementos de noticias en tiempo real cerrados.

Inclusión de un vínculo a un registro en una publicación de noticia en tiempo real

Utilice este método existente con la nueva ConnectApi.EntityLinkSegmentInput.

- `postFeedElement(communityId, feedElement)`

Inclusión de un vínculo a un registro en un comentario

Utilice este método existente con la nueva ConnectApi.EntityLinkSegmentInput.

- `postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)`

Marcación de un comentario como verificado por un usuario anónimo

Si un usuario previamente verificó un comentario y solicitó la eliminación de la actividad, utilice este método para mantener la verificación y anonimizar el valor de `lastVerifiedByUser`.

- `setCommentIsVerifiedByAnonymized(communityId, commentId, isVerified, isVerifiedByAnonymized)`

Next Best Actions (piloto)

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Obtención de una propuesta

- `getProposition(propositionId)`

Obtención de recomendaciones de una estrategia

- `getRecommendations(strategyName, maxResults, contextRecordId)`

Registro de reacciones de usuarios ante las recomendaciones

- `setRecommendationReaction(reaction)`

Usuarios

Este método existente se incluye en la clase `ConnectApi.ChatterUsers`.

Depuración de me gusta en publicaciones y comentarios para un usuario

- `purgeUserActivities(communityId, userId)`

Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas

A continuación se describen las clases de entrada nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Noticias en tiempo real de Chatter

`ConnectApi.MessageSegmentInput`

Esta nueva clase es una súperclase de ConnectApi.EntityLinkSegmentInput.

`ConnectApi.EntityLinkSegmentInput`

Esta nueva clase de entrada es una subclase de ConnectApi.MessageSegmentInput. Tiene una propiedad.

- `entityId`: id. de la entidad para vincular.

Next Best Actions (piloto)

`ConnectApi.NBAReactionInput`

Esta nueva clase de entrada tiene estas propiedades:

- `contextRecordId`: id. del registro de contexto. Por ejemplo, si la siguiente acción más recomendada se encuentra en una página de detalles de casos, el id. de dicho caso.
- `executionId`: id. de la ejecución de la estrategia de recomendación original.
- `onBehalfOfId`: id. del usuario o entidad para la que se produjo la reacción.
- `reactionType`: tipo de reacción ante una recomendación. Los valores son:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategyName`: nombre de la estrategia de recomendación.
- `targetActionId`: id. de la acción de destino.
- `targetActionName`: nombre de la acción de destino.
- `targetId`: id. de la recomendación ante la que se está reaccionando.

Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas

A continuación se describen las clases de salida nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Noticias en tiempo real de Chatter

`ConnectApi.CloseCapability`

Esta nueva clase de salida es una subclase de `ConnectApi.FeedElementCapability`. Tiene las siguientes propiedades.

- `canContextUserUpdateIsClosed`: especifica si el usuario de contexto tiene permiso para establecer el elemento de la noticia en tiempo real como cerrado (`true`) o no (`false`).
- `isClosed`: especifica si el elemento de la noticia en tiempo real está cerrado (`true`) o no (`false`).

`ConnectApi.FeedElementCapabilities`

Esta clase de salida tiene una nueva propiedad.

- `close`: si un elemento de noticia en tiempo real tiene esta capacidad, los usuarios con los permisos adecuados podrán cerrar dicho elemento.

`ConnectApi.VerifiedCapability`

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `isVerifiedByAnonymized`: especifica si un usuario anónimo marcó el comentario como verificado (`true`) o no (`false`).

Files Connect

`ConnectApi.AbstractRepositoryFile`

Esta clase de salida tiene una nueva propiedad.

- `contentBody`: texto del contenido del archivo si está disponible, de lo contrario `null`.

Next Best Actions (piloto)

`ConnectApi.AbstractNBARecommendation`

Esta nueva clase de salida es una súperclase de ConnectApi.NBARecommendationProposition. Tiene las siguientes propiedades.

- `actionReference`: referencia a la acción que se debe realizar, como, por ejemplo, a un flujo que se debe iniciar.
- `description`: descripción de la recomendación.
- `id`: id. de la entidad recomendada.

- `name`: nombre de la entidad recomendada.
- `url`: URL a la entidad recomendada.

`ConnectApi.NBAReaction`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `contextRecord`: referencia al registro del contexto.
- `createdBy`: referencia al creador de la reacción.
- `createdDate`: fecha de creación de la reacción.
- `id`: id. del registro de la reacción.
- `onBehalfOf`: referencia al usuario o registro que reacciona a la recomendación de forma indirecta.
- `reactionType`: tipo de reacción ante una recomendación. Los valores son:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategy`: estrategia que recomendó el registro de destino.
- `targetAction`: acción de destino que se recomienda.
- `targetRecord`: referencia al registro de destino.

`ConnectApi.NBARecommendationProposition`
Esta nueva clase de salida es una subclase de ConnectApi.AbstractNBARecommendation. No tiene propiedades adicionales.

`ConnectApi.NBARecommendations`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `debug`: información de depuración de tiempo de ejecución que se registró durante la ejecución de la estrategia de recomendación.
- `errors`: errores de tiempo de ejecución que se produjeron durante la ejecución de la estrategia de recomendación.
- `executionId`: id. de la ejecución de la estrategia de recomendación.
- `onBehalfOfId`: id. del usuario o entidad para la que se ejecutó la estrategia de recomendación.
- `recommendations`: lista de recomendaciones que devolvió una estrategia de recomendación.

`ConnectApi.Proposition`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `actionReference`: referencia a la acción que se debe realizar, como, por ejemplo, a un flujo que se debe iniciar.
- `description`: descripción de la propuesta.
- `id`: id. de la propuesta.
- `name`: nombre de la propuesta.
- `url`: URL a la propuesta.

`ConnectApi.RecordSnapshot`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `id`: id. del registro.
- `nameAtSnapshot`: nombre del registro cuando se registró el id.

Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas

A continuación se describen las enumeraciones nuevas o que han sufrido cambios en esta versión.

Para obtener información sobre estas enumeraciones, consulte la sección de enumeraciones de ConnectApi en la *Guía del desarrollador de Apex*.

`ConnectApi.FeedElementCapabilityType`

Esta enumeración incluye un nuevo valor.

- `Close`: los usuarios no pueden modificar, comentar ni eliminar elementos de noticias en tiempo real que se cerraron. Si el elemento de la noticia en tiempo real es un sondeo, los usuarios no podrán votar.

`ConnectApi.NBAReactionType`

Esta nueva enumeración incluye estos valores.

- `Accepted`
- `Rejected`

`ConnectApi.SocialNetworkProvider`

Esta enumeración incluye un nuevo valor.

- `InstagramBusiness`

Metadatos

Acceda a más tipos de metadatos y objetos de la API de herramientas en la versión de API 43.0. Puede permitir a los usuarios modificar metadatos sin concederles acceso a los datos de la organización. Use registros de metadatos personalizados para actualizar valores compartidos en varias reglas de validación a la vez. Recupere vistas de lista de tipos de metadatos personalizados mediante la API de metadatos.

EN ESTA SECCIÓN:

Determinar la cobertura de metadatos de un vistazo

El reporte de cobertura de metadatos muestra si los tipos son compatibles con los canales de metadatos de la API de metadatos, el seguimiento de la fuente y los paquetes desbloqueados. Este reporte generado dinámicamente es su mejor fuente de información de la cobertura de metadatos. Muestra la información de la cobertura para la última versión de API compatible con su organización.

Tipos de metadatos personalizados: Actualización de varias reglas de validación de una sola vez, recuperación de vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos

Los tipos de metadatos personalizados siguen mejorando. Ahora es posible actualizar varias reglas de validación de una sola vez y recuperar vistas de lista mediante la API de metadatos.

Nuevos componentes de conjunto de cambios

Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la edición. Estos componentes están ahora disponibles para conjuntos de cambios.

Cuando los conjuntos de cambios dejan de estar disponibles

Un conjunto de cambios implementado desde un entorno sandbox de origen que eliminó o actualizó temporalmente puede aparecer disponible temporalmente para la implementación en la organización de destino. El tiempo que el conjunto de cambios aparece como implementable en la organización de destino depende de cuánto tarden en completarse los procesos internos de limpieza de base de datos. Al eliminar o actualizar el entorno sandbox de origen, se espera que el conjunto de cambios deje de estar disponible para la implementación en la organización de destino.

API de metadatos

La API de metadatos incluye tipos y campos nuevos y cambiados.

API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados, una llamada de SOAP y un recurso de REST modificados.

CONSULTE TAMBIÉN

API

Determinar la cobertura de metadatos de un vistazo

El reporte de cobertura de metadatos muestra si los tipos son compatibles con los canales de metadatos de la API de metadatos, el seguimiento de la fuente y los paquetes desbloqueados. Este reporte generado dinámicamente es su mejor fuente de información de la cobertura de metadatos. Muestra la información de la cobertura para la última versión de API compatible con su organización.

Dónde: Para acceder al reporte de cobertura de metadatos, vaya a `https://yourOrgUrl/mdcoverage/report.jsp`.

Tipos de metadatos personalizados: Actualización de varias reglas de validación de una sola vez, recuperación de vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos

Los tipos de metadatos personalizados siguen mejorando. Ahora es posible actualizar varias reglas de validación de una sola vez y recuperar vistas de lista mediante la API de metadatos.

EN ESTA SECCIÓN:

Actualización de varias reglas de validación con registros de tipos de metadatos personalizados (disponible de forma general)

Al tener disponibles los registros de tipos de metadatos personalizados como referencia para las reglas de validación, ya no es necesario codificar los valores. Haga referencia a los registros directamente desde las reglas de validación para, de este modo, evitar agregar los mismos valores a cada regla. La posibilidad de hacer referencia a registros de tipos de metadatos personalizados también ayuda a las organizaciones de suscriptor. Antes, cuando se agregaba una regla de validación a un paquete gestionado, el suscriptor no podía modificarla. Ahora puede definir la lógica y dejar la personalización en manos de un suscriptor.

Recuperación de vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos

Recupere vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos para incluir las vistas de lista de tipos de metadatos personalizados al recuperar paquetes.

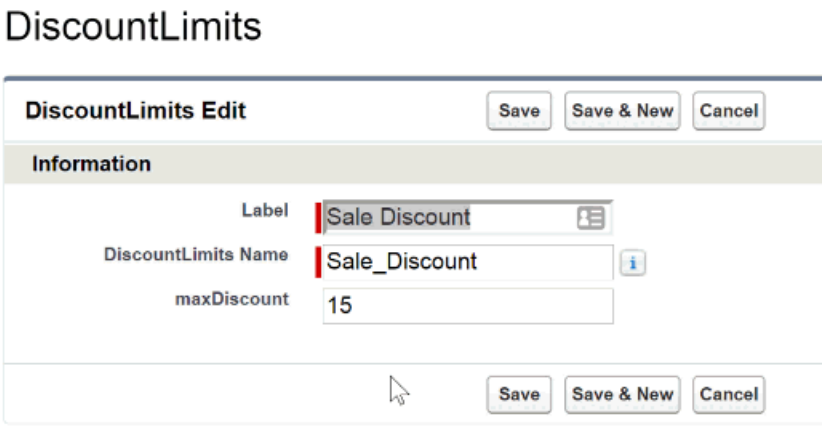
Actualización de varias reglas de validación con registros de tipos de metadatos personalizados (disponible de forma general)

Al tener disponibles los registros de tipos de metadatos personalizados como referencia para las reglas de validación, ya no es necesario codificar los valores. Haga referencia a los registros directamente desde las reglas de validación para, de este modo, evitar agregar los mismos valores a cada regla. La posibilidad de hacer referencia a registros de tipos de metadatos personalizados también ayuda a las organizaciones de suscriptor. Antes, cuando se agregaba una regla de validación a un paquete gestionado, el suscriptor no podía modificarla. Ahora puede definir la lógica y dejar la personalización en manos de un suscriptor.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition. Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

Por qué: Considere una regla de validación que limite el descuento en una marca al 10%. Supongamos que decide cambiar el descuento, lo que obliga a actualizar las reglas de validación que utilicen este valor. En lugar de utilizar varias reglas que comprueben el importe

del descuento, haga referencia a un registro de metadatos personalizado desde las reglas de validación. De este modo, podrá actualizar el importe del descuento en el registro de metadatos personalizados sin modificar la regla de validación.



Recuperación de vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos

Recupere vistas de lista de tipo de metadatos personalizados mediante la API de metadatos para incluir las vistas de lista de tipos de metadatos personalizados al recuperar paquetes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition. Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de metadatos de la API: Tipos de metadatos personalizados

Nuevos componentes de conjunto de cambios

Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la edición. Estos componentes están ahora disponibles para conjuntos de cambios.

EDICIONES

Disponible en **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Database.com Edition**.

Bot

Representa una definición de la configuración de un bot de Einstein, que puede tener una o varias versiones. Solo puede haber una versión activa.

BotVersion

Representa los detalles de configuración de una versión específica del bot de Einstein, incluyendo diálogos, intenciones, entidades y divisiones. Los componentes Bot y BotVersion se seleccionan al agregar bots a un conjunto de cambios.

CMSConnectSource

Representa la información de conexiones de sistemas de gestión de contenidos externos que proporcionan contenido a las Comunidades.

MlDomain (beta)
Representa un conjunto de Einstein Intent.

Implementación de Snap-in
Representa un Snap-ins para implementación Web. Una implementación de Snap-ins es una configuración de Chat de Snap-ins o Gestión de citas de Snap-ins (Beta).

Cuando los conjuntos de cambios dejan de estar disponibles

Un conjunto de cambios implementado desde un entorno sandbox de origen que eliminó o actualizó temporalmente puede aparecer disponible temporalmente para la implementación en la organización de destino. El tiempo que el conjunto de cambios aparece como implementable en la organización de destino depende de cuánto tarden en completarse los procesos internos de limpieza de base de datos. Al eliminar o actualizar el entorno sandbox de origen, se espera que el conjunto de cambios deje de estar disponible para la implementación en la organización de destino.

Dónde: Este comportamiento se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

API de metadatos

La API de metadatos incluye tipos y campos nuevos y cambiados.

Tipos de metadatos nuevos

Bot
Representa una definición de la configuración de un bot de Einstein, que puede tener una o varias versiones. Solo puede haber una versión activa.

BotVersion
Representa los detalles de configuración de una versión específica del bot de Einstein, incluyendo diálogos, intenciones, entidades y divisiones.

CMSConnectSource
Representa la información de conexiones de sistemas de gestión de contenidos externos que proporcionan contenido a las Comunidades.

EmbeddedServiceFieldService
Representa un nodo de configuración para la creación de una implementación de Snap-ins Appointment Management (beta).

MlDomain
Representa un conjunto de Einstein Intent.

Tipos y campos de metadatos actualizados

Estos tipos de metadatos se han modificado o incluyen campos que se han agregado o modificado.

AuthProvider
Los siguientes campos de solo lectura son nuevos.

`LinkKickoffUrl`
Proporciona la URL para vincular usuarios existentes de Salesforce a una cuenta de terceros.

`OauthKickoffUrl`
Proporciona la URL para obtener tokens de acceso de OAuth para un tercero.

`SsoKickoffUrl`
Proporciona la URL para realizar el inicio de sesión único en Salesforce desde un tercero utilizando sus credenciales de terceros.

CustomApplication
Los siguientes campos son nuevos.

`isNavAutoTempTabsDisabled`
Indica si la navegación crea automáticamente ajustes temporales de fichas.

`isNavPersonalizationDisabled`
Indica si la personalización de navegación está desactivada.

Se ha modificado el siguiente campo.

`formFactors`
El valor `Small` ahora es compatible con las aplicaciones de Lightning para señalar un teléfono que está utilizando la aplicación móvil de Salesforce.

CustomField
El siguiente campo es nuevo.

`isAIPredictionField` (Beta)
Comprueba si un campo puede mostrar valores de predicción de Einstein. Utilice Einstein Prediction Builder para determinar los datos para mostrar y el campo de destino.

ConnectedAppOauthConfig
Los siguientes campos son nuevos.

`idTokenConfig`
Especifica la configuración de token de id. para la configuración OAuth de aplicaciones conectadas.

`idTokenAudience`
Audiencia para la que está diseñado el token de id. de OAuth.

`idTokenIncludeAttributes`
Indica si los atributos se incluyen en el token de id. de OAuth.

`idTokenIncludeCustomPerms`
Indica si los permisos personalizados se incluyen en el token de id. de OAuth.

`idTokenIncludeStandardClaims`
Indica si las reclamaciones estándar acerca del evento de autenticación se incluyen en el token de id. de OAuth.

`idTokenValidity`
Número de minutos después de los cuales el token de id. de OAuth no se debe aceptar para el procesamiento. El valor predeterminado es 2 minutos.

EmbeddedServiceBranding
Los siguientes campos son nuevos.

`Height`
Alto del snap-in.

`Width`
Ancho del snap-in.

EmbeddedServiceConfig
Los siguientes campos son nuevos.

`authMethod`
Tipo de método de inicio de sesión seleccionado para esta implementación de Snap-in.

`customMinimizedComponent`
El componente Lightning personalizado que se utiliza para el snap-in minimizado en esta implementación de Snap-in.

`shouldHideAuthDialog`
Indica si se debe ocultar la solicitud de que el cliente vuelva a iniciar sesión durante un flujo. Si está oculta, se lleva al cliente directamente a su página de inicio de sesión.

EmbeddedServiceLiveAgent
Los siguientes campos son nuevos.

`isOfflineCaseEnabled`
Indica si la capacidad sin conexión está activada para esta implementación de chat de Snap-in.

`isQueuePositionEnabled`
Indica si la posición de cola (que muestra la ubicación del visitante del chat en línea mientras espera a un agente) está activa para esta implementación de chat de Snap-in.

`offlineCaseBackgroundImg`
Imagen de fondo del formulario de caso de la capacidad sin conexión para este snap-in.

El campo `EmbeddedServiceQuickAction` tiene un nuevo tipo de campo `quickActionType`.

ExternalDataSource
El siguiente campo es nuevo.

`customHttpHeaders`
Representa los encabezados personalizados HTTP con conectores OData 2.0 o OData 4.0.

Flujo
El campo `stages`, que era beta en la versión Spring '18, ahora está disponible de forma general.

Los siguientes campos se actualizaron.

`operator` (subtipo FlowAssignmentItem)
Se agregaron estos valores de enumeración: `AddAtStart`, `AssignCount`, `RemoveAfterFirst`, `RemoveAll`, `RemoveBeforeFirst`, `RemoveFirst`, `RemovePosition` y `RemoveUncommon`.

El operador `Add` ahora admite variables de colección en el campo `value`.

`actionType` (subtipo FlowActionCall)
Se agregó el valor de enumeración `component`.

`dataType` (subtipo FlowScreenField)
`DateTime` es ahora un valor de enumeración válido.

ForecastingSettings
Estos valores se agregaron al campo `name` en ForecastingTypeSettings: `OpportunityQuantityProductDate`, `OpportunityQuantityScheduleDate`, `OpportunityRevenueProductDate` y `OpportunityRevenueScheduleDate`.

Red
El siguiente campo es nuevo.

`lockoutTemplate`
Se comunica con usuarios cuando se les saca de su organización porque se produjeron demasiados intentos de inicio de sesión incorrectos.

ProfilePasswordPolicy
El siguiente campo es nuevo.

`forgotPasswordRedirect`
Indica si los vínculos de restablecimiento de contraseñas en emails de contraseña olvidada permanecen activos hasta que un usuario confirma la solicitud de restablecimiento de contraseña.

QuickAction
El campo `formula` del subtipo FieldOverride ahora es compatible para campos de lista de selección de selección única.

Translations
El siguiente campo se agregó al subtipo FlowTranslation.

`stages`
Una lista de traducciones por fases de la versión del flujo.

Tipo de campo actualizados

Este tipo de campo ha cambiado.

SharingModel
Se agregaron dos valores de campo.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar predicciones de Einstein donde las desea (Beta)

API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados, una llamada de SOAP y un recurso de REST modificados.

La guía del desarrollador de la API de herramientas contiene toda la información sobre la API de herramientas.

EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas
La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

Llamadas y recursos modificados de la API de herramientas
La API de herramientas incluye una llamada de SOAP y un recurso de REST modificados.

Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

Objetos nuevos

ColorDefinition
Representa los metadatos de colores de una ficha.

EmbeddedServiceFieldService
Representa un nodo de configuración para la creación de una implementación de Snap-ins Appointment Management (beta).

IconDefinition
Representa un icono, como uno utilizado para una ficha.

MetadataComponentDependency (Pilot)
Representa relaciones de dependencias entre componentes de metadatos de su organización.

TabDefinition
Representa una ficha, y devuelve todas las fichas disponibles en la organización.

Objetos modificados

ApexExecutionOverlayAction
Se ha modificado el siguiente campo.

ExecutableEntityId
Este campo que antes era obligatorio ahora solo se requiere si no se proporciona `ExecutableEntityName`. Si se proporcionan `ExecutableEntityName` y `ExecutableEntityId`, `ExecutableEntityId` tiene preferencia.

El siguiente campo es nuevo.

ExecutableEntityName
El typeRef de Apex de la clase o el desencadenador que se está ejecutando. Se realiza una búsqueda de tipo y, si el typeRef es válido, `ExecutableEntityId` se establece como el id. de la clase o el desencadenador.

Para un desencadenador, el typeRef debe comenzar con el prefijo de desencadenador de SFDC `__sfdc_trigger/`. Por ejemplo, `__sfdc_trigger/`***`YourTriggerName`*** o `__sfdc_trigger/`***`YourNamespace`***`/`***`YourTriggerName`***.

Para una clase, utilice el formato ***`YourClass`***, ***`YourClass`***`$`***`YourInnerClass`*** o ***`YourNamespace`***`/`***`YourClass`***`$`***`YourInnerClass`***.

Este campo que antes era obligatorio ahora solo se requiere si no se proporciona `ExecutableEntityId`. Si se proporcionan `ExecutableEntityName` y `ExecutableEntityId`, `ExecutableEntityId` tiene preferencia.

ApexTestQueueItem
El siguiente campo es nuevo.

`ShouldSkipCodeCoverage`
Indica si optar anular la recopilación de información de cobertura de código durante las ejecuciones de prueba de Apex.

CustomApplication
Los siguientes campos son nuevos.

`IsNavAutoTempTabsDisabled`
Indica si la navegación crea automáticamente ajustes temporales de fichas.

`IsNavPersonalizationDisabled`
Indica si la personalización de navegación está desactivada.

EmbeddedServiceConfig
Los siguientes campos son nuevos.

AuthMethod
Tipo de método de inicio de sesión seleccionado para esta implementación de Snap-in.

CustomMinimizedComponentId
El componente Lightning personalizado que se utiliza para el snap-in minimizado en esta implementación de Snap-in.

ManageableState
Indica el estado tratable del componente especificado incluido en un paquete.

NamespacePrefix
El prefijo de espacio de nombres asociado con este objeto. Cada organización de Developer Edition que crea un paquete gestionado tiene un prefijo de espacio de nombres único.

ShouldHideAuthDialog
Especifica si la solicitud al cliente de iniciar sesión de nuevo durante un flujo está oculta (`true`) o no (`false`). Si está oculta, se lleva al cliente directamente a su página de inicio de sesión.

EmbeddedServiceLiveAgent
Los siguientes campos son nuevos.

Habilitado
Indica si esta implementación de Snap-ins Chat Live Agent está activada (`true`).

IsOfflineCaseEnabled
Especifica si la asistencia sin conexión está activada para esta implementación de Snap-ins(`true`) o no (`false`).

IsQueuePositionEnabled
Especifica si la posición de cola (que muestra la ubicación del cliente en línea mientras espera a un agente) está activa para esta implementación de chat de Snap-in (`true`) o no (`false`).

LiveAgentChatUrl
El extremo de REST para chats de Live Agent.

LiveAgentContentUrl
El extremo de REST para contenido de Live Agent.

ManageableState
Indica el estado tratable del componente especificado incluido en un paquete.

NamespacePrefix
El prefijo de espacio de nombres asociado con este objeto. Cada organización de Developer Edition que crea un paquete gestionado tiene un prefijo de espacio de nombres único.

OfflineCaseBackgroundImg
URL de la imagen utilizada para el fondo para el formulario de caso de asistencia sin conexión en Chat de Snap-ins.

PrechatJson
Objeto de JSON de todos los campos del formulario previo al chat seleccionado en configuración de Live Agent.

Estos campos estaban marcados previamente como no utilizables, y ahora están disponibles:

- `AvatarImg`
- `FontSize`
- `HeaderBackgroundImg`
- `PrechatBackgroundImg`
- `SmallCompanyLogoImg`
- `WaitingStateBackgroundImg`

EmbeddedServiceQuickAction
Se ha agregado el siguiente campo.

QuickActionType
Tipo de acción rápida. Uno de los siguientes valores:

- `Prechat`: Previo al chat
- `OfflineCase`: Asistencia sin conexión (Casos)

EntityDefinition
El siguiente campo es nuevo.

developerName
El nombre de desarrollador del tipo de registro.

PackageInstallRequest
El siguiente campo es nuevo.

EnableRss
Especifica si se puede enviar el paquete y recibir datos de Configuración de sitio remoto (RSS) y Política de seguridad de contenidos (CSP) desde sitios web externos (`true`) o no (`false`).

Package2
El siguiente campo es nuevo.

IsDeprecated
Especifica si el paquete se marcó como desaprobado (`true`) o no (`false`).

Package2Version
El siguiente campo es nuevo.

IsReleased
Este campo sustituye a `IsBeta`. Indica si la versión del paquete está publicada (`true`) o es beta (`false`).

El siguiente campo se ha eliminado.

IsBeta
`IsReleased` sustituye a este campo.

Llamadas y recursos modificados de la API de herramientas

La API de herramientas incluye una llamada de SOAP y un recurso de REST modificados.

Llamadas SOAP modificadas

runTestsAsynchronous()
El siguiente parámetro es nuevo.

skipCodeCoverage
Este parámetro indica si optar anular la recopilación de información de cobertura de código durante las ejecuciones de prueba de Apex.

Recursos de REST modificados

/runTestsAsynchronous/
El siguiente parámetro es nuevo.

skipCodeCoverage
Este parámetro indica si optar anular la recopilación de información de cobertura de código durante las ejecuciones de prueba de Apex.

API

Acceda a más información de su organización en la versión 43.0 de la API utilizando interfaces de programación de aplicaciones sencillas, potentes y seguras.

Nota: ¿Está buscando actualizaciones para las API de metadatos y de herramientas? Ambas API se encuentran en la nueva sección de Metadatos de estas notas de la versión.

EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos y modificados
Acceda a más datos mediante estos objetos estándar nuevos y modificados.

SOQL
El lenguaje de consulta de objetos Salesforce Object Query (SOQL) incluye actualizaciones de `toLabel(fields)`.

SOSL
El lenguaje de búsqueda de objetos de Salesforce (SOSL) incluye compatibilidad con la búsqueda en vistas de lista.

API de REST
La API de REST incluye recursos nuevos y modificados.

API de SOAP
API de SOAP incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

API de REST de Chatter
Integre aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Salesforce con la API de REST de Chatter. Ahora puede establecer un elemento de noticia en tiempo real como cerrado, anonimizar una verificación de comentario e incluir vínculos a registros en publicaciones y comentarios. También puede permitir a los usuarios no autenticados ver un archivo de activo y obtener hasta 100 archivos de activos a la vez.

API de REST de reportes y tableros
Las mejores de la API de REST de reportes y tableros incluyen nuevos recursos y propiedades. Active la versión beta de reportes unidos Lightning Experience para empezar a devolver reportes unidos desde `/analytics/reports`. Obtenga información acerca de subcarpetas.

API de la interfaz de usuario
Cree una interfaz de usuario de Salesforce para aplicaciones móviles nativas y aplicaciones web personalizadas utilizando la misma API que utiliza Salesforce para crear Lightning Experience y Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Además de crear interfaces de usuario personalizadas para registros, acciones y favoritos, ahora puede crear interfaces de usuario para vistas de lista y aplicaciones de Salesforce.

API masiva
API masiva incluye cambios en la gestión de límites y en el encabezado de solicitud de Fragmentación de PK.

API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning
Utilice el componente `lightning:quickActionAPI` en sus componentes personalizados para interactuar con acciones rápidas en la página. El componente llama a los métodos de API de JavaScript de Acción rápida Lightning y proporciona una funcionalidad similar a las API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic, también conocidas como API de publicador de noticias en tiempo real de caso. Si utilizó API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic, sus componentes y páginas de Visualforce ahora funcionarán automáticamente en Lightning Experience. No necesita reescribir su código.

API de la Consola de Salesforce
Hay más API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce disponibles en la API de JavaScript de la consola de Lightning. Trabaje con el elemento de navegación en la aplicación de la consola, actualice una ficha de la consola y registre un gestor de eventos para una utilidad. Live Agent y OmniCanal también tienen nuevos métodos y eventos.

Variable global $CustomMetadata
`$CustomMetadata` es una variable global en fórmulas de reglas de validación para hacer referencia de forma dinámica a tipos de metadatos personalizados utilizando la sintaxis `$CustomMetadata.type.record.field`.

Objetos nuevos y modificados

Acceda a más datos mediante estos objetos estándar nuevos y modificados.

EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos
Estos objetos son nuevos.

Objetos modificados
Estos objetos se han modificado.

Objetos nuevos

Estos objetos son nuevos.

AccountBrand
Representa los detalles de marca de una cuenta de socio.

AccountBrandShare
Representa una entrada de colaboración en un registro de marca de cuenta.

AppDefinition
Representa los metadatos de una aplicación y sus elementos de navegación. Los metadatos solo se devuelven para aplicaciones a las que puede acceder el usuario actual.

AppTabMember
Representa la lista de fichas para todas las aplicaciones disponibles.

ChannelProgramLevelShare
Representa una entrada de colaboración en un registro de nivel de programa de canal.

ChannelProgramMemberShare
Representa una entrada de colaboración en un registro de miembros de programa de canal.

ColorDefinition
Representa los metadatos relacionados por colores de una ficha personalizada.

CustomHttpHeader
Representa un encabezado HTTP que proporciona información de contexto de Salesforce, como la región, los detalles de la organización o la función de la persona que visualiza el objeto externo.

EmailRelay
Representa la configuración para el envío de un relevo de email. Un relevo de email redirecciona el email enviado desde Salesforce a través de los servidores de email de su compañía.

EmailDomainFilter
Representa un filtro que determina si un relevo de email está restringido a una lista específica de dominios

FlowStageRelation
Representa una relación entre una entrevista de flujo en pausa y sus etapas. Cuando una entrevista de flujo se pone en pausa, Salesforce crea un registro de FlowStageRelation para cada fase establecida como la variable del sistema `$Flow.CurrentStage` o `$Flow.ActiveStages`. Disponible en API versión 43.0 y posterior.

IconDefinition
Representa los metadatos relacionados por iconos de una ficha personalizada.

LightningToggleMetrics
Representa usuarios que cambiaron de Lightning Experience a Salesforce Classic.

LightningUsageByAppTypeMetrics
Representa número de usuarios en Lightning Experience y Salesforce Mobile.

LightningUsageByBrowserMetrics
Representa el uso de Lightning Experience agrupado por navegador del usuario.

LightningUsageByFlexiPageMetrics
Representa usuarios de página personalizados vistos con más frecuencia en Lightning Experience.

LightningUsageByPageMetrics
Representa usuarios de página estándar vistos con más frecuencia en Lightning Experience.

RecordAction
Representa una relación entre un registro y un flujo. Cree un RecordAction para cada flujo que desee asociar a un registro concreto.

TabDefinition
Representa una ficha personalizada. Devuelve únicamente las fichas a las que tiene acceso el usuario.

UserDevice
Representa información exclusiva de un dispositivo.

UserDeviceApplication
Representa información en aplicaciones instaladas en un dispositivo que está obteniendo acceso a Salesforce.

UserListView
Representa las personalizaciones que un usuario hizo en una vista de lista.

UserListViewCriterion
Representa los criterios para la vista de lista personalizada de un usuario. Los criterios consisten en los filtros o el orden de clasificación que agregó un usuario a una vista de lista para la aplicación móvil de Salesforce.

VoiceCoaching
Representa una llamada que está utilizando el monitoreo de llamadas.

VoiceCoachingShare
Representa una entrada de colaboración en un registro VoiceCoaching.

VoiceLocalPresenceNumber
Representa un número de teléfono con el mismo código de área que la persona a la que se está llamando.

Objetos modificados

Estos objetos se han modificado.

Objetos modificados

AgentWork
Este campo se actualizó:

- `Status`

Este campo incluye un valor nuevo, *`Transferred`* (Transferido), que indica que el elemento de trabajo se transfirió de un agente a otro agente, otra cola u otra habilidad.

ApexTestQueueItem
Este campo es nuevo:

- `ShouldSkipCodeCoverage`

Indica si optar anular la recopilación de información de cobertura de código durante las ejecuciones de prueba de Apex.

AuthProvider

Estos campos de solo lectura son nuevos. Los campos proporcionan direcciones URL de configuración de cliente que se generan después de definir el proveedor de autenticación.

- `LinkKickoffUrl`
- `OauthKickoffUrl`
- `SsoKickoffUrl`

Caso

Se agregó este campo nuevo.

- `Comments`

Se utiliza para insertar un comentario de caso interno antes de cerrar un caso.

CaseComment

Se agregó este campo nuevo.

- `IsNotificationSelected`

Este campo indica si se envió una notificación de email al contacto de caso al crear o actualizar un CaseComment.

CaseTeamMember

Se agregó este campo nuevo.

- `TeamTemplateId`

El id. del equipo predefinido con el que está asociado el miembro del equipo del caso.

ChannelProgramLevel

Se agregó este campo nuevo.

- `OwnerId`

Obligatorio. Id. del usuario propietario del registro.

ChannelProgramMember

Se agregó este campo nuevo.

- `OwnerId`

Obligatorio. Id. del usuario propietario del registro.

ContentDocumentLink

Este campo se actualizó.

- `Visibility`

El campo Visibility se puede actualizar ahora.

ContentWorkspace

Se agregó este campo nuevo.

- `WorkspaceImageId`

Se utiliza para asignar archivos de imagen a bibliotecas.

Dominio

Se agregó este campo nuevo.

- `CnameTarget`

El nombre canónico (CNAME) del host o servidor externo. Si utiliza un dominio personalizado con un proveedor distinto de Salesforce, como su propio servidor externo o proveedor de CDN, para servir a su dominio, este campo apunta al CNAME del proveedor externo.

EmailMessage

Se agregaron estos nuevos campos.

- `IsPrivateDraft`

Carga un borrador de email privado.

- `ValidatedFromAddress`

Un valor de la lista de selección con la dirección del remitente, direcciones de email de toda la organización validadas que originaron el email, o la dirección de enrutamiento de email para registro de casos.

EmbeddedServiceDetail

Se agregaron estos nuevos campos:

- `CancelApptBookingFlowName`
- `CustomMinimizedComponent`
- `FieldServiceConfirmCardImg`
- `FieldServiceHomeImg`
- `FieldServiceLogoImg`
- `FlowDeveloperName`
- `Height`
- `IsFieldServiceEnabled`
- `IsOfflineCaseEnabled`
- `IsQueuePositionEnabled`
- `OfflineCaseBackgroundImg`
- `ShouldHideAuthDialog`
- `ShouldShowExistingAppointment`
- `ShouldShowNewAppointment`
- `Width`

Estos campos estaban marcados previamente como no utilizables, y ahora están disponibles:

- `AvatarImg`
- `ContrastInvertedColor`
- `FontSize`
- `HeaderBackgroundImg`
- `PrechatBackgroundImg`
- `SmallCompanyLogoImg`
- `WaitingStateBackgroundImg`

EntityDefinition

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección a los campos `InternalSharingModel` y `ExternalSharingModel`:

- ControlledByLeadOrContact
- ControlledByCampaign

EventLogFile

En el tipo de eventos de API, se eliminó el campo `QUERY`.

El tipo de evento Continuation Callout Summary (Resumen de llamada de continuación) es nuevo. Consulte Medición del desempeño de llamadas asíncronas.

Hay nuevos campos en estos tipos de eventos que están disponibles de forma general:

- Llamada entre organizaciones externa
- Llamada de Apex personalizada externa
- Llamada de OData externa

En el tipo de evento Activos externos inseguros, el campo `UNIQUE_ID` es nuevo.

En el tipo de eventos Lightning Error (Error de Lightning), los siguientes campos son nuevos.

- `COMPONENT_NAME`
- `PAGE_APP_NAME`
- `PAGE_CONTEXT`
- `PAGE_ENTITY_ID`
- `PAGE_ENTITY_TYPE`
- `PAGE_URL`

En el tipo de eventos Lightning Interaction (Interacción de Lightning), los siguientes campos son nuevos.

- `COMPONENT_NAME`
- `PAGE_APP_NAME`
- `PAGE_URL`
- `RECORD_TYPE`
- `RECORD_ID`
- `RELATED_LIST`

En el tipo de eventos Lightning Page View (Vista de página de Lightning), los siguientes campos son nuevos.

- `PAGE_APP_NAME`
- `PAGE_URL`
- `PREVPAGE_APP_NAME`
- `PREVPAGE_URL`

FeedItem

Este campo booleano de solo lectura es nuevo: `IsClosed`. Indica si el elemento de noticias en tiempo real está abierto o cerrado para la nueva acción.

FieldHistoryArchive

Se han agregado los siguientes valores al campo de lista de selección `FieldHistoryType`: Estas adiciones están relacionadas con la compatibilidad del cifrado de la plataforma Shield con órdenes de trabajo, elementos de líneas de órdenes de trabajo y citas de servicio.

- `ServiceAppointment`
- `WorkOrder`
- `WorkOrderLineItem`

FieldServiceMobileSettings

Se agregó este campo nuevo:

- `IsUseSalesforceMobileActions`

Esta configuración basada en perfiles le permite mostrar acciones móviles y de Lightning Experience en registros desde la aplicación móvil Field Service Lightning en lugar de extensiones de aplicaciones y acciones del Publicador de Salesforce Classic. Esta configuración es de solo lectura hasta que la aplicación Field Service Lightning para iOS y Android se actualice a la versión 5.0.

ForecastingAdjustment
Este campo es nuevo: `Territory2Id`. Id. del territorio del que se hace el pronóstico.

ForecastingFact
Este campo es nuevo: `Territory2Id`. Id. del territorio del que se hace el pronóstico.

ForecastingItem
Este campo es nuevo: `Territory2Id`. Id. del territorio del que se hace el pronóstico.

ForecastingOwnerAdjustment
Este campo es nuevo: `Territory2Id`. Id. del territorio del que se hace el pronóstico.

ForecastingType
Este campo es nuevo: `DateType`.

Estos valores son nuevos en el campo `DeveloperName`.

- OpportunityQuantityProductDate
- OpportunityQuantityScheduleDate
- OpportunityRevenueProductDate
- OpportunityRevenueScheduleDate

ForecastingQuota
Este campo es nuevo: `Territory2Id`. Id. del territorio del que se hace el pronóstico.

ListEmail
Este objeto ahora admite la llamada de búsqueda.

ListViewChartInstance
Este campo es nuevo.

- `DataQueryWithoutUserFilters`

Este campo contiene una consulta de SOQL que se puede ejecutar para obtener datos para dibujar un gráfico, excluyendo los filtros de usuarios.

LogoutEventStream (Beta)
Los siguientes campos son nuevos. Para obtener más información, consulte LogoutEventStream (Beta).

- `SessionLevel`
- `SourceIp`

MaintenanceAsset
Se agregó este campo nuevo:

- `NextSuggestedMaintenanceDate`

Este campo indica la fecha de mantenimiento sugerida. Si se deja en blanco cuando se crea el activo de mantenimiento, se hereda del plan de mantenimiento relacionado. Su etiqueta en la interfaz de usuario es la fecha de la primera orden de trabajo en el siguiente lote.

MaintenancePlan
Se agregaron estos nuevos campos:

- `GenerationHorizon` (número entero): aumenta el tiempo de generación del lote de órdenes de trabajo.

- `DoesGenerateUponCompletion`: si se selecciona, no se generará un lote nuevo de órdenes de trabajo hasta que se haya completado la última orden de trabajo del lote actual.
- `DoesAutoGenerateWorkOrders`: activa la generación automática de lotes de órdenes de trabajo para un plan de mantenimiento y prohíbe la generación manual de órdenes de trabajo mediante la acción Generar órdenes de trabajo.

Nombre

Se han eliminado los siguientes valores de lista de selección del campo `Type`:

- `EngagementAlertFilterAction`
- `EngagementAlterFilterUser`
- `MasterProfile`
- `MessageMessage`
- `MessagingConversation`

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `Type`:

- `AccountBrand`
- `CarePreauth`
- `CarePreauthItem`
- `ContactRequest`
- `CoverageBenefit`
- `CoverageBenefitItem`
- `FlowStageRelation`
- `FtestConcrete`
- `FtestConcreteNoSuperType`
- `IsvHammerRequest`
- `IsvHammerSubResult`
- `LandingPage`
- `PlanBenefit`
- `PlanBenefitItem`
- `PropositionReaction`
- `RecentEngagementActivity`
- `SetupFlowProgress`
- `UsageInput`
- `UsageFactor`
- `UserDevice`
- `UserDeviceApplication`
- `WaveAutoInstallRequest`

NavigationMenuItem

Se agregaron estos nuevos campos:

- `DraftRowID`: id. del elemento del menú de navegación de borrador. El id. es único en su organización.
- `Status`: indica si el elemento del menú de navegación está publicado o no. Los valores solo pueden ser DRAFT, LIVE o null. En las versiones de API 42 y anteriores, si el campo Estado no está definido, el campo toma como valor predeterminado LIVE. Cuando se consulta y Estado no es parte del filtro de consulta, solo se devuelven objetos de NavigationMenuItem con un estado de LIVE. En las versiones de API 43 y posteriores, si el campo Estado no está definido, el campo toma como valor predeterminado

DRAFT. Cuando se consulta y Estado no es parte del filtro de consulta, se devuelven todos los objetos de NavigationMenuItem independientemente del estado.

Red

Se agregaron nuevos campos:

- `OptionsRecognitionBadgingEnabled`: determina si están activadas las insignias de reconocimiento.
- `LockoutEmailTemplateId`: id. de la plantilla de email que se utiliza cuando un usuario está bloqueado.

Organización

Se agregaron los siguientes campos.

- `PreferencesAutoSelectIndividualOnMerge`
- `TimeZoneSidKey`: este campo identifica la zona horaria predeterminada de la organización.

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `DefaultAccountAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `DefaultOpportunityAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `DefaultTerritoryOppAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `DefaultTerritoryContactAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `DefaultTerritoryCaseAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

PartnerFundClaim

Este campo se actualizó:

- `Status`

Este campo es ahora Nillable.

PartnerFundRequest

Este campo se actualizó:

- `Status`

Este campo es ahora Nillable.

Encabezado de fragmentación de PK

Fragmentación de PK es compatible con los objetos Event, EventRelation y CaseHistory.

RecordTypeInfo

Se agregó este campo nuevo:

- `developerName`

El nombre de desarrollador de su tipo de registro.

TenantSecret

Se han agregado los siguientes campos nuevos.

- `KeyDerivationMode`: El modo de derivación de clave aplicado al material clave proporcionado por el cliente.
- `Source`: El origen del material clave de cifrado.

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `Type`.

- `Analytics`
- `DeterministicData`

TwoFactorMethodsInfo

Se han agregado los siguientes campos nuevos:

- `HasUserVerifiedEmailAddress`: indica si el usuario se autorregistró y verificó una dirección de email.
- `HasUserVerifiedMobileNumber`: indica si el usuario se autorregistró y verificó un número de teléfono celular.

Usuario

Se agregó este campo nuevo:

- `UserPreferencesUserDebugModePref`

Este campo corresponde a la opción del **modo de depuración** en la página de detalles avanzados de usuario en la configuración personal de la interfaz de usuario.

La propiedad actualizable del campo `ContactId` se cambió a verdadera.

La propiedad actualizable del campo `PortalRole` se cambió a verdadera.

UserAppInfo

Se agregó este campo nuevo.

- `AppDefinitionId`

El id. de la última aplicación Lightning en la que inició sesión el usuario.

VerificationHistory

Este campo se actualizó:

- `Policy`

Este campo incluye un valor nuevo, *`PasswordlessLogin`*, que indica que el usuario externo está intentando iniciar sesión en una comunidad con un método de verificación registrado, como el email, SMS, Salesforce Authenticator o TOTP.

VoiceCall

Se agregó este campo nuevo.

- `ConferenceKey`

La clave de conferencia relacionada con una llamada telefónica. El campo solo está disponible si se activa el monitoreo de llamadas.

WorkOrder

Se agregó este campo nuevo:

- `IsGeneratedFromMaintenancePlan`

Este campo de solo lectura indica que la orden de trabajo se generó a partir de un plan de mantenimiento, en lugar de crearse manualmente.

WorkRewardFundType

El campo `CurrencyCode` tiene dos elementos de lista de selección nuevos: MRU y STN.

SOQL

El lenguaje de consulta de objetos Salesforce Object Query (SOQL) incluye actualizaciones de `toLabel(fields)`.

Llamadas modificadas

toLabel(*fields*)

Los campos OldValue y NewValue en los objetos de historial de campos también admiten toLabel, pero solo los cambios supervisados en los tipos de campos admitidos devuelven valores traducidos.

SOSL

El lenguaje de búsqueda de objetos de Salesforce (SOSL) incluye compatibilidad con la búsqueda en vistas de lista.

API de REST

La API de REST incluye recursos nuevos y modificados.

EN ESTA SECCIÓN:

Recursos nuevos y modificados

Recursos nuevos y modificados

Recursos nuevos

Establecer y eliminar programaciones de productos de oportunidad

Con un nuevo extremo REST, puede obtener datos de programación de productos de oportunidad, establecer una programación en un producto de oportunidad, o eliminar una programación de productos de oportunidad.

Para recuperar, establecer o eliminar datos de programaciones de productos, envíe una solicitud GET, PUT o DELETE a este extremo:
`vXX.X/sobjects/OpportunityLineItem/OpportunityLineItemId/OpportunityLineItemSchedules`

Recuperar imágenes directamente de campos de área de texto enriquecido

Con un extremo nuevo de REST, puede recopilar datos binarios de imágenes de un campo de área de texto enriquecido para un registro. Antes, al recuperar una imagen con una solicitud GET, obtenía un redireccionamiento de JavaScript, lo que requería que su aplicación analizara JavaScript. Ahora, sus aplicaciones de Salesforce pueden cargar estas imágenes rápidamente y de forma sencilla. Sin JavaScript, sin complicaciones: únicamente datos binarios puros de imágenes.

Para recuperar datos binarios de imágenes, envíe una solicitud GET a este extremo:
`vXX.X/sobjects/SObjectName/recordId/richTextImageFields/fieldName/contentReferenceId`

Recursos modificados

Las solicitudes compuestas pueden utilizar colecciones

Las solicitudes compuestas, `vXX.X/composite`, ahora admiten recursos de colecciones SObject (`vXX.X/composite/sobjects`) en sus subsolicitudes.

Enviar artículos para su traducción en múltiples idiomas

El recurso `/knowledgeManagement/articleVersions/translations` tiene nuevos parámetros que le permiten especificar múltiples idiomas, una fecha de vencimiento y una persona asignada. También puede elegir enviar una notificación por email a la persona asignada.

El recurso ya no bloquea un envío para una traducción existente, actualiza la traducción existente con la nueva información. El recurso bloquea un envío para una traducción en un idioma inactivo.

Los usuarios de la base de conocimientos con licencia con permisos Gestionar artículos, Leer, Crear y Modificar pueden acceder a este recurso.

API de SOAP

API de SOAP incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

Llamadas nuevas, cambiadas y desusadas

Nuevas llamadas

Llamadas modificadas

SearchResult de `search()`

La llamada `search()` devuelve un objeto SearchResult. El objeto SearchResult se actualizó para incluir un nuevo parámetro `searchPromoted` en SearchPromotedMetadata, que indica que se promocionó un artículo en resultados de búsqueda. Los administradores definen términos de búsqueda promocionados agregando términos promocionados a los artículos de conocimientos. Los usuarios que buscan esas palabras clave ven primero el artículo en resultados de búsqueda. El parámetro relacionado `searchPromotedMetadata` también se agregó a EntitySearchMetadata.

Llamadas desaprobadas

API de REST de Chatter

Integre aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Salesforce con la API de REST de Chatter. Ahora puede establecer un elemento de noticia en tiempo real como cerrado, anonimizar una verificación de comentario e incluir vínculos a registros en publicaciones y comentarios. También puede permitir a los usuarios no autenticados ver un archivo de activo y obtener hasta 100 archivos de activos a la vez.

Nota: Para crear experiencias personalizadas de Chatter y comunidades en Salesforce, use ConnectApi (Chatter en Apex): Clases y enumeraciones nuevas y modificadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los recursos nuevos o que han sufrido cambios en esta versión.

Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de solicitud nuevos o que han sufrido cambios en esta versión.

Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de respuesta nuevos o que han sufrido cambios en esta versión.

Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los recursos nuevos o que han sufrido cambios en esta versión.

Noticias en tiempo real de Chatter

Establecimiento de un elemento de noticia en tiempo real como cerrado

Realice una solicitud POST al nuevo recurso `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/close` con el nuevo parámetro `isClosed` configurado como `true` o con la nueva entrada de capacidad de cierre.

Los usuarios no pueden modificar (el título o el cuerpo del elemento de noticia en tiempo real), comentar ni eliminar elementos de noticias en tiempo real cerrados. Si el elemento de la noticia en tiempo real cerrado es un sondeo, los usuarios no podrán votar. Los usuarios no pueden modificar (el cuerpo del comentario), eliminar comentarios de elementos de noticias en tiempo real cerrados ni seleccionar o eliminarlo como mejor respuesta.

Los administradores y moderadores pueden modificar elementos de noticias en tiempo real cerrados, así como sus comentarios. Los administradores y moderadores pueden seleccionar o eliminar el estado de mejor respuesta en comentarios de elementos de noticias en tiempo real cerrados.

Obtención del estado de cierre de un elemento de noticia en tiempo real

Realice una solicitud GET al nuevo recurso`/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/close`.

Inclusión de un vínculo a un registro en una publicación

Realice una solicitud POST en el recurso `/chatter/feed-elements` con la nueva entrada de segmento de mensaje: Cuerpo de la solicitud de vínculo de entidad.

Inclusión de un vínculo a un registro en un comentario

Realice una solicitud POST al recurso existente `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/comments/items` con la entrada de segmentos de mensaje existente: Cuerpo de la solicitud de vínculo de entidad.

Marcación de un comentario como verificado por un usuario anónimo

Si un usuario previamente verificó un comentario y solicitó la eliminación de la actividad, utilice este recurso para mantener la verificación y anonimizar el valor de `lastVerifiedByUser`.

Realice una solicitud PATCH al recurso `/chatter/comments/`***`commentId`***`/capabilities/verified` existente con el nuevo parámetro `isVerifiedByAnonymized` configurado como `true` o con la nueva entrada de capacidad verificada.

Pronósticos de colaboración

Obtención de información acerca del acceso del usuario de contexto al pronóstico de otro usuario

Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/forecasting/user-access/`***`userId`***`/`***`forecastingTypeId`***.

Nota: Este recurso sustituye al recurso `/connect/forecasting/user-access`.

Archivos

Posibilidad de ver un archivo de recurso para usuarios no autenticados

Para configurar la visibilidad durante la creación de un archivo de activo, cree una solicitud POST al recurso `/connect/files/`***`fileId`***`/asset` existente con el nuevo parámetro `isVisibleByExternalUsers` configurado como `true`.

Para configurar la visibilidad en un archivo de activo existente, cree una solicitud PATCH al recurso `/connect/file-assets/`***`assetId`*** existente con la nueva entrada de archivo de activo.

Obtención de 100 archivos de activos a la vez
Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/file-assets/batch/`***`assetIds`***, donde *`assetIds`* es una lista de id. de archivos de activos separada por comas.

Next Best Actions (piloto)

Obtención de una propuesta
Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/propositions/`***`propositionId`***.

Obtención de recomendaciones de una estrategia
Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/recommendation-strategies/`***`strategyName`***`/recommendations`.

Registro de reacciones de usuarios ante las recomendaciones
Realice una solicitud POST al nuevo recurso `/connect/recommendation-strategies/reactions` con la nueva entrada de reacción de Next Best Action.

Usuarios

Depuración de me gusta en publicaciones y comentarios para un usuario
Realice una solicitud POST al recurso existente `/chatter/users/`***`userId`***`/activities/purge-job`.

Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de solicitud nuevos o que han sufrido cambios en esta versión.

Noticias en tiempo real de Chatter

Entrada de capacidad de cierre
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene una propiedad.

- `isClosed`: especifica si el elemento de la noticia en tiempo real se establece en cerrado (`true`) o no (`false`).

Entrada de cuerpo de mensaje
Este cuerpo de solicitud tiene una propiedad que se modificó.

- `messageSegments`: ahora incluye la entrada de segmentos de mensaje: Vínculo de entidad.

Entrada de segmentos de mensaje: Vínculo de entidad
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene una propiedad.

- `entityId`: id. de la entidad para vincular.

Entrada de capacidad verificada
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene una propiedad.

- `isVerifiedByAnonymized`: especifica si se debe marcar el comentario como verificado por un usuario anónimo (`true`).

Archivos

Entrada de archivos de activos
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene una propiedad.

- `isVisibleByExternalUsers`: indica si los usuarios no autenticados pueden ver el archivo del activo (`true`) o no (`false`).

Next Best Actions (piloto)

Entrada de reacción de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- `contextRecordId`: id. del registro de contexto. Por ejemplo, si la siguiente acción más recomendada se encuentra en una página de detalles de casos, el id. de dicho caso.
- `executionId`: id. de la ejecución de la estrategia de recomendación original.
- `onBehalfOfId`: id. del usuario o entidad para la que se produjo la reacción.
- `reactionType`: tipo de reacción ante una recomendación. Los valores son:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategyName`: nombre de la estrategia de recomendación.
- `targetActionId`: id. de la acción de destino.
- `targetActionName`: nombre de la acción de destino.
- `targetId`: id. de la recomendación ante la que se está reaccionando.

Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de respuesta nuevos o que han sufrido cambios en esta versión.

Noticias en tiempo real de Chatter

Capacidad de cierre

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene estas propiedades.

- `canContextUserUpdateIsClosed`: especifica si el usuario de contexto tiene permiso para establecer el elemento de la noticia en tiempo real como cerrado (`true`) o no (`false`).
- `isClosed`: especifica si el elemento de la noticia en tiempo real está cerrado (`true`) o no (`false`).

Capacidades de elementos de noticias en tiempo real

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `close`: si un elemento de noticia en tiempo real tiene esta capacidad, los usuarios con los permisos adecuados podrán cerrar dicho elemento.

Capacidad verificada

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `isVerifiedByAnonymized`: especifica si un usuario anónimo marcó el comentario como verificado (`true`) o no (`false`).

Pronósticos de colaboración

Pronóstico de acceso de usuarios

Este cuerpo de respuesta tiene estas propiedades nuevas.

- `forecastingTypeId`: id. del tipo de pronóstico asociado a la jerarquía. Determina la jerarquía que se debe comprobar: territorio o función de usuario.
- `territory2Id`: id. del territorio para que se va a comprobar el acceso.

Integración de datos

Crédito de integración de datos

Este cuerpo de respuesta tiene estas propiedades nuevas.

- `userCreditsTotal`: número máximo de registros que puede importar un usuario.
- `userCreditsUsed`: número de créditos para importar registros que un usuario utilizó durante un periodo de contrato.

Archivos

Archivo de activos

Este cuerpo de respuesta tiene estas propiedades nuevas.

- `baseUnauthenticatedAssetUrl`: URL de descarga base del activo para usuarios autenticados si `isVisibleByExternalUsers` es `true`, de lo contrario `null`.
- `isVisibleByExternalUsers`: indica si los usuarios no autenticados pueden ver el archivo del activo (`true`) o no (`false`).

Files Connect

Detalle de archivo de repositorio

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `contentBody`: texto del contenido del archivo si está disponible, de lo contrario `null`.

Resumen de archivo de repositorio

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `contentBody`: texto del contenido del archivo si está disponible, de lo contrario `null`.

Next Best Actions (piloto)

Reacción de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene estas propiedades.

- `contextRecord`: referencia al registro del contexto.
- `createdBy`: referencia al creador de la reacción.
- `createdDate`: fecha de creación de la reacción.
- `id`: id. del registro de la reacción.
- `onBehalfOf`: referencia al usuario o registro que reacciona a la recomendación de forma indirecta.
- `reactionType`: tipo de reacción ante una recomendación. Los valores son:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategy`: estrategia que recomendó el registro de destino.
- `targetAction`: acción de destino que se recomienda.
- `targetRecord`: referencia al registro de destino.

Recomendación de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene estas propiedades.

- `actionReference`: referencia a la acción que se debe realizar, como, por ejemplo, a un flujo que se debe iniciar.
- `description`: descripción de la recomendación.

- `id`: id. de la entidad recomendada.
- `name`: nombre de la entidad recomendada.
- `url`: URL a la entidad recomendada.

Recomendaciones de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene estas propiedades.

- `debug`: información de depuración de tiempo de ejecución que se registró durante la ejecución de la estrategia de recomendación.
- `errors`: errores de tiempo de ejecución que se produjeron durante la ejecución de la estrategia de recomendación.
- `executionId`: id. de la ejecución de la estrategia de recomendación.
- `onBehalfOfId`: id. del usuario o entidad para la que se ejecutó la estrategia de recomendación.
- `recommendations`: lista de recomendaciones que devolvió una estrategia de recomendación.

Propuesta

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene estas propiedades.

- `actionReference`: referencia a la acción que se debe realizar, como, por ejemplo, a un flujo que se debe iniciar.
- `description`: descripción de la propuesta.
- `id`: id. de la propuesta.
- `name`: nombre de la propuesta.
- `url`: URL a la propuesta.

Instantánea de registro

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene estas propiedades.

- `id`: id. del registro.
- `nameAtSnapshot`: nombre del registro cuando se registró el id.

API de REST de reportes y tableros

Las mejores de la API de REST de reportes y tableros incluyen nuevos recursos y propiedades. Active la versión beta de reportes unidos Lightning Experience para empezar a devolver reportes unidos desde `/analytics/reports`. Obtenga información acerca de subcarpetas.

Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de la API de REST de reportes y tableros*.

Nuevo recurso: `folders/<folderid>/children`

El recurso de la API de REST `folders/`***`<folderid>`***`/children` devuelve información acerca de las subcarpetas de una carpeta específica.

URI de recurso	Métodos HTTP compatibles	Descripción
`/services/data/`***`v43.0`***`/folders/`***`<folderid>`***`/children`	`GET`	Devuelve información acerca de las subcarpetas de una carpeta específica, incluyendo Id., etiquetas, tipo de carpeta y direcciones URL.

Métodos nuevos: `GET folders`

La API de REST de `folders` admite un nuevo método, `GET`, que le permite obtener información acerca de carpetas y subcarpetas de reporte y tablero.

URI de recurso	Método HTTP compatible	Descripción
`/services/data/v43.0/folders`	`GET`	Obtiene información acerca de carpetas y subcarpetas de reporte y tablero.

Recursos modificados: `/analytics/reports`, `/analytics/dashboards` y `folders`

El recurso del reporte devuelve ahora reportes unidos como parte de la versión beta de reportes unidos Lightning Experience. Una nueva propiedad describe vínculos personalizados desde componentes de tablero. Las propiedades cambiadas ayudan a dar paso a la versión beta de reportes unidos Lightning Experience.

Reportes

Si su organización activa la versión beta de reportes unidos Lightning Experience, el recurso `/analytics/reports` devuelve ahora reportes unidos además de todos los otros formatos de reporte. Anteriormente, solo devolvía reportes tabulares, de resumen y matriciales. Para obtener más información acerca de la versión beta de reportes unidos Lightning Experience, incluyendo como optar por ella, consulte Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Beta) en notas de versión de Salesforce.

Un reporte es un reporte unido cuando `reportFormat` es `MULTI_BLOCK`.

Mientras se prepara para trabajar con reportes unidos en la API de REST, tome nota de estas limitaciones beta y problemas conocidos.

- Si realiza una solicitud `POST` o `PATCH` en un reporte unido para modificar el reporte, solo se pueden modificar algunas propiedades:
  - `hasDetailRows`
  - `hasRecordCount`
  - `showSubtotals`
  - `showGrandTotal`
- Si realiza una solicitud `POST` o `PATCH` en un reporte unido e intenta cambiar `reportFormat`, recibirá un código de operación correcta pero `reportFormat` no se actualiza.
- No puede cambiar `reportFormat` a `MULTI_BLOCK`.

Nota: Dado que se trata de una función beta, los función de reportes unidos de Lightning Experience es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

El recurso `/analytics/reports/report_ID/describe` tiene nuevas propiedades.

Propiedad	Tipo	Descripción
`dateGranularityInfos`	`dateGranularityInfos[]`	Una matriz de objetos que especifican cada uno la medición de tiempo utilizado para agrupar campos de fecha (día, semana, mes, trimestre fiscal y más). Cada objeto tiene estas propiedades: • `label`: El nombre de la medición de tiempo como aparece en la aplicación. • `value`: Nombre de API de la medición de tiempo.

El recurso `/analytics/reports/`***`report_ID`***`/describe` tiene propiedades modificadas.

Propiedad	Tipo	Descripción
`reportFormat`	Cadena	Un nuevo valor está disponible para `reportFormat` como parte de la versión beta de reportes unidos Lightning Experience. El nuevo valor es `MULTI_BLOCK`, que especifica que un reporte tiene un reporte unido. La propiedad `MULTI_BLOCK` de `reportFormat` es una función beta en la versión de API 43.0.

Tableros

El recurso `/analytics/dashboards/`***`dashboard_ID`***`/describe` tiene nuevas propiedades.

Propiedad	Tipo	Descripción
`drillURL`	Cadena	Especifica un destino de vínculo personalizado desde un componente de tablero. Si `drillURL` comienza por `https://` o `http://` o `www.`, el vínculo dirige a un sitio web fuera de Salesforce. En caso contrario, el destino es un sitio dentro de Salesforce. Nulo si no se establece un vínculo.
`flexTableType`	Cadena	Especifica si la tabla muestra columnas o grupos de detalles y mediciones. Los posibles valores son: • `tabular`: La tabla muestra filas de detalles. • `summary`: La tabla muestra grupos y mediciones.

El recurso `/analytics/dashboards/`***`dashboard_ID`***`/describe` tiene propiedades modificadas.

Propiedad	Tipo	Descripción
`displayUnits`	Cadena	Nuevos valores están disponibles para `displayUnits`, que especifica cómo mostrar números en componentes de tablero. Cada valor muestra números como un múltiplo de una centena

Propiedad	Tipo	Descripción
		(`hundreds`), un millar (`thousands`), un millón (`millions`), mil millones (`billions`), o billones (`trillions`).

Carpetas

El recurso de API de REST de `folders` tiene una nueva propiedad.

Propiedad	Tipo	Descripción
`parentId`	Cadena	Especifica el Id. de la carpeta principal. El valor es nulo para una carpeta raíz.

El recurso de API de REST de `folders/`***`<folderid>`*** tiene las siguientes nuevas propiedades.

Propiedad	Tipo	Descripción
`ancestry`	List<FolderSummaryRepresentation>	Las carpetas antecesoras de esta carpeta, ordenadas por profundidad.
`childrenUrl`	ConnectUri	Subcarpetas de la carpeta especificada.
`url`	ConnectUri	URL de la carpeta `/services/data/v43.0/folders/`***`<folderid>`***`/children`
`depth`	Entero	Profundidad de la carpeta en el árbol. Una carpeta con profundidad 0 es una carpeta raíz.

API de la interfaz de usuario

Cree una interfaz de usuario de Salesforce para aplicaciones móviles nativas y aplicaciones web personalizadas utilizando la misma API que utiliza Salesforce para crear Lightning Experience y Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Además de crear interfaces de usuario personalizadas para registros, acciones y favoritos, ahora puede crear interfaces de usuario para vistas de lista y aplicaciones de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear una interfaz de usuario para vistas de lista

La API de la interfaz de usuario tiene nuevos recursos que facilitan la tarea de obtener metadatos y datos de registro acerca de vistas de lista mostradas en la interfaz de usuario de Salesforce. Utilice estos recursos para crear una interfaz de usuario para vistas de lista.

Crear una interfaz de usuario para vistas de lista que se utilizaron más recientemente

La API de la interfaz de usuario tiene nuevos recursos que facilitan la tarea de obtener metadatos y datos de registro acerca de las vistas de lista de un objeto que se utilizaron más recientemente (MRU, por sus siglas en inglés). Utilice estos recursos para crear una interfaz de usuario para vistas de lista MRU.

Crear una interfaz de usuario para aplicaciones

La API de la interfaz de usuario tiene nuevos recursos que facilitan la tarea de obtener metadatos y datos de registro acerca de aplicaciones en la interfaz de usuario de Salesforce. Utilice estos recursos para recuperar metadatos de una aplicación específica o de todas las aplicaciones para un usuario.

Otros cambios de la API de la interfaz de usuario

También hicimos algunos cambios pequeños pero importantes en la API de la interfaz de usuario.

Crear una interfaz de usuario para vistas de lista

La API de la interfaz de usuario tiene nuevos recursos que facilitan la tarea de obtener metadatos y datos de registro acerca de vistas de lista mostradas en la interfaz de usuario de Salesforce. Utilice estos recursos para crear una interfaz de usuario para vistas de lista.

Nuevos resources de vista de lista

Utilice este recurso para obtener una colección de vistas de lista asociadas a un objeto:

- `/ui-api/list-ui/${objectApiName}`

Obtener las vistas de lista asociadas a un objeto

Por ejemplo, para recuperar todas las vistas de lista asociadas con cuentas, haga esta solicitud.

```
/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account
```

La solicitud devolverá una lista de todas las vistas de lista del objeto determinado.

```
{
    "count" : 6,
    "currentPageToken" : "0",
    "currentPageUrl" :
"/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account?pageSize=20&pageToken=0",
    "eTag" : "d33d58077e8560bcaec18bdc2647c642",
    "lists" : [ {
        "apiName" : "AllAccounts",
        "id" : "00BRM000002KPM42AO",
        "label" : "All Accounts",
        "listUiUrl" : "/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account/AllAccounts"
    }, {
        "apiName" : "MyAccounts",
        "id" : "00BRM000002KPMM2A4",
        "label" : "My Accounts",
        "listUiUrl" : "/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account/MyAccounts"
    }, {
        "apiName" : "NewLastWeek",
        "id" : "00BRM000002KPMj2AO",
        "label" : "New Last Week",
        "listUiUrl" : "/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account/NewLastWeek"
    }, {
        "apiName" : "NewThisWeek",
        "id" : "00BRM000002KPMQ2A4",
        "label" : "New This Week",
        "listUiUrl" : "/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account/NewThisWeek"
    }, {
        "apiName" : "PlatinumandGoldSLACustomers",
        "id" : "00BRM000002KPMg2AO",
        "label" : "Platinum and Gold SLA Customers",
        "listUiUrl" :
"/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account/PlatinumandGoldSLACustomers"
    }, {
        "apiName" : "RecentlyViewedAccounts",
        "id" : "00BRM000002KPM22AO",
```

```
        "label" : "Recently Viewed Accounts",
       "listUiUrl" : "/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account/RecentlyViewedAccounts"

    } ],
    "nextPageToken" : null,
    "nextPageUrl" : null,
    "previousPageToken" : null,
    "previousPageUrl" : null
}
```

Modificar los resultados de la vista de lista

Para modificar los resultados devueltos por los recursos Vista de lista, utilice los siguientes parámetros de solicitud:

- `pageSize`: El número de registros de lista visualizados a la vez.
- `pageToken`: Un token que representa la compensación de la página.
- `q`: palabras clave utilizadas para realizar consultas en sus listas.
- `recentListsOnly`: mostrar solo las listas que se visualizaron recientemente.

Por ejemplo, para mostrar solo las listas que se visualizaron recientemente, establezca el parámetro `recentListsOnly` como `true`.

```
GET /services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account?recentListsOnly=True
```

Crear una interfaz de usuario para vistas de lista que se utilizaron más recientemente

La API de la interfaz de usuario tiene nuevos recursos que facilitan la tarea de obtener metadatos y datos de registro acerca de las vistas de lista de un objeto que se utilizaron más recientemente (MRU, por sus siglas en inglés). Utilice estos recursos para crear una interfaz de usuario para vistas de lista MRU.

Presentación de recursos de vista de lista MRU

Utilice estos recursos para obtener metadatos y datos de registro para una vista de lista MRU de un objeto:

- `/ui-api/mru-list-records/${objectApiName}`: obtiene los datos de registro de la vista de lista MRU de un objeto.
- `/ui-api/mru-list-info/${objectApiName}`: obtiene los metadatos de la vista de lista MRU de un objeto.
- `/ui-api/mru-list-ui/${objectApiName}`: obtiene los datos de registros y los metadatos de la vista de lista MRU de un objeto.

Obtener metadatos de una vista de lista MRU

Por ejemplo, para obtener información acerca de los datos de registro y los metadatos de las vistas de lista de cuenta utilizadas más recientemente, haga esta solicitud.

```
/services/data/v43.0/ui-api/mru-list-info/Account
```

La solicitud devolverá los datos de registro y los metadatos de la vista de lista de cuenta utilizada más recientemente.

```
{
  "eTag" : "70eb4acb889c6dc5954f2e4ad25f428c",
  "info" : {
    "cloneable" : false,
    "createable" : true,
    "deletable" : false,
    "displayColumns" : [ {
```

```
      "fieldApiName" : "Name",
      "label" : "Account Name",
      "sortable" : true
    }, {
      "fieldApiName" : "Site",
      "label" : "Account Site",
      "sortable" : true
    }, {
      "fieldApiName" : "Phone",
      "label" : "Phone",
      "sortable" : true
    }, {
      "fieldApiName" : "Owner.Alias",
      "label" : "Account Owner Alias",
      "sortable" : true
    } ],
    "eTag" : "c4f11fa9015eeb2387d301daeebb8b43",
    "filterLogicString" : null,
    "filteredByInfo" : [ ],
    "label" : "Recently Viewed",
    "listReference" : {
      "id" : null,
      "listViewApiName" : null,
      "objectApiName" : "Account",
      "type" : "mru"
    },
    "orderedByInfo" : [ ],
    "updateable" : false,
    "userPreferences" : {
      "columnWidths" : {
        "Site" : -1,
        "Owner.Alias" : -1,
        "Phone" : -1,
        "Name" : -1
      },
      "columnWrap" : {
        "Site" : false,
        "Owner.Alias" : false,
        "Phone" : false,
        "Name" : false
      }
    },
    "visibility" : "Public",
    "visibilityEditable" : false
  },
  "records" : {
    "count" : 6,
    "currentPageToken" : "0",
    "currentPageUrl" :
"/services/data/v43.0/ui-api/mru-list-records/Account?pageSize=50&pageToken=0",
    "listInfoETag" : "c4f11fa9015eeb2387d301daeebb8b43",
    "nextPageToken" : null,
    "nextPageUrl" : null,
    "previousPageToken" : null,
```

```
"previousPageUrl" : null,
"records" : [ {
  "apiName" : "Account",
  "childRelationships" : { },
  "eTag" : "e4475909d999e4c05a79afcf25b74947",
  "fields" : {
    "CreatedDate" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : "2018-04-11T00:37:56.000Z"
    },
    "Id" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : "001RM000003UNu0YAG"
    },
    "LastModifiedDate" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : "2018-04-11T00:37:56.000Z"
    },
    "Name" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : "Grand Hotels & Resorts Ltd"
    },
    "Owner" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : {
        "apiName" : "User",
        "childRelationships" : { },
        "eTag" : "671bc4877d13cd4f43d28a671636f873",
        "fields" : {
          "Alias" : {
            "displayValue" : null,
            "value" : "AUser"
          },
          "Id" : {
            "displayValue" : null,
            "value" : "005RM000001cNuJYAU"
          }
        },
        "id" : "005RM000001cNuJYAU",
        "recordTypeInfo" : null
      }
    },
    "OwnerId" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : "005RM000001cNuJYAU"
    },
    "Phone" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : "(312) 596-1000"
    },
    "Site" : {
      "displayValue" : null,
      "value" : null
    },
```

```
        "SystemModstamp" : {
          "displayValue" : null,
          "value" : "2018-04-11T00:37:56.000Z"
        }
      },
      "id" : "001RM000003UNu0YAG",
      "recordTypeInfo" : null
    }, {
    ... Additional records removed for brevity ...
    } ]
  }
}
```

Modificar los resultados de la vista de lista

Para modificar los resultados devueltos por los recursos Vista de lista, utilice los siguientes parámetros de solicitud:

- `fields`: campos adicionales consultados para los registros devueltos, para fines de visualización. Si se especifica un campo y el usuario no tiene acceso a él, se produce un error.
- `optionalFields`: campos adicionales consultados para los registros devueltos, para fines de visualización. Si se especifica un campo y el usuario no tiene acceso a él, no se produce ningún error.
- `pageSize`: El número de registros de lista visualizados a la vez.
- `pageToken`: Un token que representa la compensación de la página.
- `sortBy`: El nombre de API del campo por el que se clasifica la vista de lista.

Por ejemplo, para clasificar registros por su fecha de creación, defina el parámetro `sortBy` como `CreatedDate`.

```
GET /services/data/v43.0/ui-api/mru-list-ui/Account?sortBy=CreatedDate
```

Crear una interfaz de usuario para aplicaciones

La API de la interfaz de usuario tiene nuevos recursos que facilitan la tarea de obtener metadatos y datos de registro acerca de aplicaciones en la interfaz de usuario de Salesforce. Utilice estos recursos para recuperar metadatos de una aplicación específica o de todas las aplicaciones para un usuario.

Introducción de los resources de aplicaciones

Utilice estos recursos para obtener metadatos y datos de registro para una aplicación:

- `/ui-api/apps`: obtiene los metadatos de todas las aplicaciones a las que tiene acceso un usuario.
- `/ui-api/apps/${appId}`: obtiene los metadatos de la vista de lista MRU de un objeto.
- `/ui-api/apps/${appId}`: guarda una aplicación como la última seleccionada para un usuario, y devuelve los metadatos de la aplicación.
- `/ui-api/apps/selected`: recupera la aplicación que seleccionó el último usuario actual o la aplicación que el usuario ve de forma predeterminada.
- `/ui-api/apps/${appId}/user-nav-items`: obtiene los elementos de navegación personalizados de un usuario.

Obtener los metadatos de todas las aplicaciones a las que tiene acceso el usuario

Digamos que el usuario tiene una aplicación con el id. `06mRM000000AFIrYAO`. Para obtener los metadatos de esta aplicación, realice esta solicitud.

```
GET /services/data/v43.0/ui-api/apps/06mRM000000AFIrYAO?formFactor=Large
```

La solicitud devolverá los metadatos de la aplicación y sus elementos de navegación asociados.


```
{
 "appId": "06mRM000000AFIrYAO",
 "description": "Manage customer service with accounts, contacts, cases, and more",
 "developerName": "Service",
 "formFactors": ["Large"],
 "headerColor": "#0070D2",
 "iconUrl": "https://yourInstance.salesforce.com/logos/Salesforce/ServiceCloud/icon.png",

 "isNavAutoTempTabsDisabled" : false,
 "isNavPersonalizationDisabled" : false,
 "label": "Service",
 "logoUrl": "https://yourInstance.salesforce.com/logos/Salesforce/ServiceCloud/logo.png",

 "mobileStartUrl": null,
 "navItems": [{
  "availableInClassic": true,
  "availableInLightning": true,
  "color": "EF7EAD",
  "content": "home__desktopDefault",
  "custom": false,
  "developerName": "standard-home",
  "iconUrl": "https://yourInstance.salesforce.com/img/icon/t4v35/standard/home_120.png",

  "id": null,
  "itemType": "Standard",
  "label": "Home",
  "objectApiName": "Home",
  "pageReference": {
   "attributes": {
    "pageName": "home"
   },
   "state": {},
   "type": "standard__namedPage"
  },
  "standardType": "Home"
 }, {
  "availableInClassic": false,
  "availableInLightning": true,
  "color": "489DD0",
  "content": null,
  "custom": false,
  "developerName": "standard-Feed",
  "iconUrl": "https://yourInstance.salesforce.com/img/icon/t4v35/standard/feed_120.png",

  "id": null,
  "itemType": "Standard",
  "label": "Chatter",
  "objectApiName": "Feed",
  "pageReference": {
   "attributes": {
    "pageName": "chatter"
   },
   "state": {},
```

```
    "type": "standard__namedPage"
   },
   "standardType": "Feed"
 }],
 "selected": true,
 "startUrl": "https://yourInstance.salesforce.com/home/home.jsp?tsid=02uRM000000AFIr",
 "uiType": "Classic",
 "userNavItems": []
}
```

Otros cambios de la API de la interfaz de usuario

También hicimos algunos cambios pequeños pero importantes en la API de la interfaz de usuario.

Las solicitudes PATCH admiten `If-Modified-Since`

Al hacer una solicitud PATCH para actualizar un registro, asegúrese de que el registro no cambió desde que el usuario comenzó a modificarlo. Para saber si es seguro guardar un registro, pase el encabezado HTTP `If-Modified-Since` en la solicitud.

Este cambio se aplica a todas las versiones de API.

Al intentar crear o actualizar un campo de solo lectura, aparece un error

A partir de la versión de la API 43.0, si pasa campos de solo lectura en el cuerpo de una solicitud PATCH o POST, el servidor devuelve un error con un cuerpo de respuesta de salida, que contiene información acerca del error.

Decidir si guardar registros duplicados

El cuerpo de la solicitud de entrada de registro tiene una nueva propiedad `allowSaveOnDuplicate`, que especifica si guardar un registro duplicado. El valor predeterminado es `false`. Utilice el cuerpo de la solicitud de entrada de registro con estos recursos:

- Actualizar un registro: `PATCH /ui-api/records/{recordId}`
- Crear un registro: `POST /ui-api/records`

Nuevo tipo de datos de campo

La propiedad `dataType` del cuerpo de la respuesta del campo tiene un nuevo valor, `ComboBox`.

Acceso del usuario a las comunidades

Los usuarios con una licencia de usuario de comunidad de clientes o de comunidad de socios pueden acceder a la API de la interfaz de usuario.

API masiva

API masiva incluye cambios en la gestión de límites y en el encabezado de solicitud de Fragmentación de PK.

Ahora, la API masiva aplica los límites en los tamaños de lote que devuelven los resultados de las consultas. Este cambio solo afecta a trabajos en los que el campo `contentType` del recurso `JobInfo` está establecido como `XML`.

La solicitud de Fragmentación de PK es ahora compatible con los objetos Event, EventRelation y CaseHistory.

API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning

Utilice el componente `lightning:quickActionAPI` en sus componentes personalizados para interactuar con acciones rápidas en la página. El componente llama a los métodos de API de JavaScript de Acción rápida Lightning y proporciona una funcionalidad similar a las API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic, también conocidas como API de publicador de noticias en tiempo real de caso. Si utilizó API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic, sus componentes y páginas de Visualforce ahora funcionarán automáticamente en Lightning Experience. No necesita reescribir su código.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Hay una serie de diferencias entre las API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y las nuevas API de JavaScript de Acción rápida Lightning.

¿Cuáles son las diferencias?	API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic APIs	API de JavaScript de Acción rápida Lightning
Implementación	Para realizar la implementación, cargue la secuencias de comandos del publicador en su página o componente de Visualforce. Por ejemplo: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/43.0/publisher.js' />` A continuación, puede hacer referencia a las API de Publicador con el objeto `Sfdc.canvas.publisher`. Por ejemplo: `Sfdc.canvas.publisher.selectAction({...})`	Para realizar la implementación, utilice el componente `lightning:quickActionAPI` en su componente Lightning personalizado. Por ejemplo: `<aura:component implements="flexipage:availableForRecordHome" description="My lightning component">` `  <lightning:quickActionAPI aura:id="quickActionAPI"/>` `</aura:component>` A continuación, puede hacer referencia a las API de Acción rápida en su código de controlador.
Acciones, páginas y aplicaciones compatibles	Funcionan con cualquier acción rápida en una página de registro en aplicaciones de Salesforce Classic para objetos que tienen activadas las noticias en tiempo real.	Funcionan con cualquier acción rápida en una página de registro en cualquier aplicación Lightning.
Métodos disponibles	Proporcionan los siguientes métodos: • `publisher.selectAction` • `publisher.setActionInputValues` • `publisher.invokeAction` • `publisher.customActionMessage`	Proporcionan los siguientes métodos: • `selectAction` • `getSelectedActions` • `setActionFieldValues` • `invokeAction` • `getCustomAction` • `refresh`
Compatibilidad de Lightning Experience y Salesforce Classic	Funcionan en Salesforce Classic y Lightning Experience. Sugerencia: A partir de la versión de API 43.0 del Publicador de Salesforce Classic de JavaScript, los métodos utilizados en los componentes y páginas de Visualforce funcionan en Lightning Experience. Solo seleccione la última versión de la secuencia	Solo funciona en Lightning Experience. Existen algunas cosas a tener en cuenta para trabajar con las API de Acción rápida Lightning. • No utilice las API con los siguientes elementos: – Productos de oportunidades – Artículos de Knowledge – Campo Tamaño de plantilla en el objeto Plantilla de servicio

¿Cuáles son las diferencias?	API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic APIs	API de JavaScript de Acción rápida Lightning
	de comandos de la API del Publicador en sus páginas de Visualforce. `<script src="/canvas/sdk/js/43.0/publisher.js" type="text/javascript"></script>` Nota: El valor de entrada `portalPostFields` no es compatible en Lightning Experience.	– Acción rápida en redes sociales en el publicador de noticias en tiempo real de caso proporcionada con Servicio al cliente de redes sociales • El componente `lightning:quickActionAPI` no funciona en las comunidades. • Para trabajar con acciones rápidas creadas con el tipo de acción Visualforce personalizado o Componente Lightning, utilizan el método `getCustomAction`.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de las API de Publicador y Acción rápida

API de la Consola de Salesforce

Hay más API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce disponibles en la API de JavaScript de la consola de Lightning. Trabaje con el elemento de navegación en la aplicación de la consola, actualice una ficha de la consola y registre un gestor de eventos para una utilidad. Live Agent y OmniCanal también tienen nuevos métodos y eventos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Los siguientes métodos son nuevos o se han modificado en la versión 43.0 de la API.

Elementos de navegación

`focusNavigationItem()`
Se centra en el objeto de navegación seleccionado, y abre la página de inicio del objeto. Normalmente, los objetos estándar y personalizados abren la vista de lista del objeto. Si se abre la vista de división, el foco permanece en el objeto de navegación seleccionado.

`getNavigationItems()`
Devuelve información acerca de todos los elementos del menú de elementos.

`getSelectedNavigationItem()`
Devuelve información acerca del elemento de navegación seleccionado.

`refreshNavigationItem()`
Actualiza la página de inicio del objeto de navegación seleccionado. Normalmente, los objetos estándar y personalizados abren la vista de lista del objeto. Si la vista de división se abre, se actualiza.

Fichas y subfichas del espacio de trabajo

`refreshTab()`
Actualiza una ficha de espacio de trabajo o una subficha especificadas por `tabId`. Tenga en cuenta que la primera subficha tiene el mismo valor de `tabId` que la ficha de espacio de trabajo.

`disableTabClose()`
Evita que se cierre una ficha o subficha del espacio de trabajo. Este método elimina el botón de cierre de una ficha o subficha, y desactiva los accesos directos del teclado que cierran fichas o subfichas.

`setTabHighlighted()`
Un nuevo argumento atrae la atención a una ficha con una animación.

`opentab`
Agregamos compatibilidad con el nuevo formato de la URL de Lightning en el argumento URL.

`openSubtab()`
Agregamos compatibilidad con el nuevo formato de la URL de Lightning en el argumento URL.

Utilidades

`onUtilityClick()`
Registra un gestor de eventos para la utilidad. Se llama al gestor de eventos cuando se hace clic en la utilidad.

Live Agent

`endChat()`

Finaliza un chat en el que está participando un agente.

`getChatLog()`

Devuelve el registro de un chat asociado a una clave de chat específica.

`sendCustomEvent()`

Envía el evento personalizado a la ventana de chat del cliente para un chat con una clave de chat específica.

`sendMessage()`
Envía un mensaje de chat nuevo del agente a un chat con una clave de chat específica.

OmniCanal

`acceptAgentWork()`

Acepta un elemento de trabajo asociado a un agente.

`closeAgentWork()`

Cambia el estado de un elemento de trabajo a "Cerrado" y lo elimina de la lista de elementos de trabajo de la utilidad omnicanal.

`declineAgentWork()`

Rechaza un elemento de trabajo asignado a un agente.

`getAgentWorkload()`

Recupera la carga de trabajo actualmente asignada a un agente. Use este método para redireccionar el trabajo a los agentes disponibles.

`getAgentWorks()`

Devuelve una lista de elementos de trabajo que están asignados actualmente a un agente y abiertos en el espacio de trabajo del agente.

`getServicePresenceStatusChannels()`

Recupera los canales de servicio asociados a un estado de presencia actual de un usuario omnicanal.

`getServicePresenceStatusId()`

Recupera el estado de presencia actual de un agente.

`login()`

Inicia la sesión de un agente en OmniCanal con un estado de presencia específico.

`logout()`

Cierra la sesión de un agente de OmniCanal.

`setServicePresenceStatus()`

Establece el estado de presencia de un agente con un estado con un id. determinado. Si el agente especificado no inició sesión aún, iniciamos sesión del agente con el estado de presencia. Este método elimina la necesidad de realizar más llamadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Salesforce Console (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Métodos de API de la consola de Salesforce Classic admitidos en la API de la consola de Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Variable global $CustomMetadata

`$CustomMetadata` es una variable global en fórmulas de reglas de validación para hacer referencia de forma dinámica a tipos de metadatos personalizados utilizando la sintaxis `$CustomMetadata.`***`type.record.field`***.

Depuración: Nuevo depurador, Límites y formato de registros de depuración actualizados y Registro de cambios de flujos y procesos

Extensiones de Salesforce para VS Code incluye ahora Depurador de reproducción de Apex, que simula una sesión de depuración utilizando registros de depuración. Se realizaron cambios sutiles pero importantes en las líneas del registro de depuración. Ahora es posible almacenar registros de mayor tamaño; sin embargo, se agregaron algunos límites para proteger a los usuarios frente a la degradación del servicio. El registro de flujos y procesos es ahora más robusto.

EN ESTA SECCIÓN:

Desterrar fallos con un nuevo depurador en Visual Studio Code

Utilice Depurador de reproducción de Apex, que simula una sesión de depuración utilizando registros de depuración, para erradicar problemas en todas sus organizaciones.

Análisis de registros de depuración más eficiente gracias a las líneas de registros actualizadas

Se han realizado varios cambios al formato y al contenido de las líneas de los registros de depuración. También se corrigió la manera en que se registran los eventos `SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY`.

Almacenamiento de registros de depuración de mayor tamaño gracias a los cambios de límites de registros

Se ha incrementado el límite de tamaño de los registros de depuración de 2 MB a 5 MB por cada registro. Es posible almacenar hasta 250 MB de registros de depuración al mismo tiempo. Los registros del sistema ahora se eliminan automáticamante al cabo de 24 horas en lugar de a los siete días. Los registros de supervisión siguen conservándose durante siete días.

Solución de problemas en flujos y procesos con nuevas líneas de registro

Para facilitar la resolución de problemas con los límites del regulador y el procesamiento masivo de flujos y procesos, se agregaron cuatro nuevas líneas en el registro de depuración.

Desterrar fallos con un nuevo depurador en Visual Studio Code

Utilice Depurador de reproducción de Apex, que simula una sesión de depuración utilizando registros de depuración, para erradicar problemas en todas sus organizaciones.

Para obtener detalles, consulte Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con Depurador de reproducción de Apex (Beta).

Análisis de registros de depuración más eficiente gracias a las líneas de registros actualizadas

Se han realizado varios cambios al formato y al contenido de las líneas de los registros de depuración. También se corrigió la manera en que se registran los eventos `SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY`.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

Por qué: Pese a que sabemos que muchos de ustedes crearon herramientas para el análisis de registros de depuración, en un principio decidimos no aventurarnos en el mundo del análisis de registros. Esto cambió cuando comenzamos a crear el Depurador de reproducción de Apex (versión beta próximamente disponible). Mientras descorchábamos el champán, nos dimos cuenta de que podíamos mejorar aún más.

Por ello seguiremos supervisando los registros de depuración en busca de inconsistencias y realizaremos las mejoras necesarias en función de sus comentarios y de nuestras experiencias.

Cómo: Si analiza registros de depuración, actualice sus herramientas para que reflejen los cambios que se indican a continuación.

- Los eventos `SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY` ya no se registran incorrectamente como eventos `CONSTRUCTOR_ENTRY`.
- Los TypeRefs se anexan al final de determinadas líneas de registros. Para obtener más información acerca de typeRefs y sus formatos, consulte el campo `ExecutableEntityName` en ApexExecutionOverlayAction en la *API de herramientas*.
  - Los TypeRefs para desencadenadores de Apex se anexan al final de las entradas de registros para los eventos `CODE_UNIT_STARTED` y `CODE_UNIT_FINISHED`. Los typeRefs del desencadenador incluyen el prefijo `__sfdc_trigger/`.

    Línea de registro antigua: `17:30:42.4 (4577278)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01qxxxxxxxxxxx|YourTrigger on Account trigger event BeforeInsert`

    Línea de registro nueva: `17:30:42.4 (4577278)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01qxxxxxxxxxxx|YourTrigger on Account trigger event BeforeInsert|__sfdc_trigger/YourTrigger`
  - Los TypeRefs para controladores de Visualforce se anexan al final de las entradas de registros para los eventos `VF_APEX_CALL_START` y `VF_APEX_CALL_END`.

    Línea de registro antigua: `17:30:42.4 (4683272)|VF_APEX_CALL_START|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass invoke(yourApexMethod)`

    Línea de registro nueva: `17:30:42.4 (4683272)|VF_APEX_CALL_START|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass invoke(yourApexMethod)|YourApexClass`
  - TypeRefs para clases de Apex o clases internas se anexan al final de las entradas de registros para los eventos `CONSTRUCTOR_ENTRY` y `CONSTRUCTOR_EXIT`.

Línea de registro antigua: `17:30:42.4 (33834629)|CONSTRUCTOR_ENTRY|[5]|01pxxxxxxxxxxx|<init>(String)`

Línea de registro nueva: `17:30:42.4 (33834629)|CONSTRUCTOR_ENTRY|[5]|01pxxxxxxxxxxx|<init>(String)|YourClass.YourInnerClass`

- En los eventos `VARIABLE_SCOPE_BEGIN` y `VARIABLE_ASSIGNMENT`, las variables estáticas incluyen un espacio de nombres, si procede.

  Línea de registro antigua: `18:17:19.3 (6298966)|VARIABLE_ASSIGNMENT|[2]|yourString|"Hello World!"`

  Línea de registro nueva: `18:17:19.3 (6298966)|VARIABLE_ASSIGNMENT|[2]|YourNamespace.yourString|"Hello World!"`

- Los eventos `CODE_UNIT_STARTED` y `CODE_UNIT_FINISHED` muestran paréntesis en la firma del método de Apex.

  Línea de registro antigua: `18:23:34.3 (3142744)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass.yourApexMethod`

  Línea de registro nueva: `18:23:34.3 (3142744)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass.yourApexMethod()`

- Los eventos `WF_RULE_EVAL_VALUE` muestran `true` o `false` en lugar de `0` o `1`.
- Antes, si se producía un error al iniciar una entrevista de flujos, el error se registraba en `FLOW_START_INTERVIEWS_END`. Estos errores ahora se registran en `FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR`.

Almacenamiento de registros de depuración de mayor tamaño gracias a los cambios de límites de registros

Se ha incrementado el límite de tamaño de los registros de depuración de 2 MB a 5 MB por cada registro. Es posible almacenar hasta 250 MB de registros de depuración al mismo tiempo. Los registros del sistema ahora se eliminan automáticamante al cabo de 24 horas en lugar de a los siete días. Los registros de supervisión siguen conservándose durante siete días.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

Por qué: Cuando analizamos la utilización y la generación de registros de depuración, nos dimos cuenta de que la mayoría de los registros no truncaría con un límite de tamaño de 5 MB. También nos percatamos de que la mayoría de las organizaciones no almacena más de 250 MB de registros a la vez. Estos nuevos límites protegen frente a la degradación del servicio y garantizan que la mayoría de las organizaciones pueda registrar todos los eventos y almacenar todos los registros que desee.

Cómo: Cuando su organización acumula más de 250 MB de registros de depuración, los usuarios de la organización no pueden agregar ni modificar indicadores de rastreo. Tras alcanzar el límite, para agregar o modificar indicadores de rastreo y, de este modo, poder generar más registros, deberá eliminar registros de depuración. Para eliminar registros de depuración, desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *`Registros de depuración`* y, a continuación, seleccione **Registros de depuración** > **Eliminar**.

Si desea conservar un registro del sistema durante más de 24 horas, guárdelo en su estación de trabajo local.

Solución de problemas en flujos y procesos con nuevas líneas de registro

Para facilitar la resolución de problemas con los límites del regulador y el procesamiento masivo de flujos y procesos, se agregaron cuatro nuevas líneas en el registro de depuración.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando se utilizan registros de depuración para resolver problemas en flujos o procesos, mantenga los ojos abiertos y preste atención a los eventos que se indican a continuación.

Evento	Descripción	Nivel
`FLOW_BULK_ELEMENT_LIMIT_USAGE`	Identifica la utilización del elemento que se ejecuta de forma masiva con respecto a los límites del regulador por cada transacción.	FINER y anteriores
`FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED`	Identifica cuándo no es posible procesar un elemento de forma masiva porque el objeto asociado no admite las operaciones masivas.	INFO y anteriores
`FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE`	Identifica la utilización del elemento del flujo con respecto a los límites del regulador por cada transacción.	FINER y anteriores
`FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE`	Identifica la utilización con respecto a los límites del regulador por cada transacción al iniciar la entrevista de flujos y antes de ejecutar los elementos del flujo.	FINER y anteriores

CONSULTE TAMBIÉN

- Supervisión de la utilización de flujos y procesos con respecto a los límites del regulador por cada transacción
- Asegurarse de que se admiten las operaciones masivas de procesos y flujos
- Análisis de registros de depuración más eficiente gracias a las líneas de registros actualizadas
- *Ayuda de Salesforce*: Configurar la creación de registros de depuración
- *Ayuda de Salesforce*: Niveles de registro de depuración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Extensiones de Salesforce para VS Code: Nuevo depurador

Además de las mejoras que realizamos en las versiones semanales, Extensiones de Salesforce para VS Code v43 incluye una mejora principal: Depurador de reproducción de Apex. Esta función está disponible con la presentación de Extensiones de Salesforce para VS Code v43 del 9 de junio de 2018.

Para obtener información sobre cómo empezar a trabajar con Extensiones de Salesforce para VS Code, consulte la documentación de salesforcedx-vscode en Visual Studio Code Marketplace.

Para obtener información sobre las mejoras realizadas en las versiones semanales, consulte el registro de cambios de Extensiones de Salesforce para VS Code.

EN ESTA SECCIÓN:

Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con el Depurador de reproducción de Apex (Beta)

El Depurador de reproducción de Apex simula una sesión de depuración activa mediante un registro de depuración, que es un registro de todas las interacciones en una transacción. Ya no necesita analizar miles de líneas de registro manualmente. En lugar de esto, el Depurador de reproducción de Apex presenta la información registrada de un modo similar a un depurador interactivo para que pueda depurar su código Apex.

Interrupción de la versión beta de Force.com IDE 2

Como anunciamos el 14 de febrero de 2018, se interrumpió la versión beta de Force.com IDE 2. Recomendamos que utilice Extensiones de Salesforce para VS Code en su lugar. La versión clásica del IDE de Force.com está aún disponible.

Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con el Depurador de reproducción de Apex (Beta)

El Depurador de reproducción de Apex simula una sesión de depuración activa mediante un registro de depuración, que es un registro de todas las interacciones en una transacción. Ya no necesita analizar miles de líneas de registro manualmente. En lugar de esto, el Depurador de reproducción de Apex presenta la información registrada de un modo similar a un depurador interactivo para que pueda depurar su código Apex.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, el Depurador de reproducción de Apex es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre el Depurador de reproducción de Apex en la sección de problemas del repositorio salesforcedx-vscode en GitHub.

Cuándo: El Depurador de reproducción de Apex está disponible con la presentación de Extensiones de Salesforce para VS Code v43 del 9 de junio de 2018.

Quién: Para ver, conservar y eliminar registros de depuración, debe tener el permiso de usuario Ver todos los datos.

Por qué: El depurador de Apex (nuestro depurador interactivo) solo depura entornos sandbox y organizaciones borrador. No obstante, puede utilizar el Depurador de reproducción de Apex en cualquier organización en la que tenga código fuente y un registro de depuración, incluida su organización de producción. El Depurador de reproducción de Apex no solo es gratuito, sino también código abierto.

Cómo: Para obtener información sobre cómo empezar a trabajar con el Depurador de reproducción de Apex, consulte la documentación de salesforcedx-vscode-apex-replay-debugger en Visual Studio Code Marketplace.

Interrupción de la versión beta de Force.com IDE 2

Como anunciamos el 14 de febrero de 2018, se interrumpió la versión beta de Force.com IDE 2. Recomendamos que utilice Extensiones de Salesforce para VS Code en su lugar. La versión clásica del IDE de Force.com está aún disponible.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition y Developer Edition.

Cuándo: Ya no proporcionaremos versiones futuras de esta herramienta, y no habrá descargas disponibles a partir del 3 de mayo de 2018. No podrá acceder a la *Guía del desarrollador de Force.com IDE 2* desde el 23 de abril de 2018.

Por qué: Después de evaluar los comentarios de los clientes y nuestra hoja de ruta para las próximas versiones, el cambio a Extensiones de Salesforce para VS Code está más alineado con nuestros planes a largo plazo. Estos planes dan prioridad a la creación de herramientas abiertas a través de estándares abiertos, como Language Server Protocol y Debug Adapter Protocol. El uso de estándares abiertos nos permite ofrecer funciones potentes a los clientes de manera más rápida.

Decidimos que no era práctico construir dos editores al mismo tiempo. Construyendo un único editor nos podemos centrar en proporcionar la mejor experiencia posible para nuestros clientes y socios. Además, Extensiones de Salesforce para VS Code es de código abierto, y agradecemos las solicitudes de extracción de la comunidad.

Queremos agradecer a todos los que probaron la beta de Force.com IDE 2 y nos aportaron valiosos comentarios. Esperemos que disfrute utilizando Visual Studio Code.

Cómo: Para descargar Extensiones de Salesforce para VS Code, visite el Mercado de Visual Studio Code.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión de Salesforce Spring '18: Interrupción de la versión beta de Force.com IDE 2

Blog de desarrolladores de Salesforce: Información detallada acerca de las extensiones de Salesforce para VS Code

Salesforce CLI: Compatibilidad de desarrollo de complementos, Comandos de empaquetado simplificados y Registro de depuración mejorado

Utilice la interfaz de línea de comandos de Salesforce (CLI) para crear fácilmente entornos para desarrollo y pruebas, sincronice código fuente, ejecute pruebas y controle el ciclo de vida completo de aplicaciones. Estas funciones nuevas y con cambios están disponibles con la presentación de Salesforce CLI v43 del 9 de junio de 2018.

Realizamos cambios en Salesforce CLI de forma habitual. Lea las notas de la versión semanales para conocer las actualizaciones recientes para la versión 43 de la CLI o la versión anterior (42).

Estos comandos y parámetros cambiaron en la versión 43 o durante las actualizaciones semanales de la versión 42. Para obtener más información, consulte la versión 43 de la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

Nuevos comandos

`plugins:generate`
Utilice Salesforce Plugin Generator para construir complementos para Salesforce CLI. El complemento y el comando `sfdx` generados están construidos sobre el marco de trabajo de cli oclif. Consulte https://github.com/forcedotcom/sfdx-plugin-generate para obtener más información.

`force:apex:log:get`
Utilice este comando para obtener el registro de depuración especificado o el número específico de registros más recientes procedentes de su organización borrador predeterminada.

`force:apex:log:tail`
Utilice este comando para activar el registro de depuración y los registros de salida en el terminal. También puede volcar los registros de depuración a un archivo.

Comandos cambiados

Los comandos `force:package` sustituyen a los comandos `force:package2`
Vamos a simplificar todos los comandos de empaquetado de segunda generación y a agregar varios parámetros nuevos con el fin de que la creación de paquetes sea más sencilla e intuitiva. Puede seguir utilizando los comandos `force:package2` hasta que dejen de utilizarse en Winter '19. Los comandos `force:package1`, que utiliza para crear versiones de paquetes de primera generación, no cambian.

Consulte Crear y gestionar paquetes con mayor facilidad (Beta) para obtener información detallada.

Comandos `force:source`
El seguimiento del estado de la fuente ahora está disponible para temas de Lightning Experience.

Parámetros nuevos

`force:package:install -r | --noprompt`
Este parámetro permite que los sitios web Configuración de sitio remoto y Política de seguridad de contenidos envíen o reciban datos sin confirmación.

Parámetros cambiados

`force:apex:test:run -c | --codecoverage`
Para aumentar el desempeño, calculamos y recuperamos los resultados de la cobertura de código para `force:apex:test:run` solo cuando especifica la marca `-c | --codecoverage`.

`sfdx force:apex:test:run --resultsformat human`
El resultado ahora incluye una nueva sección: `=== Failures`. Esta sección incluye seguimientos de pila de pruebas con fallo. En Extensiones de Salesforce para VS Code, estos seguimientos de pila son vínculos activos a líneas de su código.

`force:package2:version:create --buildinstance`
Retiramos este parámetro porque es solo para uso interno y se expuso no intencionadamente.

`sfdx force:apex:test:run --resultsformat human`
El resultado incluye una nueva sección: `=== Failures`. Esta sección incluye seguimientos de pila de pruebas con fallo. En Extensiones de Salesforce para VS Code, estos seguimientos de pila son vínculos activos a líneas de su código.

Cambios en la instalación y la configuración

Versiones de directorios raíz de tarballs de Linux v6
Los nuevos directorios raíz de tarballs del instalador de Linux v6 se incluyen en distintas versiones y cambian con cada versión. Para mantener la coherencia de los nombres de los directorios (lo cual es especialmente importante en los casos de uso de CI):

1. Obtenga uno de estos tarballs:

```
wget https://developer.salesforce.com/media/salesforce-cli/sfdx-linux-amd64.tar.xz
```

```
wget https://developer.salesforce.com/media/salesforce-cli/sfdx-linux-386.tar.xz
```

2. Cree una carpeta `sfdx`:

```
mkdir sfdx
```

3. Extraiga los archivos para su versión de tarball:

```
tar xJf sfdx-linux-amd64.tar.xz -C sfdx --strip-components
```

```
tar xJf sfdx-linux-386.tar.xz -C sfdx --strip-components 1
```

4. Ejecute `./sfdx/install`.

Subsistema de Windows 10 para Linux
Ya no admitimos la instalación del Salesforce CLI en el subsistema de Windows 10 para Linux. Salesforce CLI funciona mejor con el símbolo del sistema de Windows nativo (`cmd.exe`) y Microsoft Powershell.

Actualizaciones de Windows Installer
Cuando instala Salesforce CLI en Windows, ya no instalamos Git. Salesforce CLI ya no depende de Git.

Salesforce Plugin Generator (Beta)

Presentamos Salesforce Plugin Generator (Beta), que puede utilizar para crear complementos para Salesforce CLI. El complemento y el comando sfdx generados se crean a partir de Open CLI Framework. Consulte Salesforce Plugin Generator para obtener más información.

Compatibilidad con el desarrollo de complementos

Para garantizar la compatibilidad con el desarrollo de complementos, agregamos una sección de complementos al archivo `sfdx-project.json`. En esta sección, agregue los valores de configuración y las opciones para su complemento.

```
"plugins": {
  "yourPluginName": {
    "timeOutValue": "2"
  }
```

El siguiente es un ejemplo de código que puede utilizar para acceder a las propiedades:

```
import { Project, SfdxProjectJson } from '@salesforce/core'

const project: Project = await Project.resolve(process.cwd());
const sfdxProject: SfdxProjectJson = await project.retrieveSfdxProjectJson();
const pluginSettings: any = sfdxProject.get('plugins');
this.ux.log('timeOutValue: ${pluginSettings.yourPluginName.timeOutValue}');
```

Tipos de conexión mejorados para complementos generados

En el caso de los complementos generados existentes, si decide actualizar a la última biblioteca `@salesforce/command`, debe actualizar su archivo `tsconfig.json`.

1. Ejecute este comando en su complemento generado:

   ```
   yarn add --dev @types/jsforce
   ```

2. Elimine estas líneas de `tsconfig.json`:

   ```
   "baseUrl": "./",
     "paths" : {
   "*" : ["./node_modules/@salesforce/core/typings/*"]
   }
   ```

Organizaciones borrador: Nuevas funciones disponibles

Proporcionamos algunas funciones nuevas para las organizaciones borrador.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

Quién: Puede crear organizaciones borrador si activó el Núcleo del desarrollador en su organización de producción o se registró en una organización de prueba de Dev Hub.

Por qué: Salesforce DX es compatible con estas funciones en organizaciones borrador.

- `CascadeDelete`. Elimina los registros secundarios de relaciones de búsqueda cuando elimina el principal.
- `ContactsToMultipleAccounts`. Hace un seguimiento de las relaciones entre un cliente y los negocios con los que trabaja mediante la relación de un solo registro de contacto con varias cuentas.
- `StateAndCountryPicklist`. Las listas de selección de estado y país permiten a los usuarios seleccionar estados y países de listas estandarizadas predefinidas en lugar de ingresar los datos de estado y país en campos de texto. Las listas de selección de estado y país son un método de entrada de datos rápido y sencillo.

Cómo: Agregue la función al archivo de definición de la organización borrador.

```
"features": ["CascadeDelete", "StateAndCountryPicklist"],
```

Mensajería de negocios: Mejoras de las pruebas de Apex para eventos de plataforma, eventos de plataforma de gran volumen (Piloto) y cambio de captura de datos (Piloto)

Use eventos para simplificar la comunicación entre los sistemas de negocio. Esta versión incluye la compatibilidad con pruebas de Apex para suscriptores de eventos de flujo y proceso, y la entrega de eventos de prueba a petición. Entregue millones de eventos de forma eficiente con los eventos de plataforma de gran volumen. Replique registros de Salesforce en sus sistemas externos con el cambio de captura de datos.

EN ESTA SECCIÓN:

Probar suscriptores de evento de flujo y proceso en Apex

Ahora puede automatizar las pruebas de suscriptores de procesos y eventos de flujo en Apex con versión de API 43.0 y posterior. Redacte pruebas de Apex para asegurarse de que su flujo y su proceso suscritos a un evento de plataforma están funcionando según lo previsto. Cuando se publica un mensaje de evento de plataforma en una prueba de Apex, desencadena todos los suscriptores, incluyendo procesos y flujos. Para pruebas de Apex guardadas en versión de API 42.0 y anterior, los suscriptores de evento de flujo y proceso no se desencadenan y no se pueden probar.

Entregar eventos de prueba On Demand

Utilice `Test.getEventBus().deliver()` para entregar eventos de prueba en una prueba de Apex. Ya no tiene que apoyarse únicamente en `Test.stopTest()` para la entrega de eventos al final de una prueba. Ahora puede entregar eventos de prueba varias veces en una prueba y verificar que los suscriptores procesaron los eventos de prueba en cada etapa del recorrido.

Acceder a información del suscriptor en una prueba de Apex

Ahora puede obtener información del estado del suscriptor en una prueba de Apex utilizando EventBusSubscriber. EventBusSubscriber tiene dos nuevos campos, `LastError` y `Retries`, que contienen información acerca de desencadenadores de Apex reintentados : desencadenadores que lanzaron `EventBus.RetryableException`.

Recibir notificaciones cuando se suspende un desencadenador de Apex para demasiados intentos

Cuando un desencadenador de Apex suscrito a un evento de plataforma supera el número máximo de reintentos, deja de procesar nuevos mensajes de eventos. Pasa al estado de error. Se le envía una notificación por email de modo que puede corregir el desencadenador y reanudar el procesamiento de nuevos mensajes de eventos.

Obtener el número de milisegundos en campos de Fecha y hora de evento de plataforma

Los campos de Fecha y hora, como `CreatedDate`, incluyen ahora la parte de milisegundo de la hora en el mensaje de evento de JSON serializado que se entrega a clientes de CometD. Este cambia hace que el formato del campo Fecha y hora sea coherente con el formato de Fecha y hora en otras API de Salesforce.

Probar suscriptores de evento de flujo y proceso en Apex

Ahora puede automatizar las pruebas de suscriptores de procesos y eventos de flujo en Apex con versión de API 43.0 y posterior. Redacte pruebas de Apex para asegurarse de que su flujo y su proceso suscritos a un evento de plataforma están funcionando según lo previsto. Cuando se publica un mensaje de evento de plataforma en una prueba de Apex, desencadena todos los suscriptores, incluyendo procesos y flujos. Para pruebas de Apex guardadas en versión de API 42.0 y anterior, los suscriptores de evento de flujo y proceso no se desencadenan y no se pueden probar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition.

Entregar eventos de prueba On Demand

Utilice `Test.getEventBus().deliver()` para entregar eventos de prueba en una prueba de Apex. Ya no tiene que apoyarse únicamente en `Test.stopTest()` para la entrega de eventos al final de una prueba. Ahora puede entregar eventos de prueba varias veces en una prueba y verificar que los suscriptores procesaron los eventos de prueba en cada etapa del recorrido.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition.

Por qué: La entrega de mensajes de evento múltiples veces es útil para probar el procesamiento secuencial de eventos. Por ejemplo, puede verificar acciones secuenciales de un suscriptor en un circuito en la misma prueba.

Cómo: Encierre `Test.getEventBus().deliver()` en el bloque de declaración `Test.startTest()` y `Test.stopTest()`.

```
Test.startTest();
// Create test events
// ...
// Publish test events with EventBus.publish()
// ...
// Deliver test events
Test.getEventBus().deliver();
// Perform validation
// ...
Test.stopTest();
```

Acceder a información del suscriptor en una prueba de Apex

Ahora puede obtener información del estado del suscriptor en una prueba de Apex utilizando EventBusSubscriber. EventBusSubscriber tiene dos nuevos campos, `LastError` y `Retries`, que contienen información acerca de desencadenadores de Apex reintentados : desencadenadores que lanzaron `EventBus.RetryableException`.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition.

Por qué: Anteriormente, la información de suscriptor estaba disponible a través de EventBusSubscriber únicamente para código no de prueba. La información de desencadenador reintentado estaba disponible únicamente en desencadenadores a través de las propiedades `EventBus.TriggerContext.currentContext().retries` y `EventBus.TriggerContext.currentContext().lastError`.

Cómo: La siguiente consulta SOQL obtiene información acerca de todos los suscriptores del desencadenador en el evento Order_Event__e.

```
SELECT Name, Position, Retries, LastError
FROM EventBusSubscriber
WHERE Topic='Order_Event__e' AND Type='ApexTrigger'
```

Recibir notificaciones cuando se suspende un desencadenador de Apex para demasiados intentos

Cuando un desencadenador de Apex suscrito a un evento de plataforma supera el número máximo de reintentos, deja de procesar nuevos mensajes de eventos. Pasa al estado de error. Se le envía una notificación por email de modo que puede corregir el desencadenador y reanudar el procesamiento de nuevos mensajes de eventos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition.

Cómo: La notificación de email se envía al desarrollador especificado en el campo Última modificación por en el desencadenador. El email se envía a más destinatarios que especifica en la página Email de excepción de Apex en Configuración. Para evitar superar el número máximo de reintentos, compruebe el número de reintentos en el desencadenador utilizando `EventBus.TriggerContext.currentContext().retries` o consultando el campo `EventBusSubscriber.retries`.

Obtener el número de milisegundos en campos de Fecha y hora de evento de plataforma

Los campos de Fecha y hora, como `CreatedDate`, incluyen ahora la parte de milisegundo de la hora en el mensaje de evento de JSON serializado que se entrega a clientes de CometD. Este cambia hace que el formato del campo Fecha y hora sea coherente con el formato de Fecha y hora en otras API de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition y Developer Edition.

Cómo: La representación de cadena de los campos Fecha y hora sigue el estándar ISO 8601 y tiene el siguiente formato.

```
YYYY-MM-DDTHH:mm:ss.sssZ
```

El nuevo formato de Fecha y hora se aplica a clientes suscritos utilizando la versión de API 43.0 y posterior. Anteriormente, los campos de Fecha y hora serializados no mantenían la parte de milisegundos y tenían el siguiente formato.

```
YYYY-MM-DDTHH:mm:ssZ
```

Nota: Para mensajes de evento entregados a desencadenadores de Apex, los campos de Fecha y hora no incluyen la precisión de milisegundos, como campos de Fecha y hora de objetos de Salesforce.

Empaquetado: Ya no es solo para socios

Un paquete encapsula todos los cambios de los que está realizando un seguimiento entre etapas del ciclo de vida en un artefacto versionado y distribuible. Puede crear paquetes de primera generación y de segunda generación.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear y gestionar paquetes con mayor facilidad (Beta)

El empaquetado de segunda generación supone un avance evolutivo de gran importancia en Summer '18 debido al uso de comandos simplificados. Ahora, es más fácil configurar y gestionar sus proyectos de Salesforce DX.

La validación mejorada evita la eliminación de registros activos cuando se desinstalan paquetes

Cuando desinstala un paquete que contiene tipos de registros de cuenta, un proceso de validación evita que elimine todos los tipos de registros de cuentas personales y de negocio activos. Anteriormente, esta validación solo se realizaba al eliminar un tipo de registro de cuenta en la página Configuración de tipo de registro.

La versión piloto de Paquetes bloqueados está suspendida

Tras una minuciosa reflexión, decidimos suspender la versión piloto para paquetes bloqueados y detener su compatibilidad en Summer '18. Los comandos de paquete de Salesforce CLI ya no incluyen la opción para crear un paquete bloqueado.

Crear y gestionar paquetes con mayor facilidad (Beta)

El empaquetado de segunda generación supone un avance evolutivo de gran importancia en Summer '18 debido al uso de comandos simplificados. Ahora, es más fácil configurar y gestionar sus proyectos de Salesforce DX.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil. Dev Hub está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Las organizaciones borrador están disponibles en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

Nota: Como una función beta, Empaquetado de segunda generación es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre el empaquetado de segunda generación en el grupo de empaquetado 2 Beta de Trailblazer Community.

Cuándo: Estas funciones nuevas y con cambios están disponibles con la presentación de Salesforce CLI v43 del 9 de junio de 2018.

Por qué: Con el fin de mejorar la capacidad de uso de los comandos de empaquetado, introducimos alias, que son más fáciles de recordar que los Id. de empaquetado crípticos. Puede utilizar nombres o cadenas en lugar de Id. en `sfdx-project.json` y al ejecutar comandos de CLI de empaquetado. No obstante, si le resulta cómodo utilizar Id. de empaquetado, puede seguir haciéndolo. Puede utilizar comandos `force:packaging2` hasta que retiren de Salesforce CLI en Winter '19. No tenemos planes para cambiar los comandos `force:package1`. Puede seguir utilizándolos para crear versiones de paquetes de primera generación.

Cambios de comandos de empaquetado de Salesforce CLI

Para ver descripciones de comandos y parámetros de Salesforce CLI, consulte la línea de comandos `--help` o la Referencia de comandos de Salesforce CLI.

Comando en desuso (versión 43 o anterior)	Comando nuevo (versión 43)	Parámetros eliminados	Parámetros nuevos o cambiados
force:package2:create	force:package:create	--containeroptions | -o	--packagetype | -t (se requiere una marca) --path | -p
force:package2:list	force:package:list	N/A	N/A
force:package2:update	force:package:update	--package2id | -i	--package | -p (alias o Id. de paquete)
force:package2:version:create	force:package:version:create	--package2id | -i	--definitionfile | -f --package | -p (alias o Id. de paquete) --versiondescription | -e

Comando en desuso (versión 43 o anterior)	Comando nuevo (versión 43)	Parámetros eliminados	Parámetros nuevos o cambiados
			--versionname | -a --versionnumber | -n --installationkey (ahora se requiere una marca) --installationkeybypass | -x
force:package2:version:create:get	force:package:version:create:report	N/A	N/A
force:package2:version:create:list	force:package:version:create:list	N/A	N/A
force:package2:version:get	force:package:version:report	--package2versionid | -i	--package | -p (alias o Id. de paquete)
force:package2:version:list	force:package:version:list	--package2ids | -i	--packages | -p (se pueden incluir varios paquetes)
force:package2:version:update	force:package:version:promote	--setasreleased	N/A
force:package2:version:update	force:package:version:update	--noprompt | -p --package2versionid | -i	--package | -p (alias o Id. de paquete)
force:package:install:get	force:package:install:report	N/A	N/A
force:package:uninstall:get	force:package:uninstall:report	N/A	N/A

Cambios en parámetros de Salesforce CLI

En el caso de estos comandos, solo se cambiaron los parámetros.

Nombre del comando	Parámetros cambiados o eliminados	Parámetros nuevos
force:package:install	--id | -i (ya no es obligatorio) Marca breve (-p) para --publishwait en desuso	--package | (sin marca breve)
force:package:uninstall	--id | -i (ya no es obligatorio)	--package | -p

Cambios en proyectos de Salesforce DX

Realizamos una serie de mejoras en relación con el método de configuración y mantenimiento de su proyecto de Salesforce DX, pero puede utilizar su archivo `sfdx-project.json` actual hasta Winter '19.

Alias de paquetes

Si es un cliente o un socio que crea paquetes, ya debe estar familiarizado con los muchos tipos de Id. de empaquetado de 15 caracteres y 18 caracteres. Estos Id. permiten identificar de forma exclusiva su paquete y versiones del paquete, pero no son intuitivos. Ahora, puede

utilizar alias descriptivos para los Id. de empaquetado de su archivo de proyecto de Salesforce DX y al ejecutar comandos de empaquetado de CLI. El archivo `sfdx-project.json` incluye una sección para crear alias de paquetes.

```
"packageAliases": {
    "Time Off Manager": "0HoB00000004CFpKAM",
    "External Apex Library@1.0.0-4": "04tB0000000IB1EIAW",
    "Expense Manager": "0HoB00000004CFuKAM"
}
```

Además, puede utilizar alias de paquetes al indicar dependencias de paquetes.

```
"dependencies": [
    {
       "package": "Time Off Manager",
       "versionNumber": "4.7.0.LATEST"
    },
    {
       "package" : "External Apex Library@1.0.0-4"
    }
```

Supongamos que desea actualizar la descripción del paquete Gestor de gastos. Puede identificarlo por su alias (Gestor de gastos) en lugar de por su Id. de paquete no intuitivo.

```
sfdx force:package:update --package "Expense Manager" --description "Summer '18 Release"
```

Actualizaciones automáticas del archivo del proyecto de Salesforce DX

Despídase de las actualizaciones manuales. Salesforce CLI asigna los Id. `0Ho` o `04t` a nombres o alias de paquetes cuando se crean paquetes o versiones de paquetes y actualiza automáticamente el archivo del proyecto de Salesforce DX.

Cuando ejecuta el comando con un nombre de paquete, CLI crea el alias en la sección `packageAliases` y actualiza la sección `packageDirectories`. Puede hacer referencia al paquete por su alias en comandos posteriores. Los alias mejoran la legibilidad de su archivo `sfdx-project.json`. Ya no necesita ejecutar otro comando para recuperar Id. crípticos.

```
sfdx force:package:create --name "Revenue Optimizer" --path "util" --packagetype Unlocked
```

```
"packageDirectories": [
    {
       "path": "util",
       "package": "Revenue Optimizer",
       "versionName": "ver 0.1",
       "versionNumber": "0.1.0.NEXT",
       "default": false
    }
],
"packageAliases": {
    "Revenue Optimizer": "0HoB00000004CUqKAM"}
```

Además, CLI crea un alias cuando usted crea una versión de un paquete. El alias para la versión del paquete consta del nombre y el número de versión del paquete. Para ejecutar el comando en el modo no asíncrono, especifique un tiempo de espera al crear la versión

del paquete. Si la versión del paquete se crea en el tiempo de espera, el archivo `sfdx-project.json` se actualiza automáticamente. En caso contrario, debe actualizar manualmente el archivo del proyecto.

```
sfdx force:package:version:create --package "Revenue Optimizer" --versionnumber 1.0.0.2
--wait 10
```

```
"packageAliases": {
    "Revenue Optimizer@1.0.0-2": "04tB0000000IB1EIAW"
}
```

¿Qué ocurre si no deseo que mi proyecto de Salesforce DX se actualice automáticamente?

En determinadas circunstancias, las actualizaciones automáticas del archivo `sfdx-project.json` no son deseables. En los momentos en los que se requiera un mayor control, utilice las siguientes variables de entorno para suprimir las actualizaciones automáticas para el archivo del proyecto.

Para este comando	Establecer esta variable de entorno en verdadera
force:package:create	SFDX_PROJECT_AUTOUPDATE_DISABLE_FOR_PACKAGE_CREATE
force:package:version:create	SFDX_PROJECT_AUTOUPDATE_DISABLE_FOR_PACKAGE_VERSION_CREATE

Archivo de definición externo para funciones y preferencias de organización

En las versiones anteriores, especificaba las funciones y preferencias de organización requeridas para los metadatos de su paquete en el archivo `sfdx-project.json`. Para que este proceso sea coherente con el método mediante el que define esta información para una organización borrador, puede especificar las funciones y preferencias de organización requeridas para su paquete en un archivo JSON. En función de su caso de uso, puede utilizar una definición única o un archivo JSON externo para los paquetes y las organizaciones borrador, o mantener diferentes archivos JSON. Para los paquetes, puede especificar el nombre de archivo en `sfdx-project.json` o al ejecutar el comando `force:package:version:create`.

Nota: En Summer '18, puede seguir especificando las funciones y preferencias de organización en el archivo `sfdx-project.json`. Sin embargo, en Winter '19, se requiere el uso de un archivo JSON externo.

En `sfdx-project.json`:

```
"definitionFile": "config/package-def.json",
```

En la línea de comandos:

```
force:package:version:create --package "Expense Manager" --definitionfile
config/package-def.json --wait 10
```

Compatibilidad con la automatización de CI

Las secuencias de comandos de CI no pueden modificar manualmente `sfdx-project.json` (aunque usted sí pueda). Para garantizar la compatibilidad con casos de uso de CI, puede especificar los parámetros de paquete `--versionname`, `--versionnumber` y `--versiondescription` al ejecutar el comando `force:package:version:create` en sus secuencias de comandos. Estos valores reemplazan el contenido del archivo `sfdx-project.json`.

```
sfdx force:package:version:create --package "Expense Manager" --versionname "Summer 2018"
 --versionnumber "1.3.0.3" --wait 10
```

Cómo mantener el orden de todas las versiones de paquetes

Si ejecuta `package:version:create` y no especifica un valor para `--versionname`, CLI establece `--versionname` en `--versionnumber`. La combinación del nombre y el número de versión del paquete le permite identificar de forma exclusiva su versión del paquete.

La validación mejorada evita la eliminación de registros activos cuando se desinstalan paquetes

Cuando desinstala un paquete que contiene tipos de registros de cuenta, un proceso de validación evita que elimine todos los tipos de registros de cuentas personales y de negocio activos. Anteriormente, esta validación solo se realizaba al eliminar un tipo de registro de cuenta en la página Configuración de tipo de registro.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

La versión piloto de Paquetes bloqueados está suspendida

Tras una minuciosa reflexión, decidimos suspender la versión piloto para paquetes bloqueados y detener su compatibilidad en Summer '18. Los comandos de paquete de Salesforce CLI ya no incluyen la opción para crear un paquete bloqueado.

Este cambio nos ayuda a innovar y presentar nuevas funciones más rápidamente para estos tipos de paquetes:

- Paquetes desbloqueados para clientes e integradores de sistemas (IS)
- Paquetes gestionados de segunda generación para ISV y socios

ISVforce: Experiencia de publicación de AppExchange mejorada

Distribuya aplicaciones, componentes Lightning y otras soluciones en AppExchange con la ayuda de herramientas de ISVforce. Obtenga más flexibilidad al publicar Soluciones de Lightning Bolt, que ahora admite aplicaciones personalizadas, flujos de proceso, plantillas de comunidad y páginas. Utilice la Consola de publicación para compartir el logotipo de su solución e imágenes de mosaico con su equipo de marketing.

EN ESTA SECCIÓN:

Iniciar rápidamente soluciones de negocio mediante Soluciones Lightning Bolt

Cree soluciones específicas de la industria para sus clientes mediante Soluciones Lightning Bolt. Distribuya soluciones de negocio integrales que incluyan aplicaciones personalizadas, flujos, páginas y plantillas de comunidad Lightning.

Enviar recursos de marketing en la consola de publicación

Siempre estamos entusiasmados con mostrar lo que están creando los socios de AppExchange. Si desea que consideremos incluir su solución en nuestros materiales de marketing, ahora puede enviar una imagen de mosaico y un logotipo basado en vector en la Consola de publicación.

Iniciar rápidamente soluciones de negocio mediante Soluciones Lightning Bolt

Cree soluciones específicas de la industria para sus clientes mediante Soluciones Lightning Bolt. Distribuya soluciones de negocio integrales que incluyan aplicaciones personalizadas, flujos, páginas y plantillas de comunidad Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear soluciones de negocio con Soluciones Lightning Bolt

Enviar recursos de marketing en la consola de publicación

Siempre estamos entusiasmados con mostrar lo que están creando los socios de AppExchange. Si desea que consideremos incluir su solución en nuestros materiales de marketing, ahora puede enviar una imagen de mosaico y un logotipo basado en vector en la Consola de publicación.

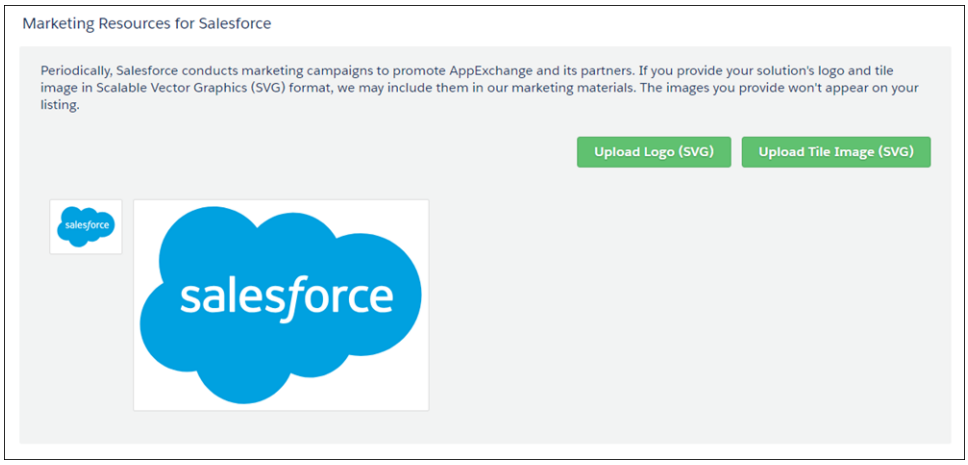
Dónde: Este cambio se aplica a la Comunidad de socios de Salesforce.

Quién: Miembros de la comunidad de socios con el permiso Gestionar listados.

Por qué: Anteriormente, si deseaba incluir su solución en nuestros materiales de marketing, le solicitábamos enviarnos un email con las imágenes en formato Gráficos vectoriales escalables (SVG). Ahora, puede cargarlos en la Consola de publicación exactamente como los otros activos en su listado.

Cómo: Abra un listado en la Consola de publicación y haga clic en **Multimedia**. A continuación cargue el logotipo de su solución y la imagen de mosaico en formato SVG.

Cuando carga una imagen, comprobamos el formato y el tamaño para asegurarnos de que su solución luce su mejor aspecto.



Marketing: Página de inicio de Lightning, integración de Google Analytics 360 y otras funciones

Marketing Cloud es la plataforma de primer nivel para ofrecer un servicio aún mejor a sus clientes con trayectorias de cliente 1:1. Le permite generar una visión única de los datos de aprovechamiento de clientes desde cualquier fuente, así como planificar y optimizar unas trayectorias de cliente exclusivas tomando como base sus objetivos de negocio. Ofrezca contenido personalizado en todos los canales y dispositivos exactamente en el momento preciso, y mida la repercusión de cada interacción en su negocio de modo que pueda optimizar su enfoque en tiempo real y ofrecer mejores resultados.

Aprenda sobre nuestras funciones y mejoras más recientes en las Notas de la versión de Marketing Cloud.

- Versión de abril de 2018
- Versión de enero de 2018
- Versión de octubre de 2017
- Versión de agosto de 2017

- Versión de junio de 2017

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Marketing Cloud

Página de Facebook de Salesforce Marketing Cloud

Actualizaciones críticas

Esta versión incluye nuevas actualizaciones clave de procesos, flujos, plantillas de email basadas en HTML y URL de entornos sandbox. La actualización clave de controladores de Apex `@AuraEnabled` se va a posponer.

Para garantizar una transición sin problemas, cada actualización crítica tiene un periodo de participación, el cual finaliza en la fecha de activación automática que se muestra en la página Actualizaciones críticas de Configuración. Durante este periodo, puede activar y desactivar manualmente la actualización con la frecuencia necesaria para evaluar la repercusión en la organización y modificar las personalizaciones afectadas. Una vez transcurrido el periodo de participación, la actualización se activa. Para obtener más información, consulte Responder a actualizaciones críticas.

Nuevas actualizaciones clave

Estas actualizaciones clave son nuevas en Summer '18.

Activar el almacenamiento parcial para las operaciones de creación y actualización en procesos (actualización clave)

Esta actualización evita que un error en un proceso provoque error en todos los procesos en ejecución y, por lo tanto, en la transacción. En su lugar, Salesforce revierte solo los registros que no se guardaron.

Activación de consultas de procesos y flujos para la ejecución en lotes (actualización clave)

Esta actualización cambia la forma en que las consultas de flujos y procesos se ejecutan cuando se pueden procesar de forma masiva. Salesforce ya procesa de forma masiva las operaciones que crean, actualizan o eliminan registros de Salesforce. Activar el procesamiento masivo de consultas ayuda a su organización a no alcanzar los límites de SOQL. Si esta actualización clave no se muestra en la consola de actualizaciones clave de su organización, quiere decir que su organización ya ejecuta operaciones de flujos y procesos por lotes.

El permiso Modificar usuarios de autoservicio pasa a ser Gestionar usuarios de cliente

El permiso "Modificar usuarios de autoservicio" pasa a denominarse "Gestionar usuarios de cliente". La funcionalidad es la misma, pero el permiso ya no se activa de forma predeterminada para los nuevos perfiles estándar.

Restricción de la utilización de plantillas de email basadas en HTML de Salesforce Classic a los navegadores seguros (actualización clave)

Esta actualización clave impide la utilización de plantillas de email basadas en HTML, como, por ejemplo, las plantillas personalizadas, de Visualforce o las plantillas HTML estándar desde Microsoft Internet Explorer. Internet Explorer no es compatible con la Política de seguridad de contenidos (CSP) de Salesforce, por lo que no ofrece la protección de navegador necesaria. Se recomienda, por lo tanto, utilizar un navegador compatible con CSP, como, por ejemplo, Microsoft Edge, Google Chrome, o Mozilla Firefox.

Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización clave)

Esta actualización clave elimina los nombres de instancia de las URL. Antes de Summer '18, las URL de mi dominio de entornos sandbox incluían el nombre de instancia de la organización. Tras esta actualización, las URL de mi dominio no incluyen los nombres de instancia.

Temas seguros para Portales y Sitios de Salesforce (Actualización crítica)

Los nombres de temas se exponen para todos los usuarios de su organización, incluyendo usuarios en su organización que utilicen Sitios y Portales de Salesforce creados antes de Summer '13. Para obtener una seguridad mejorada para los temas, estamos desactivando los temas para usuarios externos invitados y autenticados en los Portales y Sitios de Salesforce.

Actualizaciones clave pospuestas

Esta actualización clave se anunció en una versión anterior y se pospuso la fecha de activación automática.

Aplazamiento de la actualización clave "Utilizar without sharing para controladores de Apex de @AuraEnabled con colaboración implícita"

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Summer '18, pero se pospuso a Spring '19.

Ayuda y capacitación

Agregamos módulos de Trailhead y videos instructivos. También actualizamos nuestra documentación de Trust and Compliance.

EN ESTA SECCIÓN:

Explorar funciones con Trailhead

¿Está buscando una buena forma de familiarizarse con Salesforce o descubrir una nueva función? Conozca Trailhead, una herramienta divertida, guiada e interactiva de aprender Salesforce. Puede seguir rutas de aprendizaje guiada para administradores o desarrolladores, o seleccionar su propia aventura con módulos autoguiados.

Ver videos (solo en inglés)

Creamos y actualizamos videos instructivos para ayudar a sus usuarios a aprender sobre las funciones nuevas y mejoradas de Salesforce.

Revisar la documentación de Trust and Compliance

Realizamos actualizaciones periódicas en Documentos de Salesforce Trust and Compliance.

Explorar funciones con Trailhead

¿Está buscando una buena forma de familiarizarse con Salesforce o descubrir una nueva función? Conozca Trailhead, una herramienta divertida, guiada e interactiva de aprender Salesforce. Puede seguir rutas de aprendizaje guiada para administradores o desarrolladores, o seleccionar su propia aventura con módulos autoguiados.

Eche un vistazo a Trailhead en https://trailhead.salesforce.com y encuentre la ruta adecuada para usted. A continuación se describen los módulos más recientes.

Nuevos módulos

Visualización de datos de pacientes de Health Cloud

Adapte la cronología sanitaria, la tarjeta de paciente y los filtros de lista para satisfacer las necesidades de sus pacientes.

Ver videos (solo en inglés)

Creamos y actualizamos videos instructivos para ayudar a sus usuarios a aprender sobre las funciones nuevas y mejoradas de Salesforce.

- El nuevo video sobre la conexión con Salesforce en Outlook (solo en inglés) ofrece una visión general de las funciones disponibles en Lightning for Outlook e Inbox Beta for Outlook. Estas funciones incluyen la adición de registros, la gestión de tareas, el registro de email y las funciones de productividad disponibles en Inbox Beta for Outlook.
- El nuevo video sobre comunidades y usuarios de comunidades en su organización de Salesforce (solo en inglés) muestra cómo las comunidades residen en una organización y cómo las cuentas de Salesforce y los usuarios de comunidad se asocian entre sí.

- El nuevo video sobre cómo los administradores configuran Captura de actividad de Einstein (solo es inglés) muestra cómo sus representantes de ventas empiezan a trabajar con Captura de actividad de Einstein. Aprenda a evitar que determinadas actividades se agreguen a registros de Salesforce, establezca valores predeterminados para el modo en que se comparten las actividades y seleccione quién puede utilizar la función.
- El nuevo video sobre cómo los usuarios configuran Captura de actividad de Einstein (solo en inglés) muestra lo que los representantes de ventas necesitan para configurar Captura de actividad de Einstein y cómo establecer su configuración personal.
- El video actualizado sobre cómo enviar emails personalizados a un grupo (solo en inglés) describe los cambios realizados en la función de email de lista en la versión Summer '18.
- El video actualizado sobre cómo utilizar tareas para potenciar su productividad de ventas (solo en inglés) describe los cambios realizados en la función de tareas en la versión Summer '18.
- El video actualizado sobre cómo buscar en Salesforce Lightning Experience (solo en inglés) describe los cambios realizados en la función de búsqueda en la versión Summer '18.

Revisar la documentación de Trust and Compliance

Realizamos actualizaciones periódicas en Documentos de Salesforce Trust and Compliance.

Infraestructura y subprocesadores

Los siguientes cambios se realizaron en la **Documentación de Infraestructura y subprocesadores**.

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Force.com, IoT Explorer, Site.com, Database.com, Einstein Analytics, Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ y Salesforce Billing

- **Infraestructura: Almacenamiento de datos de clientes:** Se aclaró que la transmisión de datos del cliente se podría enrutar a través de cualquiera de los centros de datos de Salesforce, pero ese almacenamiento de dichos datos del cliente se limitará a ubicaciones específicas.
- **Redes de entrega de contenido:** Se aclaró el lenguaje acerca del uso de CDNs.

Commerce Cloud

- **Infraestructura: Almacenamiento de datos de clientes:** Se actualizó la marca de Einstein y se eliminaron las referencias a Store.
- **Infraestructura: Almacenamiento de datos de clientes**: Se aclaró que Amazon Web Services, Inc. almacena datos de cliente que se utilizan en relación con análisis y esa información utilizada para fines de análisis se torna anónima antes de la publicación.
- **Redes de entrega de contenido**: Se agregó CloudFront (Amazon Web Services, Inc.) CDN para los servicios de Einstein y Digital. Se describió cómo la función Dynamic Imaging Service utiliza CloudFront CDN de Amazon para almacenar y entregar imágenes, que fluye por CloudFront y luego el CDN del cliente, y cómo CloudFront alberga imágenes para Einstein Predictive Email.

Data.com

- Se cambió el formato de la tabla de afiliados de SFDC.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Servicios de Einstein Vision y Language y Bots de Einstein)

- **Ámbito:** Se agregó Salesforce Inbox (Servicio existente) y Bots de Einstein (Servicio nuevo) a la Documentación de Infraestructura y subprocesadores. Por motivos de uniformidad y para permitir la consolidación, las descripciones de Salesforce Inbox en ciertas secciones podrían variar del idioma original.
- **Ámbito:** Se agregaron nuevas funciones de suscripción de Einstein incluidas sin cargo adicional como parte de algunas suscripciones de Sales y Service Cloud a la Documentación de Infraestructura y subprocesadores.
- **Infraestructura: Almacenamiento de datos de clientes:** Se agregaron detalles adicionales acerca de cuándo se almacenan datos en Alemania y cuándo se almacenan datos en Estados Unidos para Captura de actividad de Einstein.

Heroku

- Sin actualizaciones.

Desk.com, Einstein Discovery, LiveMessage, Quip y SalesforceIQ CRM Services

- **Ámbito**: Se eliminó Salesforce Inbox del ámbito de documentos.

IoT Cloud

- Sin actualizaciones.

Marketing Cloud

- **Ámbito:** Se eliminó Radian6 de la Documentación de Infraestructura y subprocesadores de Marketing Cloud.
- **Infraestructura: Almacenamiento de datos de clientes:** Se agregó Canadá y se eliminó Brasil de la lista de países donde se pueden almacenar datos de Predictive Intelligence. Se eliminó Radian6 de la Documentación de Infraestructura y subprocesadores de Marketing Cloud.

Pardot

- Sin actualizaciones.

Salesforce DMP

- Sin actualizaciones.

Notificaciones y Licencias

Los siguientes cambios se realizaron en la **Documentación de Notificaciones y Licencias**:

Salesforce

- **Política de servicios externos y de uso aceptable:** Se actualizó el vínculo a Política de servicios externos y de uso aceptable.

Commerce Cloud

- **Avisos sobre terceros:** Se actualizó flujo externo a través de términos.
- **Avisos sobre terceros:** Se agregó que los clientes deben cumplir con las condiciones aplicables que el cliente aceptó con plataformas externas y entidades comerciales que interoperan con Gestión de pedidos y se incluyó una lista de esas plataformas y entidades.

Data.com

- Sin cambios.

Desk.com

- Sin cambios.

Einstein Analytics

- Sin cambios.

Einstein Discovery

- Sin cambios.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Servicios de Einstein Vision y Language y Bots de Einstein)

- **Ámbito:** Se agregó Salesforce Inbox (Servicio existente) y Bots de Einstein (Servicio nuevo) a la Documentación de NLI.
- **Ámbito:** Se agregaron nuevas funciones de suscripción de Einstein incluidas sin cargo adicional como parte de algunas suscripciones de Sales y Service Cloud a NLI.
- Se reestructuró el documento para aclarar más qué aplicaciones y contenido no de SFDC se utilizan en qué servicio.

- **Salesforce Inbox:** Se agregó la nueva aplicación que no es de SFDC Maxmind, que proporciona geolocalizaciones aproximadas si el cliente elige utilizar recetas de lectura.
- **Salesforce Inbox:** Se agregaron más detalles acerca de aplicaciones que no son de SFDC utilizadas para proporcionar información de enriquecimiento de contacto si el cliente elige utilizar Enriquecimiento de contacto.

Heroku

- Sin actualizaciones.

IoT Cloud

- Se cambió "IoT Cloud" a "IoT Cloud Services".

LiveMessage

- Sin cambios.

Marketing Cloud

- **Ámbito:** Se eliminó Radian6 de información de Notificación y Licencia completamente. Se actualizó la nomenclatura para Recomendaciones de Einstein Marketing a Recomendaciones de Einstein, y para Krux a Salesforce DMP.
- **Política de servicios externos y de uso aceptable:** Se actualizó el vínculo a Política de servicios externos y de uso aceptable.

Pardot

- Sin cambios.

Quip

- **Política de servicios externos y de uso aceptable:** Se actualizó el vínculo a Política de servicios externos y de uso aceptable.
- **Interoperación con otros servicios:** Se agregó información acerca de Live Apps.

Salesforce DMP

- **Servicios cubiertos:** Se sustituyó "Servicios cubiertos" por "Servicios de Salesforce DMP" por completo y se simplificó la definición para más claridad y coherencia.
- **Usos de información restringidos y cumplimiento de programas de autorregulación:** Se eliminó la definición de "Datos personales" para mayor coherencia. Para mayor claridad, se eliminó la referencia a incorporación. Se eliminó la lista ilustrativa de datos personales y excepciones aclaradas en la prohibición en el envío de datos personales (direcciones IP y datos personales pseudoanónimos). Coherente con el Código de conducta de la NAI, se cambió "identificadores no personales" a "información identificable por el dispositivo" y se eliminó la referencia de datos confidenciales a estado por debajo de la edad de 18. Se aclaró que la prohibición en los datos de estado confidenciales incluye "conclusiones."
- **Anuncio para usuarios del cliente:** Se actualizó el lenguaje para agregar claridad acerca del anuncio requerido, con política de privacidad como un ejemplo:
- **Software distribuido:** Lista actualizada de anuncios requeridos.

SalesforceIQ (SalesforceIQ CRM y Salesforce Inbox)

- **Ámbito:** Se eliminó Salesforce Inbox Service de la Documentación de SalesforceIQ NLI, y se agregó Salesforce Inbox al documento combinado que también incluye Sales Cloud Einstein, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision y Language y Bots de Einstein.
- Se agregó una notificación de que no se aplica ningún derecho u obligación relacionados con el Reglamento general de protección de datos (GDPR) a SIQ CRM o SalesforceIQ. Esto no afecta a obligaciones de Salesforce acerca de los servicios marcados actualmente como Salesforce Inbox.

Seguridad, privacidad y arquitectura

Los siguientes cambios se realizaron en la **Documentación de seguridad, privacidad y arquitectura**.

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Force.com, IoT Explorer, Site.com, Database.com, Einstein Analytics, Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ y Salesforce Billing

- **Ámbito:** Se aclaró que las nuevas funciones de suscripción de Einstein incluidas sin cargo adicional como parte de algunas suscripciones de Sales y Service Cloud están cubiertas por la Documentación de Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision y Language y Bots de Einstein.
- **Auditorias y certificaciones:** Se revisó el lenguaje que describe el ámbito de auditorias de SOC.
- **Auditorias y certificaciones:** Se revisó el lenguaje que describe el ámbito de PCI AoC para excluir IoT Explorer e indica que los clientes no deben implementar la opción de cifrado determinista al utilizar Cifrado de plataforma si desean beneficiarse de PCI DSS AoC de Salesforce.
- **Auditorias y certificaciones:** Se agregó información de certificación HITRUST.
- **Eliminación de datos de clientes:** Nueva tabla con cronologías de eliminación de datos tras la terminación.

Commerce Cloud

- **Auditorias y certificaciones:** Se eliminó CSA Star porque Commerce Cloud ya no se somete a esta evaluación y se alineó con los servicios básicos de Salesforce.
- **Auditorias y certificaciones:** Se agregó que la función de Einstein está sometida a una evaluación independiente en el formato de auditorias de SOC 2 y SOC 3.
- **Políticas y procedimientos de seguridad:** Se aclaró que las contraseñas de usuario se almacenan cifradas o utilizando un hash criptográfico.
- **Detección de intrusiones**: Lenguaje actualizado describiendo que Salesforce monitoreará los servicios de Commerce Cloud para intrusiones no autorizadas, incluyendo evitar la autenticación fraudulenta de cuentas de cliente (frente a cuentas de comprador).
- **Autenticación de usuarios**: Se agregó que las contraseñas están cifradas para Gestión de pedidos.

Data.com

- Se agregó una restricción en el envío de información de contacto para usuarios individuales ubicados en Reino Unido o Europa.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Servicios de Einstein Vision y Language y Bots de Einstein)

- **Ámbito:** Se agregó Salesforce Inbox (Servicio existente) y Bots de Einstein (Servicio nuevo) a la Documentación de Seguridad, Privacidad y Arquitectura. Por motivos de uniformidad y para permitir la consolidación, las descripciones de Salesforce Inbox en ciertas secciones podrían variar del idioma original.
- **Ámbito:** Se agregaron nuevas funciones de suscripción de Einstein incluidas sin cargo adicional como parte de algunas suscripciones de Sales y Service Cloud a la Documentación de Seguridad, Privacidad y Arquitectura.
- **Registros de seguridad**: Los registros de seguridad se mantienen para todos los servicios cubiertos
- **Eliminación de datos de clientes**: Se actualizó el lenguaje para proporcionar cronología explícita de acuerdo a la cual, al final del plazo, se eliminarán los datos de medios activos y se eliminarán de almacenamiento de copia de seguridad.
- **Información confidencial:** Se agregaron restricciones en el uso de Einstein para predecir información personal confidencial, y el uso de Einstein para tomar decisiones automáticamente con efecto legal.

Heroku

- **Autenticación de usuarios:** Se agregaron detalles adicionales acerca de la autenticación de usuario a través del inicio de sesión único.
- **Cifrado de datos:** Se agregaron detalles adicionales acerca del cifrado inactivo para planes seleccionados de Heroku Postgres.
- **Devolución de datos de clientes:** Se eliminó una declaración acerca de la terminación del contrato.
- **Eliminación de datos de clientes:** Se aclaró el periodo de tiempo para la eliminación de datos del cliente.

Desk.com, Einstein Discovery, LiveMessage, Quip y SalesforceIQ CRM Services

- **Servicios cubiertos:** Se eliminó Salesforce Inbox del ámbito de documentos.
- **Funciones externas:** Se agregó información acerca del acceso a contenidos de mensajes por parte del mayor proveedor de mensajería externo para mensajes enviados utilizando su plataforma.
- **Información confidencial:** Se agregaron restricciones en el uso de Einstein para predecir información personal confidencial, y el uso de Einstein para tomar decisiones automáticamente con efecto legal.

IoT Cloud

- Sin actualizaciones.

Marketing Cloud

- **Servicios cubiertos:** Se eliminó Radian6 por completo.
- **Auditorias y certificaciones:** Se agregó certificación de HITRUST para servicios de ExactTarget.
- **Controles de seguridad**: Se aclaró la aplicabilidad de algunos controles a servicios específicos.
- **Fiabilidad y copia de seguridad:** La retención de copias de seguridad cambió de 24 semanas a 90 días.
- **Cifrado de datos**: Se aclaró el lenguaje de Cifrado de capa de transporte.
- **Eliminación de datos de clientes**: Se actualizó el lenguaje para proporcionar cronologías para la eliminación por servicio. Se aclaró la cronología y la eliminación de datos de copia de seguridad.

Pardot

- Sin actualizaciones.

Salesforce DMP

- **Servicios cubiertos:** Se sustituyó "Servicios cubiertos" por "Servicios de Salesforce DMP" por completo y se simplificó la definición para más claridad y coherencia.
- **Virus:** Se simplificó la descripción para mayor coherencia, se eliminó la aceptación del cliente.
- **Eliminación de datos de clientes:** Se actualizó el lenguaje para proporcionar cronología explícita de acuerdo a la cual, al final del plazo, se eliminarán los datos de medios activos y se eliminarán de almacenamiento de copia de seguridad.
- **Datos confidenciales:** Se cambió el título de la sección de "Datos confidenciales" a "Datos personales y datos confidenciales". Se eliminó la definición de "Datos personales" para mayor coherencia. Para mayor claridad, se eliminó la referencia a incorporación. Se eliminó la lista ilustrativa de datos personales y excepciones aclaradas en la prohibición en el envío de datos personales (direcciones IP y datos personales pseudoanónimos). Coherente con el Código de conducta de la NAI, se cambió "identificadores no personales" a "información identificable por el dispositivo" y se eliminó la referencia de datos confidenciales a estado por debajo de la edad de 18. Se aclaró que la prohibición en los datos de estado confidenciales incluye "conclusiones." Se realizaron cambios de términos no sustanciales relacionados con datos confidenciales.
- **Analytics:** Se agregó la definición de "Datos anónimos" y se describió su uso para crear reportes, incluyendo reportes de marketing. Se aclaró que los Datos anónimos no contienen datos personales.

Otros productos y servicios de Salesforce

Heroku

Heroku es una plataforma de aplicación basada en la nube para la creación e implementación de aplicaciones Web.

Para obtener información acerca de nuevas funciones, vaya al Heroku Changelog.

Success Cloud

Los expertos certificados, los consultores y las herramientas innovadoras de Salesforce Success Cloud están aquí para ayudar con servicios profesionales, asesoramiento prescriptivo y experiencia en cada etapa de su trayectoria.

ÍNDICE

A

Analytics 60
Aplicación Salesforce 369–371, 376

C

cambiar el nombre de mi dominio
    auditoría 462

E

Einstein 102
Exploradores
    compatibilidad limitada 57–59
    configuración 57–59
    recomendaciones 57–59
    requisitos 57–59
    versiones compatibles 57–59

L

Lightning Experience
    compatibilidad de navegador 58
    navegadores compatibles 58
    requisitos 58

R

Reportes
    Suscribir 259, 263

S

Salesforce Authenticator 369
Salesforce Knowledge 239
Salesforce Sales Cloud 100
Salesforce Service Cloud 100, 102, 181
Seguridad
    auditoría 462