# Notas da versão Summer '18 do Salesforce

Salesforce, Summer '18

Abra novos caminhos para experiências do cliente personalizadas




@salesforcedocs

Última atualização: 04/06/2018

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

© Copyright 2000–2018 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce é uma marca registrada da salesforce.com, inc., assim como outros nomes e marcas. Outras marcas que aparecem neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

# CONTEÚDO


Notas da versão Summer '18 do Salesforce . . . . . 1

Como usar as notas de versão . . . . . 3
Como e quando os recursos ficam disponíveis? . . . . . 15
Navegadores suportados . . . . . 58
Salesforce em geral . . . . . 60
Lightning Experience . . . . . 88
Lightning Essentials . . . . . 99
Salesforce Einstein . . . . . 102
Vendas . . . . . 105
Contratos de . . . . . 181
Analítico . . . . . 244
Comunidades . . . . . 313
Chatter . . . . . 354
Arquivos . . . . . 360
Celular . . . . . 367
Financial Services Cloud . . . . . 374
Health Cloud . . . . . 378
Personalização . . . . . 385
Segurança e identidade . . . . . 428
Salesforce IoT . . . . . 460
Desenvolvimento . . . . . 461
Marketing . . . . . 554
Atualizações críticas . . . . . 554
Conteúdo do documento . . . . . 555
Outros produtos e serviços Salesforce . . . . . 561

Índice . . . . . 562

# Notas da versão Summer '18 do Salesforce

A versão Summer '18 fornece jornadas do cliente mais personalizadas e integradas, permitindo ao mesmo tempo que sua equipe trabalhe de maneira mais inteligente com novos níveis de percepções de dados em toda a organização.

NESTA SEÇÃO:


Como usar as notas de versão

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

Como e quando os recursos ficam disponíveis?

Alguns recursos da versão Summer '18 afetarão todos os usuários imediatamente após a ativação da versão. Considere a possibilidade de comunicar essas alterações com antecedência aos usuários para que eles estejam preparados. Outros recursos requerem ação direta de um administrador para que os usuários possam se beneficiar da nova funcionalidade.

Navegadores suportados

Fizemos algumas alterações na documentação sobre navegadores compatíveis para facilitar a localização das informações desejadas. Os navegadores com suporte no Salesforce variam, dependendo de você estar utilizando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience.

Salesforce em geral: Produtividade aprimorada no Lightning Experience com mais maneiras para descobrir, adotar e personalizar

Incentive os usuários para descobrir e adotar o Lightning Experience com alternância automática e prompts de recursos. Rastreie o uso do Lightning Experience para melhor entender e otimizar sua adoção. Veja para onde você irá antes de clicar com URLs mais curtas e fáceis de ler. Personalize a barra de navegação do Lightning Experience com menos cliques. Torne a pesquisa global mais específica com pesquisa no nível do objeto e use grupos de sinônimos sem precisar criá-los. Mostre o que é mais importante para você em modos de exibição de listas com filtros mais detalhados. Organize registros com tópicos baseados em tema. Aprimore seu aplicativo de console com fluxos guiados, compartilhamento de link aprimorado e mais APIs de JavaScript do console do Lightning. Receba orientações sobre como manter os dados pessoais individuais protegidos e privados.

Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente

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

Essentials: Sales and Service para pequenos negócios

Você está pronto para levar pequenos negócios para novos níveis? Com o Salesforce Lightning Essentials, você pode gerenciar facilmente suas necessidades de vendas e serviços comerciais em um lugar. Cresça rapidamente e ajude os clientes a serem bem-sucedidos com o Sales and Service Lightning Essentials.

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

Fornecemos a você mais recursos de AI prontos e personalizados para ajudá-lo a aproveitar ao máximo o CRM mais inteligente do mundo. Estas são as maneiras mais novas como o Einstein o ajuda a prever o que vai acontecer em seguida em seus negócios e saber quais as próximas etapas a serem tomadas.

Vendas: previsões inteligentes, gerenciamento de campanha aprimorado e melhorias no Lightning Dialer

Fique mais esperto com o Einstein Forecasting, agora disponível ao público em geral. Controle o acesso aos membros da campanha e adicione-os com base na conta. Melhore o desempenho dos seus representantes com os recursos do Lightning Dialer e outras ferramentas.

### Serviço: Bots do Einstein, Engajamento guiado do Lightning e serviço de campo em comunidades do Lightning

Diminua a carga de trabalho da sua equipe desenvolvendo Bots do Einstein para encaminhar casos de rotina, como solicitações de senha. Use o Engajamento guiado do Lightning para conduzir seus agentes por ações em várias etapas, como scripts de chamada, com uma lista ordenada de fluxos diretamente no console. Você pode inclusive utilizar o Engajamento guiado do Lightning com bate-papos do Live Agent. Aproveite os robustos recursos de serviço de campo, como o Snap-ins Appointment Management (beta), o suporte total a comunidades do Lightning e uma ferramenta de otimização para lidar com interrupções na agenda. Aprecie o aumento das opções de roteamento de itens de trabalho para agentes, que agora incluem o Roteamento baseado em habilidades para Omni-Channel e o Roteamento externo para Omni-Channel. Use os recursos de gerenciamento de tradução no Lightning Knowledge, que incluem comparações lado a lado, links inteligentes para artigos traduzidos e a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge. Por fim, gerencie casos de maneira mais eficiente com equipes de caso e rascunhos de email.

### Analítica: Relatórios e painéis e o Einstein Analytics

Quanto a relatórios e painéis, essa versão oferece o criador de relatórios do Lightning Experience, normalmente disponível agora. O Lightning Experience uniu relatórios (beta), assinaturas avançadas e muito mais. Para o Einstein Analytics, as recomendações do Einstein Discovery em objetos do Salesforce agora estão disponíveis ao público em geral, bem como formatação condicional nos painéis, além de muitos outros recursos.

### Comunidades: temas pré-construídos, publicações fixadas e threads fechados

O Community Cloud causa impacto neste verão com recursos novos e fabulosos. Temos a satisfação de apresentar temas prontos para uso no Community Builder, para que você possa alterar a aparência da sua comunidade com alguns poucos cliques. Adicione alguns ótimos novos recursos em feeds, como fixar publicações e fechar threads. Quem precisa de férias de verão quando há tanta diversão na sua comunidade?

### Chatter: Badges de trailhead em perfis de usuário, links de registro em publicações e comentários, publicações fixadas e fluxos de comunidade disponíveis ao público em geral

Seus usuários agora podem ver badges de Trailhead ganhos em suas páginas de perfil. Você pode vincular a qualquer tipo de registro que esteja disponível em sua organização de uma publicação ou comentário. Publicações fixadas e fluxos entre comunidades agora estão disponíveis ao público em geral.

### Arquivos: Atualizações de gerenciamento de biblioteca, Tópicos sobre arquivos e Componente Quip Lightning

Um fluxo de trabalho de arquivos mais suave está aqui. Gerencie bibliotecas diretamente do Lightning Experience, incluindo a capacidade de atualizar a associação e excluir bibliotecas vazias. Coloque o componente Quip Lightning em registros para permitir que os usuários acessem o Quip diretamente do registro. Personalize seus arquivos com tópicos e encontre arquivos visualizados recentemente em um jiffy na lista suspensa de arquivos recentes.

### Móvel: Faça mais enquanto estiver em trânsito

Os aplicativos móveis do Salesforce ajudam os seus usuários a se manterem produtivos enquanto estão em trânsito. Adicionamos, entre outras melhorias, aprimoramentos ao Chatter, notificações por email para casos e assuntos para tarefas e compromissos.

### Financial Services Cloud: Aprimoramentos de contas pessoais, modos de exibição de relacionamento de grupo personalizados, aprimoramentos de totalização e compatibilidade com Salesforce Inbox e Pardot

Visualize perfis de clientes personalizáveis consolidados com contas pessoais—agora certificados para uso no Salesforce móvel, Advisor Analytics e comunidades de clientes e parceiros. Exiba os principais relacionamentos de clientes com modos de exibição de relacionamento de grupo aprimorados. As totalizações aprimoradas permitem que os usuários tomem uma ação rapidamente e ganhem oportunidades do modo de exibição Grupo principal. Acelere os carregamentos de dados desativando os cálculos de totalização por pesquisa. Aumente a produtividade do consultor e bancário no Financial Services Cloud com Salesforce Inbox e Pardot. E ainda há mais, incluindo um conjunto de permissões de Acesso do caixa e aprimoramentos de capacidade de uso e de acesso.

### Health Cloud: Integração de EHR mais modular e fácil, Suporte do Field Service Lightning

O Health Cloud agora suporta o Field Service Lightning e você pode selecionar de uma variedade de maneiras inovadoras de enviar e receber dados de registros de integridade eletrônicos (EHR) usando o padrão HL7 v2.

Personalização: Mais personalizações por meio de Cliques, Serviços externos e Campos de hora disponíveis ao público em geral, maior gerenciamento de erros

Personalize seu caminho até uma organização mais inteligente com o novo piloto de Melhor ação do Einstein. Nós tiramos diversos recursos da versão piloto ou beta para disponível ao público em geral: Serviços externos, campos de hora personalizados, componentes do Lightning como ações de fluxo e estágios do fluxo. Se você usa com frequência páginas do Lightning, processos ou fluxos, aproveite o gerenciamento de erros aprimorado.

Segurança e identidade: Novos métodos de verificação e login, mais criptografia de email e de campo, melhorias na verificação de integridade e gerenciamento de Meu domínio facilitado

Agora você pode controlar a duração da validade de tokens de ID e links de verificação e permitir que seus clientes façam login utilizando códigos de verificação. Criptografe mais campos, filtre dados criptografados e assuma mais controle sobre seu material de chave. Avalie a sua pontuação de verificação de integridade rapidamente com uma nota. Renomeie o seu subdomínio sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce.

Salesforce IoT: solucionar problemas de orquestrações com rastreadores, monitorar orquestrações com o log de atividade

Use o Salesforce IoT Explorer Edition para processar compromissos de dispositivos conectados quase em tempo real e criar interações significativas com seus clientes. Esta versão inclui um novo recurso de Rastreador para ajudá-lo a resolver problemas com novas orquestrações. Ela também inclui um Log de atividade para monitorar orquestrações ativas para garantir que tudo esteja funcionando bem.

Desenvolvimento: Criar seu próprio aplicativo Salesforce

Mais inteligência, componentes e APIs novos e aprimorados e ferramentas de desenvolvimento eficazes. Quer você esteja usando componentes do Lightning, Visualforce, Apex ou nossas APIs com sua linguagem de programação favorita, essas melhorias o ajudarão a desenvolver excelentes aplicativos, integrações e pacotes.

Marketing: Página inicial do Lightning, integração com Google Analytics 360 e outros recursos

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

Atualizações críticas

Essa versão inclui novas atualizações críticas para processos, fluxos, modelos de email baseados em HTML e URLs de sandbox. E estamos adiando uma atualização crítica para controladores do Apex `@AuraEnabled`.

Ajuda e treinamento

Adicionamos módulos e vídeos de tutoriais do Trailhead. Também atualizamos nossa documentação de Confiança e conformidade.

Outros produtos e serviços Salesforce

# Como usar as notas de versão

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

- Oferecemos versões em PDF e em HTML.
- Na versão HTML, as configurações do navegador determinam o idioma utilizado. Para alterar o idioma, role até o fim, clique em **Alterar idioma** e selecione um idioma.
- As notas de versão incluem detalhes sobre recursos novos e modificados, não sobre problemas conhecidos, que estão disponíveis no site de Problemas conhecidos do Salesforce.

**Nota:** Até a nova versão estar disponível para você, os links das notas de versão para a Ajuda do Salesforce, os guias de implementação, os guias para desenvolvedores e outras documentações não funcionarão. Ocasionalmente os links apontam para material da versão anterior.

Parte de nossa documentação possui versões de pré-visualização disponíveis várias semanas antes do lançamento. Para acessar uma versão de pré-visualização em Desenvolvedores do Salesforce, selecione **Visualizar** na lista suspensa Versão da documentação.

NESTA SEÇÃO:

Informar-se mais rapidamente sobre o que está chegando
Veja os detalhes mais importantes de cada recurso ou alteração com o nosso novo formato para as notas de versão. Nós o desenvolvemos para facilitar seu planejamento de preparação para a versão. Você fica sabendo o quê, quando, onde, quem, por que e como. É mais rápido, porque você não tem tempo a perder!

Usar filtros para concentrar-se nas notícias mais importantes
Os filtros restringem a lista de notas de versão no lado direito da tela, não o conteúdo à esquerda.

Saiba o que está no Salesforce Lightning Experience e o que está no Salesforce Classic
Todos estão animados com o Salesforce Lightning Experience e com tudo o que ele oferece. Mas também entendemos que muitas organizações continuam usando o Salesforce Classic, exclusivamente para algumas versões ou em combinação com o Lightning Experience à medida que ele evolui.

Você pediu!
Nós entregamos os recursos que você pediu no IdeaExchange.

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

Alterações nas notas de versão
Leia sobre alterações às notas de versão, com as alterações mais recentes primeiro.

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

# Informar-se mais rapidamente sobre o que está chegando

Veja os detalhes mais importantes de cada recurso ou alteração com o nosso novo formato para as notas de versão. Nós o desenvolvemos para facilitar seu planejamento de preparação para a versão. Você fica sabendo o quê, quando, onde, quem, por que e como. É mais rápido, porque você não tem tempo a perder!

**Onde:** Essa alteração é aplicada a todo o conteúdo das notas de versão, exceto algumas entradas na seção Desenvolvedor, que lista as alterações nas nossas APIs.

**Quem:** O novo formato está disponível para você e qualquer pessoa que use as notas de versão para se preparar para o que está chegando.

**Por quê:** As notas de versão são um recurso essencial de que você depende para se preparar para cada versão, e você quer saber:

- O que há de novo ou diferente?
- Onde essas alterações se aplicam?
- Quando essas alterações ocorrerão?
- Quem é afetado por essas alterações?
- Por que devo me preocupar com esses novos recursos e alterações e o que eles significam para mim e para meus usuários?

- Como configuro tudo isso?

Porém, como você verá, nem todos os tópicos incluem as seis informações. Por exemplo, quando descrevemos uma nova opção em Configuração que estará disponível quando a versão for liberada, não incluímos uma seção **Quando**, porque usamos essa seção para informar sobre eventuais atrasos na disponibilidade.

**Como:** Esse novo formato já está pronto para uso e não requer configuração! Você o verá quando consultar as notas da versão Summer '18. Você quer compartilhar seu feedback sobre o nosso novo formato ou contar como você usa as notas de versão? Ou tem sugestões sobre outras melhorias que gostaria de ver? Adoraríamos saber a sua opinião. Compartilhe seus pensamentos, sugestões e ideias em nossa Pesquisa sobre as notas de versão do Salesforce.

# Usar filtros para concentrar-se nas notícias mais importantes

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

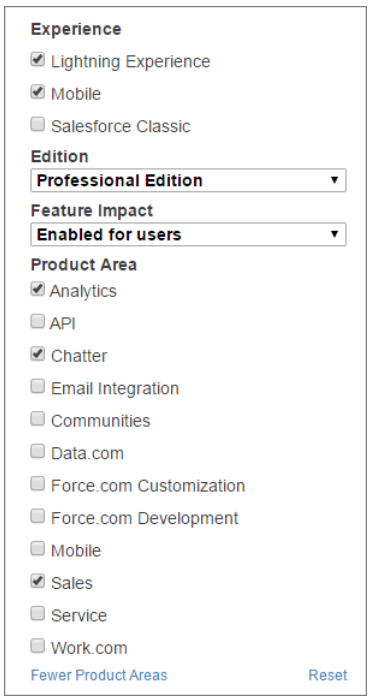
**Experiência**
Veja quais recursos estão disponíveis no Lightning Experience, no Mobile e no Salesforce Classic.

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

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

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

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



É possível compartilhar sua lista filtrada de notas de versão com qualquer pessoa. Selecione filtros, copie o URL e distribua o URL como quiser.

# Saiba o que está no Salesforce Lightning Experience e o que está no Salesforce Classic

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

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

- Um novo recurso do Service Cloud está disponível em *ambas as experiências de desktop*; portanto, a seção **Onde** da nota de versão indica "Esta alteração se aplica tanto ao Lightning Experience quanto ao Salesforce Classic".
- Um novo recurso do Sales Cloud está disponível *somente* no Lightning Experience; portanto, a seção **Onde** da nota de versão indica "Esta alteração se aplica apenas ao Lightning Experience".

Se um recurso *importante* também estiver disponível no aplicativo Salesforce, mencionamos isso na seção **Onde** da nota de versão. Mas você também pode verificar a seção Móvel para obter uma lista completa do que há de novo.

# Você pediu!

Nós entregamos os recursos que você pediu no IdeaExchange.

| IdeaExchange | Ideia entregue |
|---|---|
| **Salesforce em geral** | |
| Inclua tópicos no Lightning | Organize registros com tópicos (*parcialmente entregue*) |
| **Vendas** | |
| Envie email em massa a todos os membros da campanha a partir do modo de exibição Campanha | Enviar emails de lista para membros da campanha |
| Lightning Experience - Modo de exibição de lista de leads e de contatos - Filtro de campanha | Filtrar modos de exibição de lista de leads e contatos por campanha |
| Previsão baseada na data de agenda de quantidade/receita | Prever as vendas com mais precisão com previsões de data de produto e agenda no Lightning Experience |
| Capacidade de ordenar a lista de modos de exibição de lista de tarefas no Lightning | Fazer mais com tarefas no modo de exibição de lista |
| Torne a lista de tarefas configurável na página Tarefas no Lightning Experience | |
| Ofereça suporte a modos de exibição de lista personalizados para a guia Tarefas no Lightning Experience | |
| Campo de assunto de tarefa como lista de opções no Lightning | Criar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos |

| IdeaExchange | Ideia entregue |
| --- | --- |
| Preencha um assunto de tarefa automaticamente com um modelo | |
| Capacidade de atribuir tarefas a vários usuários no Lightning | Criar cópias de uma tarefa para colegas |
| Crie modelos de Email do Lightning em HTML | Aumentar a eficácia dos modelos de email com HTML |
| Crie modelos de email de qualidade em HTML com regiões editáveis | |
| Gerenciamento de modelo do Email do Lightning | Gerenciar modelos de email do Lightning em um único lugar |
| Gerencie modelos públicos sem configuração de Modo de exibição e de Configuração | |
| Modelos de email do Visualforce no Lightning Experience | Colocar seus modelos de email do Visualforce para trabalhar no Lightning Experience |
| Envie email em massa a todos os membros da campanha a partir do modo de exibição Campanha | Enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha |
| Relacione emails em massa a outros registros, como conta, oportunidade e campanha | |
| Ative a funcionalidade arrastar e soltar no calendário do Lightning | Atualizar itens de calendário arrastando-os no Lightning Experience |
| Acesse a Configuração da conta pessoal no Lightning | Configurar contas pessoais no Lightning Experience |
| Ative a agenda de produtos no Lightning Experience | Produtos: trabalhar com agendas no Lightning Experience |
| Caminho em contatos | Conduzir os representantes ao sucesso com o Caminho para contatos |
| **Relatórios e painéis** | |
| Aninhamento de pastas/subpastas para relatórios e painéis | Organizar suas pastas de relatórios e painéis no Lightning Experience |
| Exiba moeda nas tabelas de painel<br>e<br>Exiba unidades inteiras em painéis do Lightning Experience<br>e<br>Mostre valores em gráficos de linha no Lightning Experience | Aprimoramentos nos gráficos para painéis no Lightning Experience |
| Filtre por "Valor antigo" e "Valor novo" nos relatórios de histórico de campo | Filtrar relatórios de histórico de campo por valores antigos e novos |
| Modo de exibição imprimível para relatórios do Lightning Experience<br>e<br>Exporte detalhes do relatório | Exportar relatórios mantendo a formatação |

| IdeaExchange | Ideia entregue |
|---|---|
| Adicione "Data da última execução" à guia Relatórios e à guia Painéis | Aprimorar a visualização de relatórios e painéis no Lightning Experience |
| Agrupe dados de relatórios por datas no Lightning Experience | Agrupar relatórios por granularidade de data personalizada |
| **Serviço** | |
| Caminho em ordens de trabalho | Orientar sua equipe com Caminho para serviço de campo |
| Salvamento automático de rascunhos de emails | Salve o dia com rascunhos de emails privados para casos |
| Salve emails de rascunho | Salve o dia com rascunhos de emails privados para casos |
| **Comunidades** | |
| **Personalização** | |
| Adicionar o tipo de campo data/hora ao Visual Workflow | Capturar valores de data/hora nas telas de fluxo |
| Tamanho de coleções no fluxo | Atualizar estágios ativos e coleções com novos operadores de atribuição |
| Maior capacidade de depuração para Visual Workflow e Acionadores de fluxo de trabalho<br>Teste de GUI/depuração para Criador de processos e fluxos | Depurar seus fluxos no Designer de fluxo de nuvem |
| Process Builder: Mensagens de erro | Erros de processo desmistificados para seus usuários |
| Incluir o ID da organização em emails de erro de instância do fluxo | Obter o nome da organização na qual um fluxo ou processo falhou |
| Selecionar para quem enviar emails de falha do fluxo e emails de erro do Criador de processos | Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo |
| Capacidade de alterar o endereço de remetente de email em processos de aprovação | Substituir o remetente para notificações por email de solicitação de aprovação |
| Campo de hora personalizado | Rastreie a hora com o tipo de campo de hora (disponível ao público em geral) |
| O Designer de fluxo precisa de uma maneira simples para “terminar” um fluxo navegando até um registro | Usar componentes do Lightning como ações de fluxo (disponível ao público em geral) |
| Process Builder - Todos ou Nenhum | Permitir o salvamento parcial para criar e atualizar operações em processos (Atualização crítica) |
| Uma categoria do AppExchange para mostrar quais aplicativos trabalham com contas pessoais | AppExchange: Novos filtros e aprimoramentos de perfil |
| **Desenvolvimento** | |
| Adicione a instrução "Switch" ou "Case" no Apex | Simplifique seu código com a declaração Switch do Apex |
| Obtenha RecordTypeInfos pelo método de nome da API | Obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente |

| IdeaExchange | Ideia entregue |
|---|---|
| Conte a consulta SOQL count() como um método de consulta de linha única | A função Count() do SOQL não é levada (tanto) em conta em relação aos limites |
| Adicione suporte para limpar PageMessages por meio do Apex | Limpar mensagens nas Páginas do Visualforce durante o teste |
| Execute Compilar todas as classes após instalação e atualizações do pacote | Compilar na implantação (disponível ao público em geral) |
| O limite de uso do Apex de 3.000.000 caracteres pode ser aumentado | Limite de tamanho do Apex code aumentado |
| Uma enum de contexto acionador para representar a operação atual e o estado anterior/posterior | Novas enums do Apex |
| Usar tipos de metadados personalizados em fórmulas/regras de validação | Atualizar diversas regras de validação com registros de tipo de metadados personalizados (disponível ao público em geral) |

# Outros recursos

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

- Comunidade de preparação para a versão e adoção de recursos. Associe-se a uma comunidade de especialistas do Salesforce.
- Demonstrações da versão. Veja rápidas visões gerais em vídeo sobre o que está vindo nesta versão.
- Visão geral da versão. Crie treinamento interno para seus usuários, analise telas de configuração e aprenda a usar esses recursos.
- Calendário de compromissos de sucesso do cliente. Pesquise por versão e se inscreva nos eventos.
- Liberação imediata em tempo real. Inscreva-se e aproveite ao máximo os novos recursos.
- Versão Summer '18. Confira os novos recursos.
- Módulo da versão Summer '18. Obtenha o emblema do Trailhead da versão Summer '18.
- Exames de manutenção. Mantenha sua certificação atualizada.

# Alterações nas notas de versão

Leia sobre alterações às notas de versão, com as alterações mais recentes primeiro.

## quarta-feira, 13 de junho de 2018

**Proteja tópicos de sites e portais do Salesforce (atualização crítica)**

Nota de versão adicionada para uma atualização crítica que desativa tópicos para usuários externos em sites e portais do Salesforce criados antes da versão Summer '13.

**Lista de opções dependente a ser atualizada na versão Winter '19**

Nova nota de versão para avisar sobre alterações futuras na próxima versão.

## quarta-feira, 6 de junho de 2018

**O que há de novo no Salesforce para Android e iOS**

Estamos anunciando a disponibilidade geral da versão 16.0 do Salesforce para Android e iOS na semana do dia 11/06/2018. Saiba tudo sobre os novos aprimoramentos para seus usuários.

**Service Cloud Mobile: Gerencie casos em trânsito (Beta)**
O aplicativo Service Cloud Mobile com versão Beta em vez de disponível ao público em geral.

**APIs do Salesforce Console**
Nota de versão adicionada que anuncia os métodos Omni-Channel suportados no Lightning Experience.

**Converta botões JavaScript em alternativas compatíveis com o Lightning com o conversor de configuração do Lightning Experience (disponível ao público em geral)**
Nota de versão adicionada que anuncia esse novo recurso disponível ao público em geral.

**Veja somente opções suportadas no seletor de campos do Criador de processos**
O Criador de processos não exibe mais opções não suportadas no seletor de campos.

**O Engagement Studio oferece ponteiros**
Nota de versão adicionada sobre novos avisos no Engagement Studio.

**O Twitter altera a política de publicação**
Nota de versão adicionada sobre uma nova limitação em compartilhamento em rede social do Pardot para o Twitter.

**Deixe clientes potenciais repetirem programas de engajamento (Beta)**
Nota de versão adicionada sobre programas de engajamento de repetição (Beta).

**Divirta-se com emojis em emails**
Nota de versão adicionada sobre suporte para emoji em corpos de emails e linhas de assunto.

**Visualize emails como um cliente potencial específico**
Nota de versão adicionada sobre a funcionalidade Visualizar como para emails do Pardot.

**Field Service Mobile: Android 4.0**
O Field Service for Mobile Android 4.0 será lançado em meados de julho de 2018, não no fim de junho.

**Ativar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic**
Mais detalhes adicionados sobre como ativar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce.

**Criador de previsões do Einstein: Aproveite a AI personalizada sem código (Beta)**
Nota de versão adicionada para esse recurso Beta e uma nota de versão relacionada Mostrar previsões do Einstein onde você quiser (Beta).

**Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning**
Esclarecido quais contêineres suportam novas APIs de navegação.

**Facilitar o login dos usuários externos na sua comunidade com o login sem senha**
Aviso de segurança adicionado referente ao uso de códigos de verificação de SMS com logins sem senha.

**Use o Pardot em francês, alemão e espanhol da UE (Beta)**
Nota de versão adicionada para esse recurso Beta.

**Permitir que os membros da comunidade criem artigos do Knowledge**
Esclarecido que membros da comunidade podem ser autores de artigos com a API.

**Compilar na implantação (disponível ao público em geral)**
Corrigida a localização da opção de compilação na implantação: em Configuração, Configurações do Apex.

**Execução mais granular para ações agendadas e entrevistas de fluxo o ajudam a evitar erros de tempo de execução**
Corrigido o limite do controlador do Apex de 100 consultas SOQL por hora para 100 consultas SOQL por transação.

**Resolva problemas com visualizações de PDFs escaneados**
Agora, esse recurso está disponível ao público em geral, portanto, os administradores não precisam mais entrar em contato com a Salesforce para ativá-lo.

**Campo de ID exclusivo adicionado ao tipo de evento de ativos externos inseguros**
Informações adicionadas sobre um novo campo da API.

**Objetos alterados**
Adicionado que o Cabeçalho de PK Chunking da API em massa agora suporta o objeto CaseHistory.

**Alinhe Vendas e Marketing em uma única plataforma com o Pardot for Lightning (Beta)**
Nota de versão adicionada para esse recurso Beta.

**Obter mais opções de filtro na linha de tempo de atividades**
Adicionado que a linha de tempo de atividade não inclui mais o rótulo Linha de tempo de atividade.

**Salesforce CLI: Suporte a desenvolvimento de plug-in, comandos de empacotamento simplificados e registro de depuração aprimorado**
Informações adicionadas sobre novos recursos, comandos e parâmetros alterados e desenvolvimento de plug-in para a versão Salesforce CLI v43.

**Crie e gerencie pacotes mais facilmente (Beta)**
Informações adicionadas sobre comandos de empacotamento novos e alterados do Salesforce CLI.

**Extensões do Salesforce para VS Code: Novo depurador**
Notas de versão adicionadas para o novo recurso de Extensões do Salesforce para Visual Studio Code: Depurador de reprodução do Apex.

## quarta-feira, 30 de maio de 2018

**Crie tendência de quaisquer dados no Salesforce com o aplicativo Snapshot Analytics**
Aplicativo Snapshot Analytics lançado.

**Receber logs de compromissos horários para melhorar a visibilidade das atividades (disponível ao público em geral)**
Esclarecido o processo do arquivo de log de compromissos por hora.

**O piloto de pacotes bloqueados está suspenso**
Após análise cuidadosa, decidimos suspender o piloto de pacotes bloqueados e interromper o suporte a eles na versão Summer '18.

**Botões personalizados usados como ações em layouts de páginas não podem mais ser excluídos**
Informações adicionadas sobre uma alteração que fizemos para evitar que layouts de páginas sejam corrompidos.

**Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel**
Nota adicionada sobre o comportamento de URLs do Visualforce que usam o formato `/apex/pageName`.

**Colocar seus modelos de email do Visualforce para trabalhar no Lightning Experience**
Esclarecido que modelos de emails do Visualforce não podem ser usados com casos.

**Objetos alterados**
Adicionado que o Cabeçalho de PK Chunking da API em massa agora suporta os objetos Event e EventRelation.

**Ajuda e treinamento**
Adicionada a seção Ajuda e treinamento com novos módulos do Trailhead, vídeos e documentos de Confiança e conformidade atualizados.

**Fluxo de trabalho melhorado para porcentagem do total de produtos do pedido**
Adicionada uma nova pequena inclusão nas Notas de versão de pedidos do Salesforce CPQ.

**Painel Desvio de caso da comunidade removido do pacote Gerenciamento de comunidade**
Removemos o painel Caso da comunidade do pacote Gerenciamento de comunidade do Salesforce no AppExchange.

**Removido: Aumentar a segurança dos cálculos do CPQ**
Esse recurso não está totalmente pronto para estrear, sendo assim, vamos removê-lo por ora enquanto fazemos aprimoramentos. Nós informaremos quando ele voltar.

**Estilo slds-form_inline removido**
Informações adicionadas sobre um estilo CSS que foi removido porque foi usado por engano por alguns componentes base do Lightning.

## quarta-feira, 23 de maio de 2018

**Substitua o botão Novo compromisso no calendário no Lightning Experience**
Personalize a ação Novo compromisso para que seja mais relevante para seu processo de negócios e deixe suas equipes executarem essa ação diretamente no calendário.

**Conjuntos de permissões predefinidos facilitam a configuração da plataforma Analytics**
Nota adicionada que descreve conjuntos de permissões predefinidos do Analytics.

**Organizações sem fins lucrativos: Agora há um aplicativo Analytics especialmente para você e seus dados**
Lançado novo modelo do Analytics para organizações sem fins lucrativos.

**Novos componentes do conjunto de alterações**
O componente Implantação do Snap-in foi adicionado.

**Gerencie seu perfil e preferências do AppExchange**
Nota adicionada que anuncia os aprimoramentos de perfil do AppExchange.

**O Health Cloud suporta os idiomas russo, italiano e dinamarquês**
Aviso adicionado sobre opções adicionais de idiomas.

**O novo atributo `$Locale.dir` foi removido dos componentes do Lightning**
O novo atributo `$Locale.dir` foi removido devido a uma regressão.

**As folhas de estilo do Lightning Experience suportam temas personalizados**
Nota adicionada sobre o suporte a temas do Lightning Experience para páginas do Visualforce.

**Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas**
Adicionado um campo anteriormente não documentado no objeto PackageInstallRequest: `EnableRss`.

**Acelere carregamentos de dados conforme necessário**
Nota de versão adicionada sobre dois campos de configuração personalizada que permitem aos administradores desativar cálculos de totalização por pesquisa para acelerar carregamentos de dados.

## quarta-feira, 16 de maio de 2018

**Aumente seu investimento no Analytics com insights do aplicativo Adoption Analytics**
Lançado novo aplicativo baseado no Analytics.

Removido o anúncio de um recurso do Salesforce Billing chamado Centro de crédito. Ele estará disponível em uma versão posterior.

**Usar os novos componentes para criar painéis de aplicativo de email personalizados**
Esclarecido que o recurso Rastreamento de email aplica-se somente a emails, não a compromissos.

**Exclua clientes potenciais de forma permanente**
Honre solicitações de clientes de excluir de forma permanente os dados de clientes potenciais.

**Alterações de como o Pardot trata clientes potenciais na lixeira**
O Pardot alterou como clientes potenciais na lixeira são rastreados e quais atividades podem restaurá-los.

**Configure novas opções do Salesforce Engage**
Adicionamos opções de configuração para o Salesforce Engage.

**Emails do Adoption Manager desativados**
Os emails do Salesforce Adoption Manager não serão mais enviados aos usuários.

**Usuários obtêm o Lightning Experience somente em algumas novas organizações**
A partir de junho de 2018, todas as novas organizações para determinadas edições serão configuradas para que os usuários finais trabalhem exclusivamente no Lightning Experience.

**Relatórios e painéis: Criador de relatórios do Lightning Experience (disponível ao público em geral), relatórios combinados do Lightning (beta), melhorias de assinatura**
Adicionado link para um vídeo que demonstra os principais recursos de relatórios e painéis da versão.

**Objetos alterados**
Atualização para observar que o campo Status do NavigationMenuItem usa como padrão diferentes estados e apresenta diferentes retornos de consultas na API versão 43 em comparação à API versões 42 e anteriores.

**AppExchange: Novos filtros e aprimoramentos de perfil**
Nota adicionada que anuncia novos filtros no site do AppExchange.

**Envie recursos de marketing no console de publicação**
Nota adicionada anunciando um aprimoramento do console de publicação que permite aos parceiros fornecer recursos de marketing ao Salesforce.

**Organizações teste: Novos recursos disponíveis**
Corrigido erro ortográfico no recurso StateAndCountryPicklist da organização teste.

**Personalize seu tema com substituições de cores e corte de imagem**
Nota adicionada anunciando que a imagem de identidade visual pode ser usada na tela de carregamento do Lightning Experience.

**Personalizar modos de exibição de listas do console do supervisor com filtros personalizados**
Esclarecido quais permissões de usuário são necessárias para gerenciar filtros personalizados no console do supervisor e explicado como tornar um filtro público.

**Experiência do console do supervisor aprimorada**
Corrigidas as etapas a seguir para definir o Gantt para carregar na data de hoje.

**Ação rápida do Lightning e APIs de JavaScript do editor do Salesforce Classic**
Nota adicionada sobre suporte para ações rápidas criadas com os tipos de ações Personalizar componente do Visualforce e do Lightning.

## quarta-feira, 9 de maio de 2018

**Adicionar artigos do Knowledge a tipos de trabalho**
Esclarecido como anexar artigos de conhecimento a tipos de trabalho, ordens de trabalho e itens de linha de ordem de trabalho no Salesforce Classic, no Lightning Experience e no console.

**Automatize os recálculos da regra de Totalização por pesquisa usando o Apex**
Automatize os recálculos de resumo de Totalização por pesquisa para sua organização usando trabalhos do Apex para executar regras RBL.

**Salesforce CPQ: relatórios de registro, criação mais rápida de pedidos e navegação aprimorada no editor de linha de cotação**
Nota adicionada que a partir do Salesforce CPQ 214, tanto os usuários novos quanto os existentes são atualizados automaticamente para as principais correções e versões do CPQ.

**Detalhes do organizador e do participante não são mais exportados com os compromissos**
Quando representantes exportam compromissos das páginas de detalhes dos compromissos, o organizador, o participante e o status do participante não são mais exportados para o arquivo .ics.

**Organizações teste: Novos recursos disponíveis**
Esses novos recursos agora estão disponíveis quando organizações teste são criadas.

**Salesforce CLI: Suporte a desenvolvimento de plug-in, comandos de empacotamento simplificados e registro de depuração aprimorado**
Não suportamos mais a instalação do Salesforce CLI no subsistema Windows 10 para Linux.

**Avalie sua implantação com o Salesforce Optimizer**
Anúncio da versão 2.3 do Salesforce Optimizer, juntamente com aprimoramentos anteriores na versão 2.2.

## quarta-feira, 2 de maio de 2018

**O pacote Analytics Adoption do AppExchange permite ver como sua equipe usa o Einstein Analytics**
Novo pacote do AppExchange que permite percepções no uso de ativos do Analytics.

**Você pediu!**
Adição de Ideias que entregamos.

**Registrar emails nos registros de sua escolha**
Esclarecido que a opção Registrar email está sempre visível ao ler ou escrever um email.

**Mantenha email de lista sob bloqueio e chave**
"Beta" removido do título. A criptografia de plataforma está disponível ao público em geral.

**Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas**
Adicionado o objeto EmbeddedServiceFieldService. Adicionadas informações sobre os objetos EmbeddedServiceConfig, EmbeddedServiceLiveAgent e EmbeddedServiceQuickAction.

**Obtenha configurações de Snap-ins com componentes do Lightning**
Adicionada a capacidade de obter URLs de imagens de agentes e chatbots, além de IDs do Live Agent.

**Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos**
Comentários do caso adicionados à lista de campos pesquisáveis.

**Criptografia de plataforma Shield: Dados de atividades, nome do objeto personalizado, criptografia de preservação de filtro e mais opções de gerenciamento de chaves**
Notas de versão adicionadas sobre novos recursos e funcionalidade de criptografia de plataforma Shield na versão Summer '18.

## segunda-feira, 23 de abril de 2018

**Notas da versão Summer '18 do Salesforce**
Notas da versão da visualização publicadas.

# Seu feedback é importante

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

- **Formulários de feedback** — Enquanto estiver utilizando a documentação de Ajuda do Salesforce, as notas de versão ou os guias do desenvolvedor, procure o formulário de feedback e dê um voto positivo ou negativo. Adicione comentários, se for o caso.

- **Twitter** — Se você seguir @salesforcedocs no Twitter, receberá avisos sempre que publicarmos uma nova documentação ou fizermos atualizações significativas na documentação existente. Siga-nos no Twitter em @salesforcedocs.

# Como e quando os recursos ficam disponíveis?

Alguns recursos da versão Summer '18 afetarão todos os usuários imediatamente após a ativação da versão. Considere a possibilidade de comunicar essas alterações com antecedência aos usuários para que eles estejam preparados. Outros recursos requerem ação direta de um administrador para que os usuários possam se beneficiar da nova funcionalidade.

## Navegadores suportados

Fizemos algumas alterações na documentação sobre navegadores compatíveis para facilitar a localização das informações desejadas. Os navegadores com suporte no Salesforce variam, dependendo de você estar utilizando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para [illegible] | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Navegadores compatíveis com o Lightning Experience** | ✅ | | | |
| **Extensão do suporte ao uso do Microsoft Internet Explorer versão 11 para acessar o Lightning Experience** | | | ✅ | |
| **Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic** | ✅ | | | |
| **Navegadores compatíveis com o Einstein Analytics** | ✅ | | | |

## Salesforce em geral

Incentive os usuários para descobrir e adotar o Lightning Experience com alternância automática e prompts de recursos. Rastreie o uso do Lightning Experience para melhor entender e otimizar sua adoção. Veja para onde você irá antes de clicar com URLs mais curtas e fáceis de ler. Personalize a barra de navegação do Lightning Experience com menos cliques. Torne a pesquisa global mais específica com pesquisa no nível do objeto e use grupos de sinônimos sem precisar criá-los. Mostre o que é mais importante para você em modos de exibição de listas com filtros mais detalhados. Organize registros com tópicos baseados em tema. Aprimore seu aplicativo de console com fluxos guiados, compartilhamento de link aprimorado e mais APIs de JavaScript do console do Lightning. Receba orientações sobre como manter os dados pessoais individuais protegidos e privados.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para [illegible] | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Obter orientação sobre normas de proteção de dados e privacidade** | ✅ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Adoção do Lightning Experience: Mais maneiras para descobrir e adotar o novo Salesforce** | | | | |
| Incentive os usuários a adotar o Lightning Experience | ✓ | | | |
| Descubra por que é melhor no Lightning Experience | ✓ | | | |
| Deixe o relatório de preparação ser seu guia para o Lightning Experience | | ✓ | | |
| Obtenha percepção sobre as atividades do usuário com o Aplicativo de uso do Lightning | | ✓ | | |
| Emails do Adoption Manager desativados | ✓ | | | |
| Usuários obtêm o Lightning Experience somente em algumas novas organizações | | ✓ | | |
| Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel | | | ✓ | |
| Avalie sua implantação com o Salesforce Optimizer | | ✓ | | |
| Converta botões JavaScript em alternativas compatíveis com o Lightning com o conversor de configuração do Lightning Experience (disponível ao público em geral) | | ✓ | | |
| **Pesquisar** | | | | |
| Pesquisar facilmente o objeto desejado a partir de qualquer lugar | ✓ | | | |
| Economizar tempo com grupos de sinônimos padrão | ✓ | | | |
| Filtrar resultados de pesquisa para mais objetos | ✓ | | | |
| Suporte aprimorado a pesquisa | | | | |
| Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos | ✓ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Lematização de pesquisa oferece suporte ao idioma hebraico | ✓ | | | |
| Pesquisa federada disponível na Performance Edition | ✓ | | | |
| **Personalize a barra de navegação em menos tempo** | ✓ | | | |
| **Personalize seu tema com substituições de cores e corte de imagem** | | ✓ | | |
| **Simplifique seus modos de exibição de lista com filtros detalhados** | ✓ | | | |
| **Faça edições em linha enquanto usa lógica de filtro** | ✓ | | | |
| **Ver dependências de campo ao editar uma página Detalhes do registro** | ✓ | | | |
| **Organizar registros com tópicos** | | | ✓ | |
| **Console** | | | | |
| **Orientar os usuários do seu console com fluxos** | | | ✓ | |
| **Automatizar a atualização de guias, alterar itens de navegação e ouvir cliques em itens utilitários com as novas APIs JavaScript do Console do Lightning** | | ✓ | | |
| **Copiar e compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa a partir da barra de endereço** | ✓ | | | |
| **Abrir componentes personalizados do Lightning em guias e subguias do espaço de trabalho** | | ✓ | | |
| **Fixar barras laterais à direita e à esquerda em seu aplicativo de console** | | | ✓ | |
| **Salesforce Surveys: Mais opções para coletar dados refinados** | | | | |
| **Personalizar perguntas da pesquisa com base nas respostas dos participantes** | ✓ | | | |
| **Copiar uma pesquisa** | ✓ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Visualizar convites de pesquisa de um contato | ✅ | | | |
| Obter mais detalhes com a escala de perguntas de classificação expandida | ✅ | | | |
| Atribuir facilmente Cisco Spark e permissão do WebEx | | | ✅ | |
| Dê feedback privado sem precisar aderir | ✅ | | | |

## Lightning Essentials

Você está pronto para levar pequenos negócios para novos níveis? Com o Salesforce Lightning Essentials, você pode gerenciar facilmente suas necessidades de vendas e serviços comerciais em um lugar. Cresça rapidamente e ajude os clientes a serem bem-sucedidos com o Sales and Service Lightning Essentials.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Sales Essentials | | | | |
| Personalizar o Salesforce com um novo aplicativo de configuração | | | ✅ | |
| Trazer companheiros de equipe para o Salesforce com Convidar colegas | | | ✅ | |
| Usar estágios de vendas personalizados para aumentar a produtividade | | | ✅ | |
| Eliminar registros duplicados | | | ✅ | |
| Service Essentials | | | | |
| Criar fluxos e processos no Service Essentials | | | ✅ | |
| Conheça o Service Cloud Mobile com um novo guia passo a passo | | | ✅ | |

## Vendas

Fique mais esperto com o Einstein Forecasting, agora disponível ao público em geral. Controle o acesso aos membros da campanha e adicione-os com base na conta. Melhore o desempenho dos seus representantes com os recursos do Lightning Dialer e outras ferramentas.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Sales Cloud Einstein** | | | | |
| **Einstein Forecasting** | | | ✅ | |
| **Pontuação de oportunidades do Einstein** | | | ✅ | |
| **Pontuação de leads do Einstein** | | | | |
| Otimizar seu modelo de pontuação de lead ignorando campos irrelevantes | | | ✅ | |
| Obtenha mais orientação ao configurar a Pontuação de lead do Einstein | | | ✅ | |
| **Contatos automatizados do Einstein** | ✅ | | | |
| **Captura de atividades do Einstein** | ✅ | | | |
| **Insights do Einstein** | ✅ | | | |
| **Outras alterações no Sales Cloud Einstein** | | | | |
| Visualizar e editar aplicativos do Analytics com o Sales Cloud Einstein | | | ✅ | |
| Ver percepções no sandbox | | | ✅ | |
| **Principais recursos de vendas** | | | | |
| **Campanhas** | | | | |
| Controlar quem pode acessar membros da campanha | | | ✅ | |
| Adicionar todos os contatos de uma conta a campanhas | ✅ | | | |
| Enviar emails de lista para membros da campanha | ✅ | | | |
| Filtrar modos de exibição de lista de leads e contatos por campanha | ✅ | | | |
| Visualizar hierarquias de campanha mais rapidamente | ✅ | | | |
| **Previsões colaborativas** | | | | |
| Prever as vendas com mais precisão com previsões de data de produto e agenda no Lightning Experience | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Mostrar totais da família de produtos na lista de oportunidades | | | ✅ | |
| **Leads** | | | | |
| Converter leads com Contatos para várias contas e outros aprimoramentos de conversão | | | ✅ | |
| Controlar com mais segurança quem pode mesclar leads | | | ✅ | |
| **Produtos** | ✅ | | | |
| **Contas** | | | | |
| Configurar contas pessoais no Lightning Experience | | ✅ | | |
| Aproveite as melhorias de ação rápida para contas pessoais | ✅ | | | |
| Novo processo de validação evita problemas após a desinstalação de pacotes | | ✅ | | |
| **Caminho** | | | | |
| Conduzir os representantes ao sucesso com o Caminho para contatos | | | ✅ | |
| Atualizar listas de opções dependentes a partir do Caminho | | | ✅ | |
| **Recursos de produtividade** | | | | |
| **Lightning Dialer** | | | | |
| Orientar seus representantes de vendas com o monitoramento de chamada (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| Personalizar mensagens de correio de voz pré-gravadas para diferentes tipos de clientes potenciais | ✅ | | | |
| Mostrar números locais ao ligar para clientes potenciais | | | ✅ | |
| Outras alterações no Lightning Dialer | ✅ | | | |
| **Captura de atividades do Einstein** | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Facilitar a vida dos representantes com o registro automático | | | ✅ | |
| Emails mais inteligentes com Insights de email na linha de tempo de atividades | | | ✅ | |
| Acessar o Histórico de todas as atividades na Captura de atividades do Einstein | ✅ | | | |
| Gerenciar políticas de dados | | | ✅ | |
| **Atividades** | | | | |
| Fazer mais com tarefas no modo de exibição de lista | ✅ | | | |
| Criar cópias de uma tarefa para colegas | ✅ | | | |
| Criar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos | | | ✅ | |
| Obter mais opções de filtro na linha de tempo de atividades | ✅ | | | |
| Mantenha as atividades seguras e protegidas | | | ✅ | |
| **Experiência de email** | | | | |
| Enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha | ✅ | | | |
| Filtrar por campanha para enviar emails de lista precisos | ✅ | | | |
| Mantenha email de lista sob bloqueio e chave | | | ✅ | |
| Esqueça os cliques, arraste seus anexos de email | ✅ | | | |
| Nova localização para botões do compositor de email | ✅ | | | |
| Configurar retransmissões de email para cada domínio | | ✅ | | |
| **Modelos de email** | | | | |
| Restringir o uso de modelos de email baseados em HTML do Salesforce Classic | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| aos navegadores seguros (atualização crítica) | | | | |
| Gerenciar modelos de email do Lightning em um único lugar | ✅ | | | |
| Configuração de modelo de email do Salesforce Classic tem um novo nome | | | ✅ | |
| Aumentar a eficácia dos modelos de email com HTML | ✅ | | | |
| Unificar campos de mesclagem de contatos, leads e usuários em modelos de email com uma nova linguagem de mesclagem | | ✅ | | |
| Colocar seus modelos de email do Visualforce para trabalhar no Lightning Experience | ✅ | | | |
| **Kanban** | ✅ | | | |
| **Calendário** | | | | |
| Atualizar itens de calendário arrastando-os no Lightning Experience | ✅ | | | |
| Melhorar o modo de exibição do calendário no Lightning Experience | ✅ | | | |
| Substitua o botão Novo compromisso no calendário no Lightning Experience | | | ✅ | |
| **Console de vendas** | | | | |
| **Caixa de entrada** | | | | |
| Prever prioridades com os Insights de email do Einstein | | | ✅ | |
| Conceder acesso ao painel de atividades a todos os usuários do Inbox | | | ✅ | |
| Aumente sua rede com conexões recomendadas | | | ✅ | |
| **Qualidade de dados** | | | | |
| **Gerenciamento de duplicados: executar trabalhos de duplicados em objetos personalizados** | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Lightning Data: maior clareza nos rótulos, controle de mapeamento de campos, status revisado, conversão de moeda** | | | | |
| Rótulos de integração de dados foram alterados | ✅ | | | |
| Obter mais controle sobre o mapeamento de campos em atualizações do Lightning Data | | | ✅ | |
| Confiar no status dos registros que você revisou | ✅ | | | |
| Obter valores de moeda convertidos em registros do Lightning Data | | | ✅ | |
| Especificar correspondências de regra de integração de dados usando o ID exclusivo de um fornecedor | ✅ | | | |
| Dê suporte às principais decisões testando a pontuação mínima de confiança da correspondência no Lightning Data | | | ✅ | |
| Ver créditos do Lightning Data restantes antes de importar contas | ✅ | | | |
| **Lightning para Gmail** | | | | |
| **Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado** | ✅ | | | |
| **Registrar emails nos registros de sua escolha** | ✅ | | | |
| **Integração com Microsoft®** | | | | |
| **Lightning para Outlook** | | | | |
| Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado | ✅ | | | |
| Registrar emails nos registros de sua escolha | ✅ | | | |
| Usar os novos componentes para criar painéis de aplicativo de email personalizados | | | ✅ | |
| **Salesforce para Outlook** | | | | |
| Salesforce para Outlook não está à venda no Winter '19 | ✅ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| | | **Salesforce CPQ and Billing** | | |
| **Salesforce CPQ** | | | | |
| Gerar relatórios de receita precisos com reservas | ✅ | | | |
| Otimizar fluxos de trabalho de fatura e receita em menos etapas | ✅ | | | |
| Criar pedidos mais rapidamente com menos agendas de preço | ✅ | | | |
| Adeus, campo Conversão de assinatura | ✅ | | | |
| Navegar rapidamente pelo editor de linha de cotação | ✅ | | | |
| Outras alterações no Salesforce CPQ | ✅ | | | |
| **Salesforce Billing** | | | | |
| Usar acordos de receita para agrupar agendas de receita | ✅ | | | |
| | | **Pardot** | | |
| **Exclua clientes potenciais de forma permanente** | | ✅ | | |
| **Alterações de como o Pardot trata clientes potenciais na lixeira** | ✅ | | | |
| **Alinhe Vendas e Marketing em uma única plataforma com o Pardot for Lightning (Beta)** | | | ✅ | |
| **Usar layouts responsivos em páginas de apresentação** | ✅ | | | |
| **Personalizar emails do Engage com Salesforce Files** | | | ✅ | |
| **Configure novas opções do Salesforce Engage** | | ✅ | | |
| **Associar leads a contas sem um valor de site** | ✅ | | | |
| **Ver menos falsos positivos em leads associados a contas** | ✅ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Deixe clientes potenciais repetirem programas de engajamento (Beta) | | | ✅ | |
| Visualize emails como um cliente potencial específico | ✅ | | | |
| Divirta-se com emojis em emails | ✅ | | | |
| O Engagement Studio oferece ponteiros | | | | |
| O Twitter altera a política de publicação | ✅ | | | |
| Use o Pardot em francês, alemão e espanhol da UE (Beta) | ✅ | | | |
| **Outras alterações no Sales Cloud** | | | | |
| Filtrar modos de exibição de lista de contas por território no Lightning Experience | ✅ | | | |
| Detalhes do organizador e do participante não são mais exportados com os compromissos | ✅ | | | |

# Contratos de

Diminua a carga de trabalho da sua equipe desenvolvendo Bots do Einstein para encaminhar casos de rotina, como solicitações de senha. Use o Engajamento guiado do Lightning para conduzir seus agentes por ações em várias etapas, como scripts de chamada, com uma lista ordenada de fluxos diretamente no console. Você pode inclusive utilizar o Engajamento guiado do Lightning com bate-papos do Live Agent. Aproveite os robustos recursos de serviço de campo, como o Snap-ins Appointment Management (beta), o suporte total a comunidades do Lightning e uma ferramenta de otimização para lidar com interrupções na agenda. Aprecie o aumento das opções de roteamento de itens de trabalho para agentes, que agora incluem o Roteamento baseado em habilidades para Omni-Channel e o Roteamento externo para Omni-Channel. Use os recursos de gerenciamento de tradução no Lightning Knowledge, que incluem comparações lado a lado, links inteligentes para artigos traduzidos e a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge. Por fim, gerencie casos de maneira mais eficiente com equipes de caso e rascunhos de email.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Bots do Einstein | | | ✅ | |
| **Gerenciamento de caso** | | | | |
| Console de serviço | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Solucionar casos mais rapidamente com fluxos e equipes de caso no Console de serviço | | | ✅ | |
| Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| **Casos** | | | | |
| Criar equipes de caso no Lightning Experience | | | ✅ | |
| Salve o dia com rascunhos de emails privados para casos | | | ✅ | |
| Definir valores padrão de campo de email com Apex no Lightning Experience | | | ✅ | |
| Usar suas APIs do editor de feed de casos no Lightning Experience | | | ✅ | |
| Executar ações rápidas em massa em mais objetos | | | ✅ | |
| Insira comentários internos ao fechar um caso | | | ✅ | |
| Enviar notificações por email sobre alterações de caso | | | ✅ | |
| Responder a emails rapidamente no feed de casos | ✅ | | | |
| Arrastar e soltar arquivos para anexá-los a emails | ✅ | | | |
| Compartilhar links em publicações individuais do feed de casos | ✅ | | | |
| Encontrar comentários do caso com a pesquisa global | ✅ | | | |
| **Omni-Channel** | | | | |
| Coloque o trabalho certo nas mãos do agente certo com o roteamento baseado em habilidades (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Transferir itens de trabalho para um conjunto de habilidades diferente | ✅ | | | |
| Visualizar o trabalho roteado por habilidades no Supervisor Omni-Channel | | | ✅ | |
| Encaminhar itens de trabalho de terceiros com roteamento externo (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| Veja "Novo" trabalho e "Meu trabalho" no utilitário Omni-Channel | ✅ | | | |
| Configurar o Omni-Channel no Lightning Experience | ✅ | | | |
| **Macros e texto rápido** | | | | |
| Criar macros que inserem texto na posição do cursor | ✅ | | | |
| Alterar o proprietário do texto rápido para uma fila | ✅ | | | |
| **Gerenciamento de direito** | | | | |
| **Serviço de campo** | | | | |
| **Adicionar artigos do Knowledge a tipos de trabalho** | | | ✅ | |
| **Orientar sua equipe com Caminho para serviço de campo** | | | ✅ | |
| **Automatizar a geração da ordem de trabalho para planos de manutenção** | | | ✅ | |
| **Exibir planos de manutenção relacionados em contas, contatos e locais** | | | ✅ | |
| **Criptografar dados em repouso com Shield para Ordens de trabalho e Compromissos de serviço** | | | ✅ | |
| **Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para serviço de campo** | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Filtrar listas relacionadas em relatórios de serviço (disponível ao público em geral)** | | | ✅ | |
| **Gerenciar o Serviço de campo em comunidades do Lightning** | | | ✅ | |
| **Criar hierarquias de território de serviço maiores** | ✅ | | | |
| **Editar o código de moeda nos quadros de horário** | | | ✅ | |
| **Gerenciamento de compromissos de Snap-ins: Deixe clientes reservar, modificar e cancelar compromissos (Beta)** | | | ✅ | |
| **Pacote gerenciado do Field Service: Otimização do agendamento de recursos, atualizações ativas de Gantt e Filtros de lista personalizados** | | | | |
| Otimizar o dia, um recurso por vez | | | ✅ | |
| Aprimorar a experiência do supervisor com atualizações ativas do Gantt (Beta) | | | ✅ | |
| Personalizar modos de exibição de listas do console do supervisor com filtros personalizados | | | ✅ | |
| Fatorar horários de operação do membro de território secundário | | | ✅ | |
| Experiência do console do supervisor aprimorada | | | ✅ | |
| Simplificar tarefas de console do supervisor | | | ✅ | |
| Suporte ao Community Appointment Management (Beta) | | | ✅ | |
| **Field Service Mobile: Android 4.0** | | | | |
| Usar ações do Lightning no aplicativo Field Service (Android e iOS) | | | ✅ | |
| Comunicar-se claramente com aprimoramentos do Chatter offline | | | ✅ | |
| Criar modos de exibição de lista personalizados para a tela de agenda | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Fazer a escolha certa com listas de opções dependentes | | | ✅ | |
| Ilustre seu argumento com imagens em artigos do Knowledge | | | ✅ | |
| Consumir produtos de múltiplos locais (beta) | | | ✅ | |
| Conectar fluxos como ações rápidas | | | ✅ | |
| Link para o aplicativo Salesforce com listas relacionadas | | | ✅ | |
| Maximizar o espaço na tela personalizando as ausências de recurso | | | ✅ | |
| Economizar tempo com o leitor de código de barras | | | ✅ | |
| Capturar várias assinaturas em relatórios de serviço | | | ✅ | |
| **Canais** | | | | |
| **Live Agent** | | | | |
| Solucionar casos com o bate-papo e o Engajamento guiado do Lightning | | | ✅ | |
| Chamar a atenção do seu agente com notificações de mensagem recebida no Live Agent | ✅ | | | |
| Visualizar anexos de arquivo do Live Agent no Lightning Experience | ✅ | | | |
| Personalize sua página do visitante do Bate-papo ativo no Lightning Experience | | ✅ | | |
| Configurar o Live Agent no Lightning Experience com um fluxo de configuração guiada | ✅ | | | |
| **Bate-papo do Snap-ins** | | | | |
| Coletar casos quando seus agentes de bate-papo não estiverem disponíveis | | | ✅ | |
| Personalizar o snap-in minimizado com componentes do Lightning | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Obtenha configurações de Snap-ins com componentes do Lightning | | | ✅ | |
| Definir uma ordem de roteamento para ajustar a atribuição de bate-papos a um agente | | | ✅ | |
| Exibir a posição do cliente na fila antes do início do bate-papo | | | ✅ | |
| Criar seus próprios compromissos personalizados para bate-papos | | | ✅ | |
| Atualizar para o snippet de código versão 5.0 para obter os recursos mais recentes | | ✅ | | |
| Começar a usar o Bate-papo do Snap-ins rapidamente com o fluxo de configuração do Live Agent | | ✅ | | |
| Visualizar arquivos enviados durante um bate-papo | ✅ | | | |
| **Snap-ins para aplicativos móveis** | | | ✅ | |
| **CTI** | | | ✅ | |
| **Knowledge** | | | | |
| **Enviar para tradução no Lightning Experience** | ✅ | | | |
| **Comparar traduções e artigos mestres lado a lado** | ✅ | | | |
| **Usar ações de criação com traduções** | ✅ | | | |
| **Inserir links inteligentes em campos de rich text** | ✅ | | | |
| **Alternar idiomas rapidamente com o componente Alternador de tradução** | ✅ | | | |
| **Texto dos artigos exibido ao passar o cursor do mouse sobre resultados de pesquisa do Lightning Knowledge** | ✅ | | | |
| **Adicionar o Lightning Knowledge ao Service Essentials** | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Migrar para o Lightning Knowledge com a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge (beta)** | | ✓ | | |
| **Service Cloud Mobile** | ✓ | | | |
| **Outras alterações** | | | | |
| **Configuração de serviço ganha um novo visual** | | ✓ | | |

# Analítico

Quanto a relatórios e painéis, essa versão oferece o criador de relatórios do Lightning Experience, normalmente disponível agora. O Lightning Experience uniu relatórios (beta), assinaturas avançadas e muito mais. Para o Einstein Analytics, as recomendações do Einstein Discovery em objetos do Salesforce agora estão disponíveis ao público em geral, bem como formatação condicional nos painéis, além de muitos outros recursos.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Relatórios e painéis** | | | | |
| **Relatórios** | | | | |
| Reinventar os relatórios com o Criador de relatórios do Lightning (disponível ao público em geral) | | | ✓ | |
| Relatórios combinados chegam ao Lightning Experience (beta) | | | ✓ | |
| Exportar relatórios mantendo a formatação | | | ✓ | |
| Agrupar relatórios por granularidade de data personalizada | | | ✓ | |
| Filtrar relatórios de histórico de campo por valores antigos e novos | ✓ | | | |
| Melhorar o desempenho com a página de execução aprimorada (beta) | | | | |
| Outras melhorias em relatórios no Lightning Experience | | | ✓ | |
| **Painéis** | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Link de componentes de painel para sites ou registros do Salesforce | ✅ | | | |
| Adicionar um relatório a um painel do relatório | ✅ | | | |
| Usar gráficos de relatório de origem em componentes de painel | ✅ | | | |
| Agrupar e medir dados em tabelas do Lightning | ✅ | | | |
| Aprimoramentos nos gráficos para painéis no Lightning Experience | ✅ | | | |
| Outras melhorias nos painéis do Lightning Experience | ✅ | | | |
| **Pastas** | | | | |
| Aprimorar a visualização de relatórios e painéis no Lightning Experience | ✅ | | | |
| Organizar suas pastas de relatórios e painéis no Lightning Experience | ✅ | | | |
| **Assinatura** | | | | |
| Adicionar assinaturas de painel para outros no Lightning Experience | ✅ | | | |
| **Einstein Analytics** | | | | |
| **Integração, personalização e colaboração** | | | | |
| Conjuntos de permissões predefinidos facilitam a configuração da plataforma Analytics | | | ✅ | |
| Saiba mais com os Menus de ajuda e o Aplicativo Analytics Adventure | ✅ | | | |
| Ir diretamente da notificação para a exibição de painel | ✅ | | | |
| Compartilhar modos de exibição de painel usando anotações | ✅ | | | |
| **Criação de aplicativos** | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Expandir seu vocabulário de exploração com melhorias nas consultas conversacionais (Beta) | | | ✅ | |
| Localizar gráficos mais facilmente | ✅ | | | |
| Personalizar alias de colunas da Tabela comparativa | ✅ | | | |
| Destacar automaticamente dados com formatação condicional | ✅ | | | |
| Dividir painéis monolíticos para melhorar o desempenho (disponível ao público em geral) | ✅ | | | |
| Aumentar o zoom em mapas para focar nas regiões | | | ✅ | |
| Adicionar filtros dedados mais rapidamente | ✅ | | | |
| Alterar os rótulos e cores dos valores de dimensão do conjunto de dados | ✅ | | | |
| Selecione os campos de conjuntos de dados padrão que aparecem em uma tabela | ✅ | | | |
| Manter seus ativos em ordem com navegação de aplicativo sincronizada | ✅ | | | |
| Atualizações na API REST | | ✅ | | |
| Testar arquivos de regras de modelo do Analytics | | ✅ | | |
| Outras melhorias em gráficos e painéis do Analytics | ✅ | | | |
| **Integração de dados** | | | | |
| Conectar-se a mais dados com novos conectores e limites revistos | | ✅ | | |
| Agendar replicação por conexão | | ✅ | | |
| Alterações em quem pode criar conexões remotas | | ✅ | | |
| Carregar mais arquivos de dados externos | | ✅ | | |
| Criar e executar mais fluxos de dados e acompanhar o uso com o Indicador de fluxo | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Dados fora de forma? Não tem problema para a adição de fluxo de dados | | ✅ | | |
| Adicionar linhas nas receitas de conjunto de dados | | ✅ | | |
| Usar campos de seleção múltipla para fórmulas mais rápidas em receitas | | ✅ | | |
| Herde mais de suas configurações de compartilhamento do Salesforce no Einstein Analytics | | | ✅ | |
| **Aplicativos e modelos pré-construídos** | | | | |
| Pegue o atalho para a inteligência de negócios com novos modelos | ✅ | | | |
| Crie tendência de quaisquer dados no Salesforce com o aplicativo Snapshot Analytics | ✅ | | | |
| Aumente seu investimento no Analytics com percepções do Adoption Analytics App | ✅ | | | |
| Organizações sem fins lucrativos: Agora há um aplicativo Analytics especialmente para você e seus dados | ✅ | | | |
| O pacote Analytics Adoption do AppExchange permite ver como sua equipe usa o Einstein Analytics | ✅ | | | |
| Identificar e rastrear as principais contas no B2B Marketing Analytics | ✅ | | | |
| **Aplicativos móveis** | | | | |
| Experimente seus gráficos e tabelas favoritos no Einstein Analytics para iOS e Android | ✅ | | | |
| Aprimoramentos adicionais no Einstein Analytics para iOS | ✅ | | | |
| Aprimoramentos adicionais no Einstein Analytics para Android | ✅ | | | |
| **Exibir recomendações do Einstein Discovery em um objeto do Salesforce (disponível ao público em geral)** | | | ✅ | |

# Comunidades

O Community Cloud causa impacto neste verão com recursos novos e fabulosos. Temos a satisfação de apresentar temas prontos para uso no Community Builder, para que você possa alterar a aparência da sua comunidade com alguns poucos cliques. Adicione alguns ótimos novos recursos em feeds, como fixar publicações e fechar threads. Quem precisa de férias de verão quando há tanta diversão na sua comunidade?

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para [illegible] | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Community Builder** | | | | |
| Atualizar sua comunidade do Lightning para o modelo mais recente | | | ✅ | |
| Atendimento ao cliente (Napili) tem um novo nome | | ✅ | | |
| Atualizar a aparência da comunidade rapidamente alterando temas | | ✅ | | |
| Melhorar a experiência de comunidade dos clientes com a renderização progressiva | | | ✅ | |
| Criar e distribuir soluções de negócios usando o Lightning Bolt Solutions (Lançamento atrasado) | | | ✅ | |
| Excluir públicos | | ✅ | | |
| Salvar alterações no menu de bloco e de navegação como rascunho | | ✅ | | |
| Exibir conteúdo de CMS na comunidade usando o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral) | | ✅ | | |
| Configurar credenciais nomeadas para o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral) | | ✅ | | |
| Melhorar a SEO para aprimorar a descoberta de conteúdo | | ✅ | | |
| Atualizar suas substituições da marca <h1> para <h3> nos títulos de artigos de Resultados da pesquisa e Detalhes do tópico | | ✅ | | |
| Atualizar suas substituições de <ui:button> em alguns componentes de comunidade do Lightning | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Componentes do Community Builder | | | | |
| Acessar dados de serviço de campo em comunidades do Lightning | | | ✓ | |
| Recomendar ações e ofertas aos membros da comunidade (piloto) | | | | ✓ |
| Permitir que os usuários visualizem e retomem fluxos pausados | | ✓ | | |
| Usar a linha de tempo de atividades em comunidades | | ✓ | | |
| Obter mais flexibilidade com calendários em comunidades | ✓ | | | |
| Seletor de idioma renomeado e outras melhorias | | | ✓ | |
| Permitir que usuários da comunidade criem casos com o botão Contatar suporte | | ✓ | | |
| Escolher tópicos, personalizar o rótulo do botão de upload de arquivos e fazer muito mais com facilidade nos componentes Desvio de caso e Formulário de contato com o suporte | | ✓ | | |
| Rastrear as preocupações dos clientes monitorando a linha de assunto dos contatos com o suporte | | ✓ | | |
| Permita que os clientes agendem compromissos em sua comunidade (Beta) | | | ✓ | |
| Fazer mais com o componente Bate-papo do Snap-ins | | ✓ | | |
| Ocultar a guia Origens conectadas nas configurações do usuário | | ✓ | | |
| Lista de opções dependente a ser atualizada na versão Winter ‘19 | | | ✓ | |
| Segurança | | | | |
| Otimizar papéis de conta para melhorar o desempenho e a escala na | | | ✓ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| organização (disponível ao público em geral) | | | | |
| Facilitar o login dos usuários da comunidade usando métodos de verificação de identidade em vez de senhas | | | ✅ | |
| Definir a expiração de links da comunidade em emails de boas-vindas | | ✅ | | |
| Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente | | ✅ | | |
| Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação | | ✅ | | |
| Barra direita removida do URL do emissor do token de ID | | ✅ | | |
| Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS | | ✅ | | |
| Configurar o período de validade e os públicos de tokens de ID (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta) | | ✅ | | |
| Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade | | ✅ | | |
| Garantir que sua marcação head é válida | | ✅ | | |
| **Engajamento da comunidade** | | | | |
| Valorizar os membros da comunidade com emblemas de reconhecimento (beta) | | | ✅ | |
| Usar jornadas de marketing para recompensar as atividades de pergunta e resposta dos membros | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Usar publicações em escala para alcançar vários membros de uma só vez | | ✓ | | |
| Desfrute do visual de páginas de Fila de engajamento atualizadas | | ✓ | | |
| **Chatter em comunidades do Lightning** | | | | |
| Fechar uma conversa em comunidades | | | ✓ | |
| Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral) | | | ✓ | |
| Verificar fluxos da comunidade sem sair do Salesforce (disponível ao público em geral) | | | ✓ | |
| Ocultar os tópicos de um artigo | | ✓ | | |
| O botão Mensagem agora é mostrado em perfis móveis | ✓ | | | |
| Ver informações sobre Rich Publisher Apps em emails | ✓ | | | |
| Receber notificações por email de votos favoráveis | ✓ | | | |
| **Comunidades de parceiros** | | | | |
| Capacitar administradores delegados externos para gerenciar suas próprias equipes (beta) | | ✓ | | |
| Permitir que administradores delegados gerenciem e compartilhem ativos de identidade visual (beta) | | | ✓ | |
| Fornecer mais detalhes com o Campaign Marketplace (disponível ao público em geral) | | ✓ | | |
| Fazer mais com os fundos de desenvolvimento de mercado | | | ✓ | |
| Direcionar para públicos com base no nível ou programa de canal | | | ✓ | |
| Compartilhar dados com gerentes de canal e usuários parceiros com mais segurança | ✓ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Arquivos em comunidades** | | | | |
| Gerenciar bibliotecas | | | ✅ | |
| Gerenciar a afiliação à biblioteca (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| Personalizar a aparência de bibliotecas em comunidades | | | ✅ | |
| Páginas de detalhes de arquivo aprimoram os arquivos da comunidade | | | ✅ | |
| Visualizar planilhas e documentos do Quip em Comunidades | | | ✅ | |
| **Alterações adicionais em Comunidades** | | | | |
| Permitir que os membros da comunidade criem artigos do Knowledge | | | ✅ | |
| Personalizar modelos de email de bloqueio | | | ✅ | |
| Avaliar o humor do cliente em chamadas de suporte com o Community 360 (piloto) | | ✅ | | |
| Ver atividades em mais objetos e adicionar filtros de registro no Community 360 | | ✅ | | |
| Painel Desvio de caso da comunidade removido do pacote Gerenciamento de comunidade | | ✅ | | |
| A permissão Editar usuário de autoatendimento é Gerenciar usuários do cliente | | ✅ | | |
| Proteja tópicos de sites e portais do Salesforce (atualização crítica) | | | ✅ | |

# Chatter

Seus usuários agora podem ver badges de Trailhead ganhos em suas páginas de perfil. Você pode vincular a qualquer tipo de registro que esteja disponível em sua organização de uma publicação ou comentário. Publicações fixadas e fluxos entre comunidades agora estão disponíveis ao público em geral.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| | | Perfis e feeds do usuário | | |
| Mostrar seus emblemas do Trailhead em seu perfil | ✅ | | | |
| Link para seus registros mais relevantes de uma publicação ou comentário | ✅ | | | |
| Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| Verificar fluxos da comunidade sem alterar o contexto (disponível ao público em geral) | ✅ | | | |
| | | Outras alterações no Chatter | | |
| Mensagens de estado vazio são menos vazias | ✅ | | | |
| A tela Chatter Splash do Salesforce Classic foi removida | ✅ | | | |
| O Chatter Desktop está sendo removido no Summer '18 | ✅ | | | |

## Arquivos

Um fluxo de trabalho de arquivos mais suave está aqui. Gerencie bibliotecas diretamente do Lightning Experience, incluindo a capacidade de atualizar a associação e excluir bibliotecas vazias. Coloque o componente Quip Lightning em registros para permitir que os usuários acessem o Quip diretamente do registro. Personalize seus arquivos com tópicos e encontre arquivos visualizados recentemente em um jiffy na lista suspensa de arquivos recentes.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Gerenciar bibliotecas de novas maneiras | | | ✅ | |
| Gerenciar a associação à biblioteca de Início de Arquivos (Disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| Encontrar arquivos rapidamente com a lista suspensa Arquivos recentes | ✅ | | | |
| Gerenciar tópicos de arquivos na página de detalhes do arquivo | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Aproveitar as Visualizações de arquivos atualizadas no Salesforce Classic | ✓ | | | |
| Resolva problemas com visualizações de PDFs escaneados | | | | ✓ |
| Acessar arquivos do Quip | ✓ | | | |
| Visualizar planilhas e documentos do Quip | | | ✓ | |
| **Outras alterações em arquivos** | | | | |
| Incluir links de arquivos na exportação de dados semanal | | ✓ | | |
| Prepare-se para dar adeus ao Flash | ✓ | | | |
| Files Connect para SharePoint Local está sendo removido | ✓ | | | |
| O Files Sync está sendo removido | ✓ | | | |

# Celular

Os aplicativos móveis do Salesforce ajudam os seus usuários a se manterem produtivos enquanto estão em trânsito. Adicionamos, entre outras melhorias, aprimoramentos ao Chatter, notificações por email para casos e assuntos para tarefas e compromissos.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Aplicativo Salesforce** | | | | |
| O que há de novo no Salesforce para Android e iOS | ✓ | | | |
| Tudo o que há de novo no aplicativo Salesforce | | | | |
| Compartilhar publicações, pesquisas e perguntas em dispositivos móveis | ✓ | | | |
| Obter rich text em dispositivos móveis (disponível ao público em geral) | ✓ | | | |
| Uma menção é suficiente | ✓ | | | |
| Mantenha os usuários bem informados com notificações por push com conteúdo | ✓ | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| completo mais avançadas (Lançamento atrasado) | | | | |
| Serviço de notificação por push da Apple atualizado para notificações do iOS | ✅ | | | |

## Financial Services Cloud

Visualize perfis de clientes personalizáveis consolidados com contas pessoais—agora certificados para uso no Salesforce móvel, Advisor Analytics e comunidades de clientes e parceiros. Exiba os principais relacionamentos de clientes com modos de exibição de relacionamento de grupo aprimorados. As totalizações aprimoradas permitem que os usuários tomem uma ação rapidamente e ganhem oportunidades do modo de exibição Grupo principal. Acelere os carregamentos de dados desativando os cálculos de totalização por pesquisa. Aumente a produtividade do consultor e bancário no Financial Services Cloud com Salesforce Inbox e Pardot. E ainda há mais, incluindo um conjunto de permissões de Acesso do caixa e aprimoramentos de capacidade de uso e de acesso.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Simplificar a experiência do usuário com contas pessoais** | | | ✅ | |
| **Personalizar modos de exibição de relacionamento de grupo** | | | ✅ | |
| **Totalizar oportunidades ao Grupo principal** | | | ✅ | |
| **Acelere carregamentos de dados conforme necessário** | | | ✅ | |
| **Automatize os recálculos da regra de Totalização por pesquisa usando o Apex** | | | ✅ | |
| **Aumentar a produtividade com o Salesforce Inbox** | | | ✅ | |
| **Obter automação de marketing mais inteligente com o Salesforce Pardot** | | | ✅ | |
| **Deixar os caixas preparados com o conjunto de permissões de acesso do caixa** | | | ✅ | |
| **Associar uma atividade a diversos contatos** | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Acessibilidade aprimorada | ✓ | | | |
| Licença de conjunto de permissões necessária para todos os usuários do Financial Services Cloud | | | ✓ | |

## Health Cloud

O Health Cloud agora suporta o Field Service Lightning e você pode selecionar de uma variedade de maneiras inovadoras de enviar e receber dados de registros de integridade eletrônicos (EHR) usando o padrão HL7 v2.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Trabalhar com registros de saúde eletrônicos no HL7 V2.x | | | ✓ | |
| Colocar o Health Cloud para trabalhar em dispositivos móveis | | | ✓ | |
| Nova API fala a linguagem dos negócios | | | ✓ | |
| Modos de exibição mais flexíveis de informações do paciente | | | ✓ | |
| Licença do conjunto de permissões exigida para todos os usuários do Health Cloud | | | ✓ | |
| O Health Cloud oferece suporte aos idiomas russo, italiano e dinamarquês | | | | ✓ |
| Aprimoramentos na capacidade de uso | ✓ | | | |
| Componentes novos e alterados do Health Cloud Lightning | | | ✓ | |
| Metadados do Health Cloud: Novos tipos | | ✓ | | |

## Personalização

Personalize seu caminho até uma organização mais inteligente com o novo piloto de Melhor ação do Einstein. Nós tiramos diversos recursos da versão piloto ou beta para disponível ao público em geral: Serviços externos, campos de hora personalizados, componentes

do Lightning como ações de fluxo e estágios do fluxo. Se você usa com frequência páginas do Lightning, processos ou fluxos, aproveite o gerenciamento de erros aprimorado.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para [illegible] | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Einstein Prediction Builder: Aproveite AI personalizada sem código (Beta)** | | | | ✅ |
| **Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)** | | | | ✅ |
| **Serviços externos** | | | | |
| **Criar um serviço externo (disponível ao público em geral)** | | ✅ | | |
| **Aproveitar uma interface de usuário melhorada dos Serviços externos** | | ✅ | | |
| **Editar um serviço externo** | | ✅ | | |
| **Obter mais caracteres com o esquema de Serviços externos** | | ✅ | | |
| **Gerenciar mais códigos de resposta em fluxos dos Serviços externos** | | ✅ | | |
| **Proteção de dados e privacidade** | | | | |
| **Determinar quais registros de privacidade de dados manter ao mesclar registros** | | | ✅ | |
| **O objeto individual tem suporte para recursos de objeto padrão** | ✅ | | | |
| **Tornar os dados pessoais de usuários inutilizáveis pelo Salesforce mediante solicitação** | | | ✅ | |
| **Fluxo do Lightning** | | | | |
| **Design** | | | | |
| Criar fluxos nas edições Essentials e Professional | | ✅ | | |
| Execute ações locais em fluxos usando componentes do Lightning (disponíveis ao público em geral) | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Rastrear o andamento por meio de um fluxo com estágios (disponível ao público em geral) | | ✅ | | |
| Atualizar estágios ativos e coleções com novos operadores de atribuição | | ✅ | | |
| Capturar valores de data/hora nas telas de fluxo | | ✅ | | |
| Veja somente opções suportadas no seletor de campos do Criador de processos | | ✅ | | |
| **Distribuição de fluxo** | | | | |
| Iniciar fluxos como subguias nos aplicativos de console do Lightning (disponível ao público em geral) | | ✅ | | |
| Use estratégias para recomendar fluxos a usuários e membros da comunidade (Piloto) | | | | ✅ |
| **Depurando** | | | | |
| Depurar seus fluxos no Designer de fluxo de nuvem | | ✅ | | |
| Emails de erro de fluxo e processo: Disponível ao público em geral com IDs de organização e controle de destinatário | | ✅ | | |
| Monitorar o uso do processo e fluxo em relação aos limites do controlador por transação | | ✅ | | |
| Garantir que as operações em massa de fluxo e processo sejam suportadas | | ✅ | | |
| **Tempo de execução** | | | | |
| Erros de processo desmistificados para seus usuários | ✅ | | | |
| Execução mais granular para ações agendadas e entrevistas de fluxo o ajudam a evitar erros de tempo de execução | | ✅ | | |
| Ativar consultas de fluxo e processo para executar em lotes (Atualização crítica) | | | ✅ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Permitir o salvamento parcial para criar e atualizar operações em processos(Atualização crítica) | | | ✓ | |
| As entrevistas de fluxo terminam quando as sessões do usuário terminam | ✓ | | | |
| **Lightning App Builder** | | | | |
| **Componentes corrompidos não quebram mais páginas do Lightning** | | ✓ | | |
| **Adicionar regiões fixadas a barras laterais de seu console** | | | ✓ | |
| **Exibir badges de Trailhead ganhos com o componente do Lightning de Badges** | | ✓ | | |
| **Novos componentes para painéis de aplicativos de email** | | | ✓ | |
| **Ações e ofertas recomendadas a usuários do Lightning (Piloto)** | | | | ✓ |
| **Fornecer uma página do Visualforce protegida por CSRF com um componente do Lightning** | | ✓ | | |
| **Campos** | | | | |
| **Rastreie a hora com o tipo de campo de hora (disponível ao público em geral)** | | ✓ | | |
| **Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)** | | | | ✓ |
| **Salesforce Connect** | | | | |
| **Passar mais informações de contexto para Sistemas externos com cabeçalhos HTTP personalizados** | | ✓ | | |
| **Usar acionadores para rastrear alterações de dados em objetos externos com o adaptador OData 4.0 (Beta)** | | | | ✓ |
| **Atualizações relacionadas para desenvolvedores** | | ✓ | | |
| **Configuração geral** | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt (Lançamento atrasado) | | | ✓ | |
| Substituir o remetente para notificações por email de solicitação de aprovação | | ✓ | | |
| Usar uma fórmula para definir um valor predeterminado para um Campo de lista de opções em uma ação | | ✓ | | |
| Exibir mensagens traduzidas de sucesso de ação rápida personalizada usando o Workbench de tradução | | ✓ | | |
| Exibir detalhes do objeto para conjuntos de permissões padrão | | ✓ | | |
| Códigos de moeda atualizados | | ✓ | | |
| Formato da moeda peruana atualizado | | ✓ | | |
| Recuperar modos de exibição de listas de configurações personalizadas usando a API de metadados | | ✓ | | |
| Botões personalizados usados como ações em layouts de páginas não podem mais ser excluídos | | ✓ | | |
| **AppExchange** | | | | |
| Localize soluções AppExchange mais rapidamente com novos filtros | ✓ | | | |
| Gerencie seu perfil e preferências do AppExchange | ✓ | | | |

## Segurança e identidade

Agora você pode controlar a duração da validade de tokens de ID e links de verificação e permitir que seus clientes façam login utilizando códigos de verificação. Criptografe mais campos, filtre dados criptografados e assuma mais controle sobre seu material de chave. Avalie a sua pontuação de verificação de integridade rapidamente com uma nota. Renomeie o seu subdomínio sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Autenticação e identidade** | | | | |
| Facilitar o login dos usuários externos na sua comunidade com o login sem senha | | | ✅ | |
| Implementar login sem senha e métodos de verificação com o Apex | | ✅ | | |
| Dar mais flexibilidade aos usuários para a inserção de números de telefone | | ✅ | | |
| Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação | | | ✅ | |
| Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta) | | ✅ | | |
| Rastrear logins de usuários internos da comunidade | | | ✅ | |
| Definir o período de validade e os públicos de tokens de ID (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| Declaração de assunto adicionada ao token de ativo do fluxo de token de ativo OAuth 2.0 | | ✅ | | |
| Definir quando os links expiram em emails de boas-vindas | | ✅ | | |
| Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente | | ✅ | | |
| Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| Barra direita removida do URL do emissor do token de ID | | ✅ | | |
| Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS | | ✅ | | |
| Registrar URLs de retorno para OAuth 1.x | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Acionar lógica de aplicativo personalizada quando os usuários fazem logout (beta)** | | | | ✓ |
| **Criar usuários de identidade externa leves sem contato (beta)** | | ✓ | | |
| **Aumentar o engajamento dos clientes estendendo as sessões da comunidade a usuários de identidade externa (beta)** | | | ✓ | |
| **Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade** | | ✓ | | |
| **Salesforce Shield** | | | | |
| **Criptografia de plataforma Shield: Dados de atividades, nome do objeto personalizado, criptografia de preservação de filtro e mais opções de gerenciamento de chaves** | | | | |
| Criptografe seus emails de lista | | | ✓ | |
| Criptografe campos em ordens de trabalho e compromissos de serviço | | | ✓ | |
| Criptografe campos para suas atividades (disponível ao público em geral) | | | ✓ | |
| Criptografe nomes de objetos personalizados (Beta) | | | ✓ | |
| Criptografe seu email para feed de casos e mensagens de email (Beta) | | | ✓ | |
| Criptografe dados em campos de rich text area (Piloto) | | | ✓ | |
| Obtenha correspondência exata com diferenciação de maiúsculas e minúsculas com criptografia de preservação de filtro Shield (disponível ao público em geral) | | | ✓ | |
| Ative a criptografia para dados do Einstein Analytics (disponível ao público em geral) | | | ✓ | |
| Faça referência a campos criptografados em regras de correspondência usadas no gerenciamento de duplicados (Beta) | | | ✓ | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Requeira sessões de alta garantia para tarefas de gerenciamento de chaves (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| Cancelamento da opção de derivação de chave com BYOK (disponível ao público em geral) | | | ✅ | |
| **Monitoramento de eventos: logs de compromissos horários, tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação e mais dados em tipos de compromisso do Lightning** | | | | |
| Receber logs de compromissos horários para melhorar a visibilidade das atividades (disponível ao público em geral) | | ✅ | | |
| Medir o desempenho de chamadas assíncronas nos arquivos de log de compromissos | | ✅ | | |
| Rastrear chamadas de dados de objeto externo com arquivos de log de compromissos (disponível ao público em geral) | | ✅ | | |
| Acompanhar as ações de usuário no Lightning Experience de forma mais abrangente com novos campos | | ✅ | | |
| Campo Query removido do tipo de compromisso API | | ✅ | | |
| Campo de ID exclusivo adicionado ao tipo de evento de ativos externos inseguros | | ✅ | | |
| Experiência de tempo de inatividade de login mais amigável para os usuários | | ✅ | | |
| Opções de recurso atualizadas para o tipo de compromisso Entidade de segurança de transação | | ✅ | | |
| Novo nome para a configuração do aplicativo Event Monitoring Analytics | | ✅ | | |
| **Verificação de integridade** | | | | |
| **Avaliar sua segurança com notas da Verificação de integridade** | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Verificação de integridade tem configurações de segurança novas e alteradas** | | ✅ | | |
| **Outras alterações** | | | | |
| **Renomear Meu domínio a qualquer momento** | | | | |
| **Estabilizar o nome de host para Meus URLs de domínio em sandboxes (Atualização crítica)** | | | | |
| **Especificar valores de nome de host externo no Salesforce** | | ✅ | | |

# Salesforce IoT

Use o Salesforce IoT Explorer Edition para processar compromissos de dispositivos conectados quase em tempo real e criar interações significativas com seus clientes. Esta versão inclui um novo recurso de Rastreador para ajudá-lo a resolver problemas com novas orquestrações. Ela também inclui um Log de atividade para monitorar orquestrações ativas para garantir que tudo esteja funcionando bem.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Solucione problemas de orquestrações com rastreadores antes de ativar em produção** | | | ✅ | |
| **Monitore orquestrações para desempenho contínuo com o log de atividade** | | | ✅ | |

# Desenvolvimento

Mais inteligência, componentes e APIs novos e aprimorados e ferramentas de desenvolvimento eficazes. Quer você esteja usando componentes do Lightning, Visualforce, Apex ou nossas APIs com sua linguagem de programação favorita, essas melhorias o ajudarão a desenvolver excelentes aplicativos, integrações e pacotes.

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para [illegible] | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Componentes do Lightning** | | | | |
| Atualização crítica "Usar without sharing para controladores @AuraEnabled do Apex com compartilhamento implícito" adiada | | | ✅ | |
| Ative o modo de depuração somente para os usuários que precisam | | | ✅ | |
| Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning | | ✅ | | |
| Biblioteca de componentes do Lightning disponível ao público em geral | ✅ | | | |
| Nomes de classe CSS do componente atualizado | | | ✅ | |
| Estilo slds-form_inline removido | | | ✅ | |
| Componentes do contêiner do Lightning têm novos aprimoramentos de segurança | | ✅ | | |
| Alterações no Locker Service | | ✅ | | |
| Retornar blobs do servidor não causa mais erros genéricos | | ✅ | | |
| Componentes do Lightning novos e alterados | | ✅ | | |
| Eventos novos e alterados do Lightning | | ✅ | | |
| Interfaces novas e alteradas do Lightning | | ✅ | | |
| Métodos de API JavaScript preteridos | | ✅ | | |
| **Serviços da plataforma Einstein** | | | | |
| Obter o dobro de previsões gratuitas | | ✅ | | |
| Redefinir sua chave privada dos Serviços da plataforma Einstein | | ✅ | | |
| Usar um token de atualização para gerar um token de acesso | | ✅ | | |
| Einstein Vision: Exclusão de conjunto de dados de imagem e modelos de imagem | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Excluir um conjunto de dados de imagem retorna um novo código de status e resposta | | ✅ | | |
| Excluir explicitamente um modelo de imagem para removê-lo | | ✅ | | |
| Obter o status de uma exclusão de modelo ou conjunto de dados de imagem | | ✅ | | |
| **Einstein Language: Exclusão de conjunto de dados de texto e modelos de texto** | | | | |
| Excluir um conjunto de dados de texto retorna um novo código de status e resposta | | ✅ | | |
| Excluir explicitamente um modelo de texto para removê-lo | | ✅ | | |
| Obter um status de uma exclusão de modelo ou conjunto de dados de texto | | ✅ | | |
| **Visualforce** | | | | |
| **Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce (disponível ao público em geral)** | | ✅ | | |
| **Folhas de estilo do Lightning Experience foram atualizadas** | | ✅ | | |
| **As folhas de estilo do Lightning Experience oferecem suporte a temas personalizados** | | ✅ | | |
| **Identificar rapidamente o tema do Salesforce que os usuários veem em JavaScript** | | ✅ | | |
| **Ativar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic** | | ✅ | | |
| **Apex** | | | | |
| **Simplifique seu código com a declaração Switch do Apex** | | ✅ | | |
| **Obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente** | | ✅ | | |
| **A função Count() do SOQL não é levada (tanto) em conta em relação aos limites** | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| **Limpar mensagens nas Páginas do Visualforce durante o teste** | | ✅ | | |
| **Compilar na implantação (disponível ao público em geral)** | | ✅ | | |
| **Cancelamento opcional da coleta de informações de cobertura de código durante execuções de teste** | | ✅ | | |
| **Use o novo Modificador de acesso do Apex para empacotamento** | | ✅ | | |
| **Limite de tamanho do Apex code aumentado** (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| **Os destinatários de email de exceção do Apex podem receber emails de erro de processo e fluxo** | | | ✅ | |
| **Apex: Classes, enums e interfaces novas e alteradas** | | | | |
| Novas classes do Apex | | ✅ | | |
| Classes do Apex alteradas | | ✅ | | |
| Novas enums do Apex | | ✅ | | |
| Interface alterada do Apex | | ✅ | | |
| **ConnectApi (Chatter no Apex): classes e enumerações novas e alteradas** | | | | |
| Classes do Chatter no Apex novas e alteradas | | ✅ | | |
| Classes de entrada do Chatter no Apex novas e alteradas | | ✅ | | |
| Classes de saída do Chatter no Apex novas e alteradas | | ✅ | | |
| Enumerações do Chatter no Apex novas e alteradas | | ✅ | | |
| **Metadados** | | | | |
| **Determinar instantaneamente a cobertura de metadados** | | ✅ | | |
| **Tipos de metadados personalizados** | | | | |
| Atualizar diversas regras de validação com registros de tipo de metadados | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| personalizados (disponível ao público em geral) | | | | |
| Recuperar modos de exibição de lista de tipo de metadados personalizados usando a API de metadados | | ✅ | | |
| **Novos componentes do conjunto de alterações** | | ✅ | | |
| **Quando conjuntos de alterações se tornam indisponíveis** | | ✅ | | |
| **API de metadados** | | ✅ | | |
| **API do conjunto de ferramentas** | | | | |
| Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas | | ✅ | | |
| Chamadas e recursos alterados na API do conjunto de ferramentas | | ✅ | | |
| **API** | | | | |
| **Objetos novos e alterados** | | | | |
| Novos objetos | | ✅ | | |
| Objetos alterados | | ✅ | | |
| **SOQL** | | ✅ | | |
| **SOSL** | | ✅ | | |
| **API REST** | | | | |
| Recursos novos e alterados | | ✅ | | |
| **API SOAP** | | | | |
| Chamadas novas, alteradas e descontinuadas | | ✅ | | |
| **API REST do Chatter** | | | | |
| Recursos da API REST do Chatter novos e alterados | | ✅ | | |
| Corpos de solicitação da API REST do Chatter novos e alterados | | ✅ | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para administradores | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Corpos de resposta da API REST do Chatter novos e alterados | | ✓ | | |
| **API REST de relatórios e painéis** | | | | |
| Novo recurso: | | ✓ | | |
| Novos métodos: GET folders | | ✓ | | |
| Recursos alterados: /analytics/reports, /analytics/dashboards e folders | | ✓ | | |
| **API da interface de usuário** | | | | |
| UI de criação de modos de exibição de lista | | ✓ | | |
| Criar UI para modos de exibição de lista usados mais recentemente | | ✓ | | |
| Criar UI para aplicativos | | ✓ | | |
| Outras alterações na API da interface de usuário | | ✓ | | |
| **API em massa** | | ✓ | | |
| **APIs de JavaScript de ação rápida e editor** | | | ✓ | |
| **APIs do Salesforce Console** | | ✓ | ✓ | |
| **Variável global $CustomMetadata** | | ✓ | | |
| **Depurando** | | | | |
| **Elimine erros com um novo depurador no Visual Studio Code** (Lançamento atrasado) | | | ✓ | |
| **Analisar registros de depuração mais eficientemente com linhas de registro atualizadas** | | ✓ | | |
| **Armazenar registros de depuração maiores com limites de registros alterados** | | ✓ | | |
| **Solucionar problemas de fluxos e processos com novas linhas de log** | | ✓ | | |
| **Extensões do Salesforce para VS Code** | | | | |

| Recurso | Ativado para usuários | Ativado para [illegible] | Requer configuração pelo administrador | Entre em contato com a Salesforce para ativar |
|---|---|---|---|---|
| Depure todas as suas organizações gratuitamente com o Depurador de reprodução do Apex (Beta) (Lançamento atrasado) | | | ✅ | |
| Force.com IDE 2 beta descontinuado | | | ✅ | |
| Salesforce CLI (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| Organizações teste | | ✅ | | |
| **Mensagens corporativas** | | | | |
| Testar assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex | | ✅ | | |
| Entregar compromissos de teste sob demanda | | ✅ | | |
| Acessar informações do assinante em um teste do Apex | | ✅ | | |
| Ser notificado quando um acionador do Apex for suspenso por excesso de tentativas | | ✅ | | |
| Obter o número de milissegundos em campos DateTime de compromisso de plataforma | | ✅ | | |
| **Empacotamento** | | | | |
| Crie e gerencie pacotes mais facilmente (Beta) (Lançamento atrasado) | | ✅ | | |
| Validação aprimorada evita a remoção de registros ativos ao desinstalar pacotes | | ✅ | | |
| O piloto de pacotes bloqueados está suspenso | | ✅ | | |
| **ISVforce** | | | | |
| Iniciar soluções de negócios rapidamente usando Soluções do Lightning Bolt (Lançamento atrasado) | | | ✅ | |
| Envie recursos de marketing no console de publicação | | ✅ | | |

# Navegadores suportados

Fizemos algumas alterações na documentação sobre navegadores compatíveis para facilitar a localização das informações desejadas. Os navegadores com suporte no Salesforce variam, dependendo de você estar utilizando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience.

**Onde:** Disponível em todas as edições.

NESTA SEÇÃO:

Navegadores compatíveis com o Lightning Experience

Consulte os navegadores compatíveis e as limitações do Lightning Experience.

Extensão do suporte ao uso do Microsoft Internet Explorer versão 11 para acessar o Lightning Experience

Havíamos informado anteriormente que a data de encerramento do suporte ao Internet Explorer versão 11 (IE11) para o Lightning Experience era 16 de dezembro de 2017. Recebemos o seu feedback e, como resultado, estamos oferecendo o Suporte estendido para IE11. Esse suporte estendido estará disponível até 31 de dezembro de 2020.

Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic

O Salesforce Classic é compatível com o Microsoft® Internet Explorer® versão 9, 10 e 11 e o Apple® Safari® versão 11.x no macOS. Ele também é compatível com as versões estáveis mais recentes do Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. Há algumas limitações.

Navegadores compatíveis com o Einstein Analytics

O Einstein Analytics é compatível com os navegadores Microsoft® Edge, Microsoft Internet Explorer® 11 e as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. O Analytics não é compatível com o Apple® Safari®.

## Navegadores compatíveis com o Lightning Experience

Consulte os navegadores compatíveis e as limitações do Lightning Experience.

**Onde:** O Lightning Experience está disponível nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Developer e Unlimited.

Nota:

- O Salesforce não oferece suporte para aplicativos que não sejam navegadores que incorporam o WebView ou controles similares a fim de renderizar conteúdo para Salesforce Classic, Lightning Experience ou Web móvel do Salesforce. Alguns exemplos de abordagens que incorporam esse tipo de controle são o Salesforce Mobile SDK, o WebBrowser Control da Microsoft, o navegador Chromium integrado da Electron, o UIWebView e o WKWebView do iOS e o WebView do Android.
- Não é possível acessar o Lightning Experience em um navegador móvel. Em vez disso, recomendamos o uso do aplicativo Salesforce quando você estiver trabalhando em um dispositivo móvel. Para obter uma lista dos navegadores móveis compatíveis com o Salesforce, consulte Requisitos do aplicativo Salesforce.

Importante: O suporte ao Internet Explorer 11 para acessar o Lightning Experience está sendo encerrado a partir da versão Summer '16.

- Você poderá continuar a usar o IE11 para acessar o Lightning Experience até 16 de dezembro de 2017.
- Se optar pelo suporte estendido para IE11, você poderá continuar usando o IE11 para acessar o Lightning Experience e Comunidades até 31 de dezembro de 2020.
- O IE11 tem importantes problemas de desempenho no Lightning Experience.
- Recomendamos que você não use o Internet Explorer 11 com o Community Builder.
- Essa alteração não afeta o Salesforce Classic.

| | Microsoft® Internet Explorer® | Microsoft® Edge | Google Chrome™ | Mozilla® Firefox® | Apple® Safari® |
|---|---|---|---|---|---|
| Lightning Experience | IE 11 (EOL 31 de dezembro de 2020) | Mais recente | Mais recente | Mais recente | 11.x+ |
| Aplicativos de console do Lightning | IE 11 (EOL 31 de dezembro de 2020) | Mais recente | Mais recente | Mais recente | 11.x+ |
| Comunidades do Lightning | IE 11 (EOL 31 de dezembro de 2020) | Mais recente | Mais recente | Mais recente | 11.x+ |
| Considerações especiais de configuração? | Não | Não | Não | Não | Não |
| Limitações? | Sim | Sim | Não | Sim | Sim |

Nota: O termo "versão mais recente" é definido pelos fornecedores de navegador. Consulte o suporte do seu navegador para compreender o significado de "versão mais recente".

# Extensão do suporte ao uso do Microsoft Internet Explorer versão 11 para acessar o Lightning Experience

Havíamos informado anteriormente que a data de encerramento do suporte ao Internet Explorer versão 11 (IE11) para o Lightning Experience era 16 de dezembro de 2017. Recebemos o seu feedback e, como resultado, estamos oferecendo o Suporte estendido para IE11. Esse suporte estendido estará disponível até 31 de dezembro de 2020.

**Onde:** O Lightning Experience está disponível nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Developer e Unlimited.

Acreditamos que esse período estendido lhe proporcionará o tempo necessário para migrar do IE11 para navegadores mais modernos e seguros sem impedi-lo de aproveitar imediatamente os benefícios do Lightning Experience.

Para ver os detalhes completos do Suporte estendido para IE11, incluindo o que é ou não oferecido e o que você precisa fazer, consulte Fim do suporte para acessar o Lightning Experience usando o Microsoft Internet Explorer versão 11.

# Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic

O Salesforce Classic é compatível com o Microsoft® Internet Explorer® versão 9, 10 e 11 e o Apple® Safari® versão 11.x no macOS. Ele também é compatível com as versões estáveis mais recentes do Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. Há algumas limitações.

**Onde:** O Salesforce Classic está disponível em todas as edições.

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

| | Microsoft® Internet Explorer® | Microsoft® Edge | Google Chrome™ | Mozilla® Firefox® | Apple® Safari® |
|---|---|---|---|---|---|
| Salesforce Classic | IE 9+ | Mais recente | Mais recente | Mais recente | 11.x+ |
| Console do Salesforce | IE 9+ | Mais recente | Mais recente | Mais recente | Não |
| Considerações especiais de configuração? | Sim | Não | Não | Sim | Não |
| Limitações? | Sim | Sim | Não | Não | Sim |

**Nota:**

- O termo "versão mais recente" é definido pelos fornecedores de navegador. Consulte o suporte do seu navegador para compreender o significado de "versão mais recente".
- O suporte do Salesforce Classic para Microsoft® Internet Explorer® versões 7 e 8 foi interrompido a partir da versão Summer '15.

## Navegadores compatíveis com o Einstein Analytics

O Einstein Analytics é compatível com os navegadores Microsoft® Edge, Microsoft Internet Explorer® 11 e as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. O Analytics não é compatível com o Apple® Safari®.

# Salesforce em geral: Produtividade aprimorada no Lightning Experience com mais maneiras para descobrir, adotar e personalizar

Incentive os usuários para descobrir e adotar o Lightning Experience com alternância automática e prompts de recursos. Rastreie o uso do Lightning Experience para melhor entender e otimizar sua adoção. Veja para onde você irá antes de clicar com URLs mais curtas e fáceis de ler. Personalize a barra de navegação do Lightning Experience com menos cliques. Torne a pesquisa global mais específica com pesquisa no nível do objeto e use grupos de sinônimos sem precisar criá-los. Mostre o que é mais importante para você em modos de exibição de listas com filtros mais detalhados. Organize registros com tópicos baseados em tema. Aprimore seu aplicativo de console com fluxos guiados, compartilhamento de link aprimorado e mais APIs de JavaScript do console do Lightning. Receba orientações sobre como manter os dados pessoais individuais protegidos e privados.

NESTA SEÇÃO:

Obter orientação sobre normas de proteção de dados e privacidade
Esforce-se para cumprir as normas de proteção de dados e privacidade. Sejam quais forem as normas e políticas a que você está sujeito, fornecemos orientação para ajudá-lo a avaliar a melhor maneira de cumprir seus requisitos.

### Adoção do Lightning Experience: Mais maneiras para descobrir e adotar o novo Salesforce

Você está no caminho para fazer a transição total de sua organização para o Lightning Experience. Como você pode assegurar que os usuários adotarão o novo Salesforce? Se eles estiverem inseguros para mudar do Salesforce Classic, incentive-os a ficar no Lightning Experience alternando-os automaticamente a cada semana. Os usuários do Salesforce Classic veem o que estão perdendo no Lightning Experience com novos prompts de aprendizado. Como sempre, execute a Verificação de preparação para o Lightning Experience para saber como as alterações da versão Summer '18 afetam sua implantação do Salesforce. E, à medida que faz a mudança para o Lightning Experience, rastreie o uso para entender melhor e otimizar sua adoção.

### Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel

É oficial! Há um novo formato de URL no pedaço. Ao configurar ponteiros para áreas em sua organização, aproveite nossos URLs mais curtos e fáceis de entender.

### Avalie sua implantação com o Salesforce Optimizer

O Optimizer elimina as suposições sobre a melhor maneira de fazer a manutenção de recursos para ajudar seus usuários a realizar o trabalho de forma mais eficiente. O Salesforce está expandindo o relatório de forma contínua para incluir mais recursos. A versão 2.3 do relatório do Optimizer já está disponível. Volte a verificar se há mais atualizações no relatório do Salesforce Optimizer ao longo da versão.

### Converta botões JavaScript em alternativas compatíveis com o Lightning com o conversor de configuração do Lightning Experience (disponível ao público em geral)

Os botões JavaScript estão obstruindo o caminho para sua mudança para o Lightning Experience? O conversor de configuração do Lightning Experience pode ajudar. Com apenas alguns cliques, ele verifica se há em sua organização botões JavaScript simples, converte-os em alternativas de apontar e clicar e, em seguida, implanta tudo diretamente na sua organização.

### Pesquisa: Pesquisa no nível do objeto para resultados mais focados, grupos de sinônimos padrão e mais filtros

Concentre a pesquisa global com facilidade em qualquer objeto pesquisável, use sinônimos padrão sem precisar criá-los e filtre resultados de pesquisa para oportunidades, leads, contatos e outros objetos, além de outras melhorias.

### Personalize a barra de navegação em menos tempo

Nós facilitamos para os usuários a personalização de sua navegação nos aplicativos Lightning. Seus usuários podem voltar a trabalhar rapidamente com uma interface do usuário aprimorada. Ou os usuários podem simplesmente arrastar itens pela barra de navegação para onde desejarem para ajustar a ordem rapidamente.

### Personalize seu tema com substituições de cores e corte de imagem

Obtenha o visual certo para seu tema sem desperdiçar tempo com software de edição de foto. Use a ferramenta de corte e redimensionamento para selecionar a parte da imagem que você deseja usar. Depois de carregar uma foto, arraste-a para cortar. Ou ajuste o zoom na imagem para redimensionar o visual final. Enquanto estiver fazendo isso, também poderá alterar a cor da marca.

### Simplifique seus modos de exibição de lista com filtros detalhados

Você não precisa mais mudar para o Salesforce Classic para usar critérios de filtro do modo de exibição de lista. Encontre dados importantes nos seus modos de exibição de listas com filtros mais detalhados no Lightning Experience e turbine seu fluxo de trabalho.

### Faça edições em linha enquanto usa lógica de filtro

Edição em linha e lógica de filtro se unem para tornar seus modos de exibição de lista mais poderosos. Nenhuma configuração necessária! No Lightning Experience, é possível começar a fazer edições em linha em seus modos de exibição de lista que usam lógica de filtro imediatamente. Algumas exceções: A edição em linha não funciona para os modos de exibição de lista com diversos registros nem quando o campo não é editável. O Salesforce Classic não oferece suporte à edição em linha com a lógica de filtro.

### Ver dependências de campo ao editar uma página Detalhes do registro

Agora é fácil visualizar e atualizar todos os campos de controle e campos dependentes ao editar uma lista de opções ou caixa de seleção em uma página Detalhes do registro.

### Organizar registros com tópicos

Os tópicos fornecem uma maneira de organizar registros por tema. Agora você pode usar tópicos em registros no Lightning Experience: adicionando o componente Tópicos a páginas de registro. Os tópicos são ativados automaticamente para todos os objetos padrão disponíveis. Se você usou tópicos em registros no Salesforce Classic, após adicionar o componente Tópicos, seus usuários verão tópicos adicionados anteriormente nos mesmos registros no Lightning Experience.

### Aplicativos de console do Lightning: Fluxos orientados, mais APIs e compartilhamento de link de espaço de trabalho

Aprimore seu aplicativo de console com o Engajamento orientado do Lightning e oriente os usuários do seu console pelos seus processos comerciais. Você também pode personalizar seu aplicativo de console com mais APIs de JavaScript do Lightning Console. O compartilhamento de links vem com o console e permite que os usuários do seu console compartilhem links em seu espaço de trabalho, incluindo suas subguias, com outros usuários.

### Salesforce Surveys: Mais opções para coletar dados refinados

O Salesforce Surveys oferece a você mais controle para criar ótimas pesquisas que coletam exatamente os dados de que você precisa.

### Atribuir facilmente Cisco Spark e permissão do WebEx

Quando você ativa o Cisco Spark ou o WebEx para o Salesforce, todos os usuários terão acesso por padrão. Você pode desativar essas permissões e fornecer o acesso apenas a um subconjunto de usuários.

### Dê feedback privado sem precisar aderir

Quando você envia o feedback sobre o Lightning Experience usando o link no menu Ajuda, não precisa escolher explicitamente enviar suas informações de contato. Suas informações sempre são mantidas privadas e seguras, e são excluídas um ano após você enviar o formulários de feedback.

# Obter orientação sobre normas de proteção de dados e privacidade

Esforce-se para cumprir as normas de proteção de dados e privacidade. Sejam quais forem as normas e políticas a que você está sujeito, fornecemos orientação para ajudá-lo a avaliar a melhor maneira de cumprir seus requisitos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em todas as edições.

**Por quê:** As normas de proteção de dados e privacidade podem exigir que você e sua empresa mantenham a segurança e a privacidade dos dados pessoais dos indivíduos. Estas são algumas normas que são importantes para muitas empresas que coletam e processam dados de seus clientes.

- Regulação geral de proteção de dados (GDPR), União Europeia
- Lei de Proteção de Informações Pessoais (PIPA), Japão
- Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde (HIPAA), Estados Unidos
- Lei da Privacidade, Austrália
- Lei de Proteção de Informações Pessoais e Documentos Eletrônicos (PIPEDA), Canadá

**Como:** Fornecemos orientação sobre alguns dos princípios comuns de privacidade em Proteção de dados e privacidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Proteção de dados e privacidade: Aprimoramentos no Objeto individual

# Adoção do Lightning Experience: Mais maneiras para descobrir e adotar o novo Salesforce

Você está no caminho para fazer a transição total de sua organização para o Lightning Experience. Como você pode assegurar que os usuários adotarão o novo Salesforce? Se eles estiverem inseguros para mudar do Salesforce Classic, incentive-os a ficar no Lightning Experience alternando-os automaticamente a cada semana. Os usuários do Salesforce Classic veem o que estão perdendo no Lightning Experience com novos prompts de aprendizado. Como sempre, execute a Verificação de preparação para o Lightning Experience para saber como as alterações da versão Summer '18 afetam sua implantação do Salesforce. E, à medida que faz a mudança para o Lightning Experience, rastreie o uso para entender melhor e otimizar sua adoção.

NESTA SEÇÃO:

Incentive os usuários a adotar o Lightning Experience

Você tem uma nova maneira de ampliar a adoção sem nenhuma configuração adicional. Os usuários que têm acesso ao Lightning Experience são automaticamente migrados do Salesforce Classic para o Lightning Experience semanalmente. Para garantir que os usuários tenham a melhor experiência de integração, eles veem recursos de introdução ao serem migrados.

Descubra por que é melhor no Lightning Experience

Em abril de 2018, o Salesforce começou a implantar prompts de recurso para ensinar como o Lightning Experience ajuda você e os seus usuários a trabalhar de maneira mais rápida e inteligente. Os usuários veem os prompts somente quando usam um recurso específico, como tarefas, calendário ou painéis, no Salesforce Classic. Uma vez que o aprendizado sobre um recurso funciona melhor quando é feito no contexto, é mostrado aos usuários como usar o mesmo recurso no Lightning Experience. Durante 2018, o Salesforce implantará mais prompts para tornar o aprendizado e a integração mais fáceis.

Deixe o relatório de preparação ser seu guia para o Lightning Experience

Execute a Verificação de preparação para obter as notícias mais recentes sobre o Lightning Experience sobre os recursos que avaliamos. Destaques para a Summer '18 incluem orientação sobre botões JavaScript que você pode substituir pelos nossos novos componentes do Lightning de amostra. Você também recebe suporte prescritivo passo a passo para configurar atividades. E se você não tiver verificado sua preparação há algum tempo, é uma ótima ideia fazer isso outra vez. Assim, você verá outras atualizações recentes, incluindo nova orientação sobre filtros de pesquisa e o Salesforce Knowledge, além da seção de resumo de relatório remodelada, chamada "Que recursos estão prontos?". Clientes nos planos Plus, Premier e Signature Success também veem conteúdo personalizado exclusivamente para esses programas.

Obtenha percepção sobre as atividades do usuário com o Aplicativo de uso do Lightning

Acompanhe a adoção e o uso do Lightning Experience. O Aplicativo de uso do Lightning inclui gráficos para usuários ativos diários e mensais, número de usuários mudando para o Salesforce Classic, entre outros. Essas medidas quantificáveis ajudam a entender a experiência dos usuários e otimizar os recursos para treinamento e outros suportes.

Emails do Adoption Manager desativados

Os emails do Salesforce Adoption Manager, que incentivam a adoção do aplicativo Salesforce e do Lightning Experience, não serão mais enviados aos usuários a partir de aproximadamente 30 de junho de 2018. A página de configuração para ativar o Adoption Manager também será removida. O Salesforce está fornecendo aos administradores outras maneiras para incentivar os usuários a mudar para o Lightning Experience e controlar mensagens no aplicativo para integração e assistência.

Usuários obtêm o Lightning Experience somente em algumas novas organizações

A partir de junho de 2018, todas as novas organizações para determinadas edições serão configuradas para que os usuários finais trabalhem exclusivamente no Lightning Experience. Os usuários administradores dessas organizações terão acesso ao Salesforce Classic, mas não poderão desativar o Lightning Experience nem conceder aos usuários o acesso ao Salesforce Classic.

## Incentive os usuários a adotar o Lightning Experience

Você tem uma nova maneira de ampliar a adoção sem nenhuma configuração adicional. Os usuários que têm acesso ao Lightning Experience são automaticamente migrados do Salesforce Classic para o Lightning Experience semanalmente. Para garantir que os usuários tenham a melhor experiência de integração, eles veem recursos de introdução ao serem migrados.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Developer e Unlimited.

**Quando:** A alternância automática estará disponível a partir de 11 de maio de 2018.

**Quem:** somente usuários com acesso ao Lightning Experience são migrados.

**Por quê:** para usuários que precisam de um lembrete de todos os excelentes recursos e ganhos e produtividade do Lightning Experience, a migração dá um impulso para eles começarem a explorar.

**Como:** Você escolhe se a alternância ocorrerá diária ou semanalmente. O padrão é semanal. A redefinição aproximada é à 1h diariamente e domingo à 1h para semanalmente. Os horários são pelo horário local do data center que fornece suporte à sua instância. A alternância ocorrerá na próxima vez que o usuário efetuar login.

Ao fazer login após a migração, os usuários veem uma apresentação de boas-vindas com vídeos, módulos do Trailhead e recursos de Ajuda. Os usuários podem retornar ao Salesforce Classic, mas serão alternados para o Lightning Experience ao fazer login.

Recomendamos desativar a alternância somente para um grupo específico de usuários utilizando um conjunto de permissões, em vez de desativá-la para toda a organização.

Em Configuração no Lightning Experience, insira `Lightning` na caixa Busca rápida e selecione **Lightning Experience**. Acesse a guia Configurar usuários no Assistente de migração do Lightning Experience.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda*: Encorajar usuários a permanecer no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Descubra por que é melhor no Lightning Experience

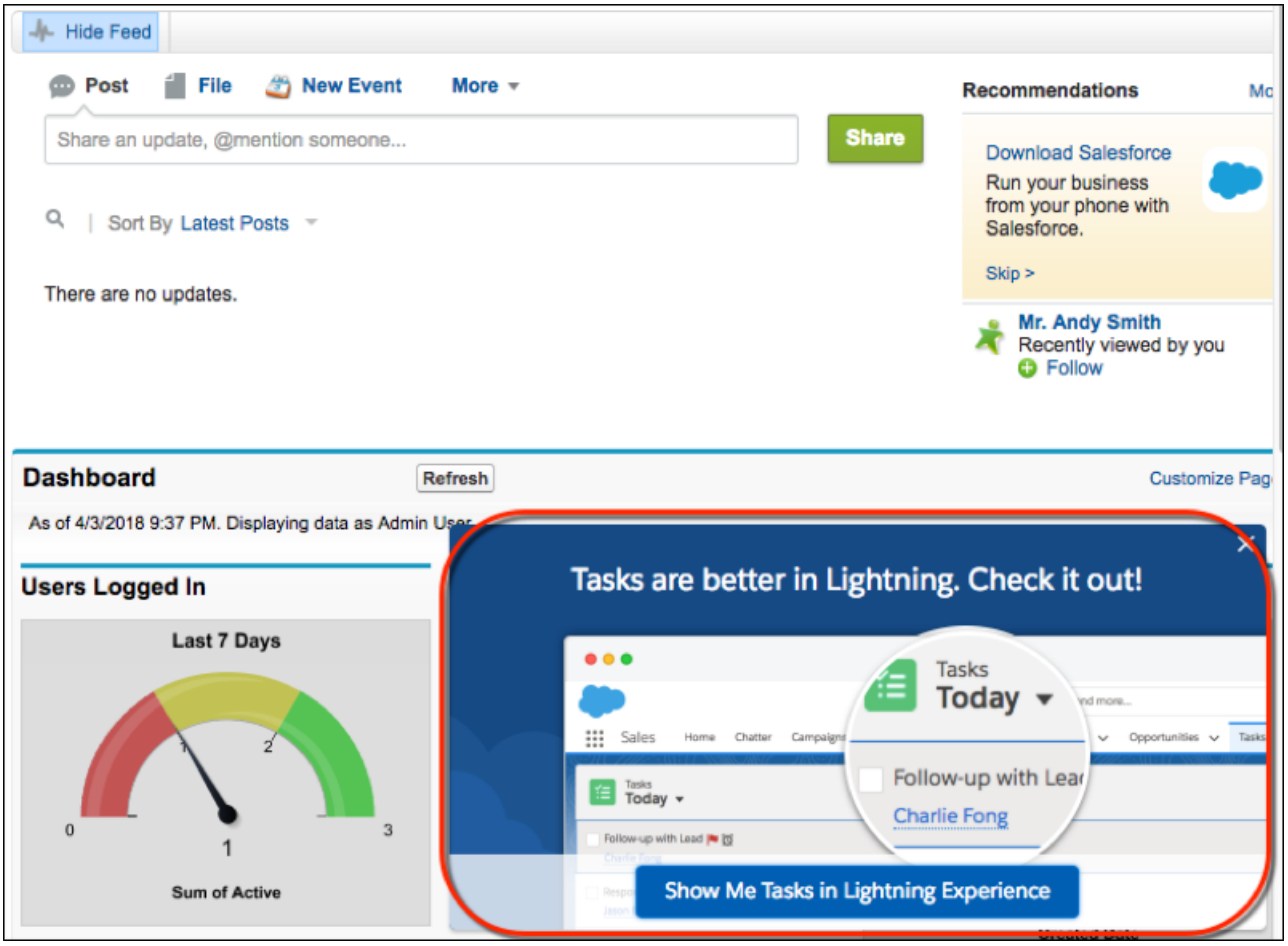
Em abril de 2018, o Salesforce começou a implantar prompts de recurso para ensinar como o Lightning Experience ajuda você e os seus usuários a trabalhar de maneira mais rápida e inteligente. Os usuários veem os prompts somente quando usam um recurso específico, como tarefas, calendário ou painéis, no Salesforce Classic. Uma vez que o aprendizado sobre um recurso funciona melhor quando é feito no contexto, é mostrado aos usuários como usar o mesmo recurso no Lightning Experience. Durante 2018, o Salesforce implantará mais prompts para tornar o aprendizado e a integração mais fáceis.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Developer e Unlimited.

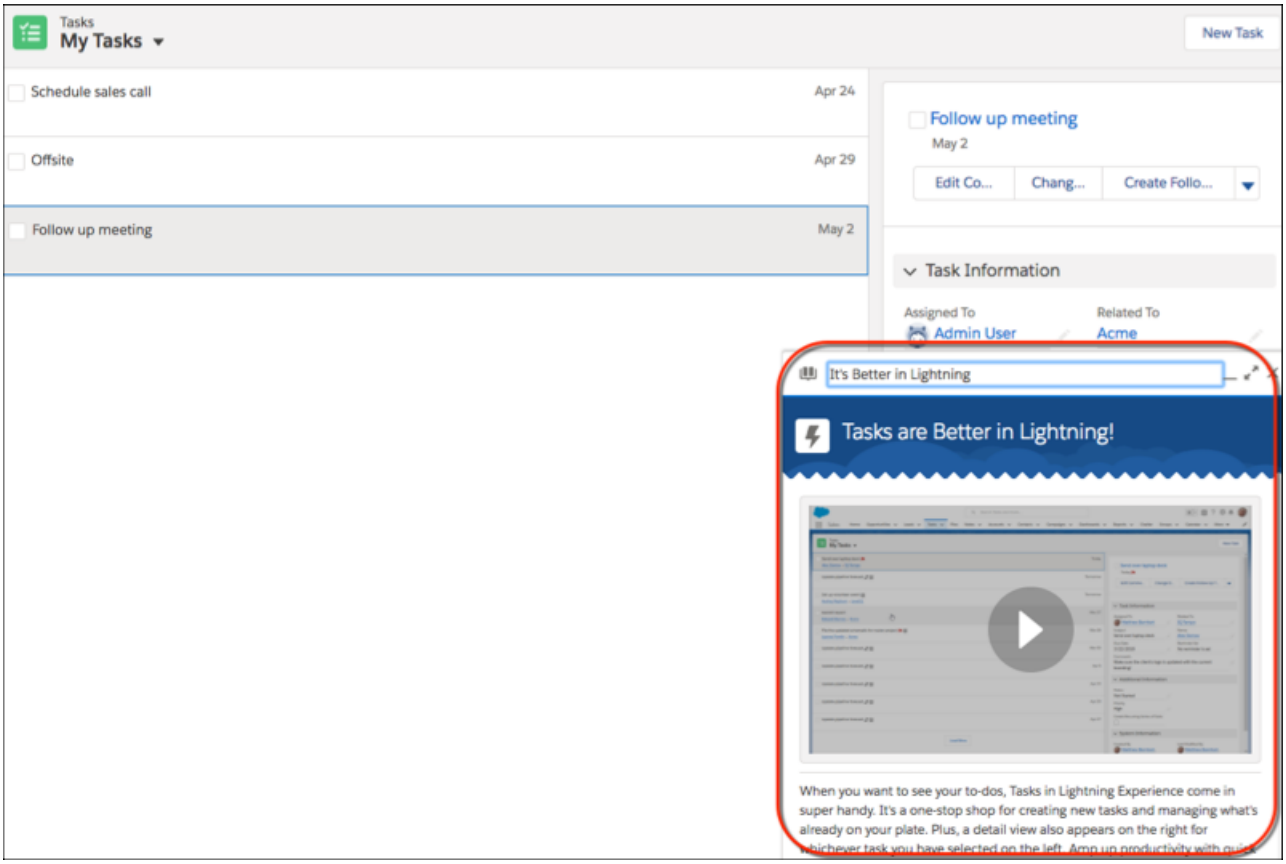
**Quem:** somente usuários com acesso ao Lightning Experience veem os prompts de recurso.

**Quando:** os usuários começaram a ver os prompts em abril de 2018. Novos prompts de recurso serão implantados ao longo da liberação.

**Por quê:** os prompts de recurso aparecem para usuários somente quando eles concluem uma ação específica, como visualizar uma tarefa.




Se os usuários escolherem explorar um recurso na nova interface, eles serão saudados com dicas úteis e um breve vídeo explicando como eles podem trabalhar de maneira mais rápida e mais inteligente no Lightning Experience.




**Como:** você pode controlar quais prompts aparecem e escolher o que funciona melhor para o processo de distribuição do Lightning Experience da sua organização. Na Configuração do Lightning Experience, insira `Onboarding & Assistance` na caixa Busca rápida.

Você também pode controlar o prompt Avaliar o Lightning Experience agora na página de configuração Integração e assistência. Esse prompt lembra os usuários de que eles podem trabalhar de forma mais inteligente e rápida no Lightning Experience. O prompt está disponível em todos os idiomas suportados do Lightning Experience, não apenas em inglês.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda*: Encorajar usuários a trabalharem no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Deixe o relatório de preparação ser seu guia para o Lightning Experience

Execute a Verificação de preparação para obter as notícias mais recentes sobre o Lightning Experience sobre os recursos que avaliamos. Destaques para a Summer '18 incluem orientação sobre botões JavaScript que você pode substituir pelos nossos novos componentes do Lightning de amostra. Você também recebe suporte prescritivo passo a passo para configurar atividades. E se você não tiver verificado sua preparação há algum tempo, é uma ótima ideia fazer isso outra vez. Assim, você verá outras atualizações recentes, incluindo nova orientação sobre filtros de pesquisa e o Salesforce Knowledge, além da seção de resumo de relatório remodelada, chamada "Que recursos estão prontos?". Clientes nos planos Plus, Premier e Signature Success também veem conteúdo personalizado exclusivamente para esses programas.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao SalesforceA nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

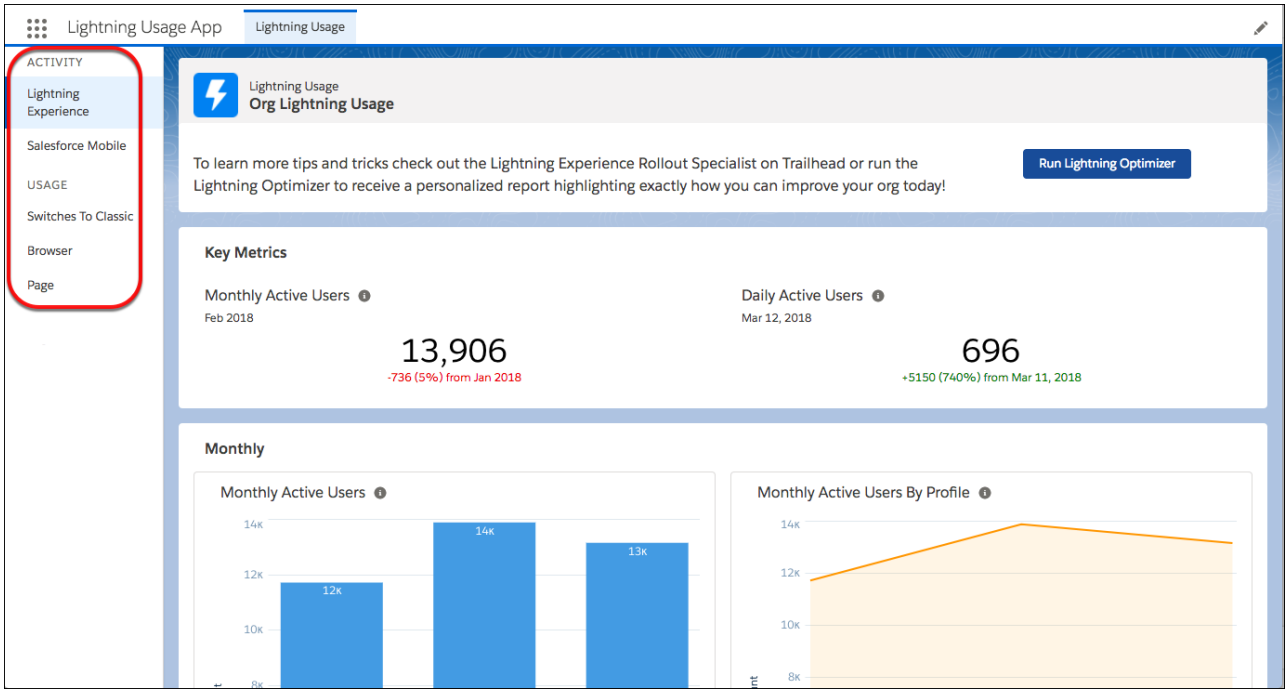
**Como:** execute a verificação de preparação por meio da Configuração. Clique em **Começar a usar** no bloco Assistente de migração. Na guia Verificar preparação, clique em **Verificar preparação**.

## Obtenha percepção sobre as atividades do usuário com o Aplicativo de uso do Lightning

Acompanhe a adoção e o uso do Lightning Experience. O Aplicativo de uso do Lightning inclui gráficos para usuários ativos diários e mensais, número de usuários mudando para o Salesforce Classic, entre outros. Essas medidas quantificáveis ajudam a entender a experiência dos usuários e otimizar os recursos para treinamento e outros suportes.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited. O aplicativo Uso do Lightning não está disponível nas organizações de sandbox.

**Como:** para acessar o aplicativo Uso do Lightning, clique em , insira `Lightning Usage` e clique em **Uso do Lightning**. Clique em uma guia em **ATIVIDADE** ou **USO** no lado esquerdo da página para ver os dados associados.




A API do aplicativo Uso do Lightning inclui objetos que representam as métricas de Uso do Lightning. Consulte os objetos `LightningToggleMetrics`, `LightningUsageByAppTypeMetrics`, `LightningUsageByBrowserMetrics`, `LightningUsageByFlexiPageMetrics` e `LightningUsageByPageMetrics` em Novos objetos.

## Emails do Adoption Manager desativados

Os emails do Salesforce Adoption Manager, que incentivam a adoção do aplicativo Salesforce e do Lightning Experience, não serão mais enviados aos usuários a partir de aproximadamente 30 de junho de 2018. A página de configuração para ativar o Adoption Manager também será removida. O Salesforce está fornecendo aos administradores outras maneiras para incentivar os usuários a mudar para o Lightning Experience e controlar mensagens no aplicativo para integração e assistência.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e a todas as versões do aplicativo móvel em todas as edições. Emails foram enviados somente a usuários com licenças completas do Salesforce. Os usuários de Community, Partner e Chatter não estão incluídos.

CONSULTE TAMBÉM:

Adoção do Lightning Experience: Mais maneiras para descobrir e adotar o novo Salesforce

## Usuários obtêm o Lightning Experience somente em algumas novas organizações

A partir de junho de 2018, todas as novas organizações para determinadas edições serão configuradas para que os usuários finais trabalhem exclusivamente no Lightning Experience. Os usuários administradores dessas organizações terão acesso ao Salesforce Classic, mas não poderão desativar o Lightning Experience nem conceder aos usuários o acesso ao Salesforce Classic.

**Onde:** Essa alteração se aplica a avaliações e assinaturas adquiridas para Lightning Experience nas edições Sales Cloud Professional e Service Cloud Essentials. A edição Sales Cloud Essentials já funciona dessa forma atualmente.

**Por quê:** Clientes que usam o Lightning Experience são 41% mais produtivos que aqueles que trabalham no Salesforce Classic. Para garantir que novos clientes se beneficiem desses ganhos de produtividade, estamos fazendo algumas alterações de configuração para novas organizações do Salesforce.

**Como:** Se sua nova organização incluir essa alteração, mas você achar que seus usuários precisam acessar o Salesforce Classic, registre um caso com o Suporte do Salesforce para solicitar uma exceção.

Para solicitar uma exceção:

1. Acesse Localizador de ajuda do portal de ajuda e treinamento do Salesforce e faça login com suas credenciais do Salesforce.
2. Clique no tópico **Ativação de recurso** e na categoria **Outros**.
3. Clique em **Registrar um novo caso**.
4. Insira `Ativar Classic` no campo **Assunto**.
5. Insira detalhes sobre a razão para você estar solicitando acesso de usuário final ao Salesforce Classic no campo **Descrição**.
6. Verifique se o OrgId está correto e envie o caso.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Somente edições do Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante prévia da versão)

# Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel

É oficial! Há um novo formato de URL no pedaço. Ao configurar ponteiros para áreas em sua organização, aproveite nossos URLs mais curtos e fáceis de entender.

**Onde:** Essa alteração se aplica a URLs em aplicativos padrão do Lightning Experience, aplicativos de console do Lightning Experience e todas as versões do aplicativo móvel em todas as edições. As comunidades não serão afetadas.

**Por quê:** O novo formato de URL é mais legível e resolve o problema do redirecionamento para um local inesperado ao acessar URLs do Lightning Experience antes da autenticação.

Veja alguns exemplos do novo formato.

- Página inicial do objeto
  - Formato anterior: `https://<lightning.domain.com>/one/one.app/#/sObject/Account/home`
  - Novo formato: `https://<lightning.domain.com>/lightning/o/Account/home`

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

Veja como o `/lightning` substituiu `/one/one.app`? URLs existentes que usam `/one/one.app`, como aqueles que você salvou ou tem em emails, continuam funcionando. Quando forem instalados, eles serão traduzidos para o novo formato.

Em aplicativos de console, você pode até mesmo usar o novo formato de URL para compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa copiando o URL diretamente da barra de endereços do seu navegador. Você também pode usar os novos URLs com a API de JavaScript do Lightning Console. Ótimo!

**Como:** Componentes do Lightning instalados ou personalizados que analisam um URL podem se comportar de maneira diferente ou parar de funcionar após essa alteração, particularmente quando utilizam lógica que depende de `window.location` ou do compromisso `aura:locationChange`.

Se você tiver parâmetros de string de consulta anexados a `/one/one.app`, como `/one/one.app?myparam1=xyz&myparam2=abc`, eles serão reescritos como `/lightning?0.myparam1=xyz&0.myparam2=abc`.

Nota: URLs de páginas do Visualforce com `/apex/pageName` no caminho do arquivo não são traduzidos para o novo formato de URL. Quando executados, esses URLs ainda usam o formato de URL `/one/one.app`.

Para obter mais detalhes, consulte as Perguntas frequentes.

CONSULTE TAMBÉM:

Copiar e compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa a partir da barra de endereço

# Avalie sua implantação com o Salesforce Optimizer

O Optimizer elimina as suposições sobre a melhor maneira de fazer a manutenção de recursos para ajudar seus usuários a realizar o trabalho de forma mais eficiente. O Salesforce está expandindo o relatório de forma contínua para incluir mais recursos. A versão 2.3 do relatório do Optimizer já está disponível. Volte a verificar se há mais atualizações no relatório do Salesforce Optimizer ao longo da versão.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A partir de fevereiro de 2018, o Optimizer avaliará somente as licenças de usuário a seguir.

- Somente Chatter (Chatter Plus)
- Usuário de comunidade corporativa
- Assinatura de aplicativo da plataforma Lightning
- Plataforma Lightning - Um aplicativo
- Usuário somente do Knowledge
- Salesforce
- Plataforma Salesforce

A partir de fevereiro de 2018, o Optimizer avalia se você ativou o Meu domínio em sua organização.

Com o lançamento da versão 2.3 em abril de 2018, a adoção do Chatter em aplicativos do Salesforce móvel não será mais avaliada.

**Como:** Execute o Salesforce Optimizer em Configuração. Insira *`Optimizer`* na caixa Busca rápida e selecione **Optimizer**. Selecione **Executar relatório**.

Precisa de mais ajuda para iniciar? Confira o novo vídeo.

Melhore sua organização com o Salesforce Optimizer (somente em inglês)

Você também pode se inscrever para o webinar Limpe e turbine sua organização com o Salesforce Optimizer. Ou se inscrever para Resgate pelo Optimizer e os especialistas do Salesforce irão ajudá-lo.

# Converta botões JavaScript em alternativas compatíveis com o Lightning com o conversor de configuração do Lightning Experience (disponível ao público em geral)

Os botões JavaScript estão obstruindo o caminho para sua mudança para o Lightning Experience? O conversor de configuração do Lightning Experience pode ajudar. Com apenas alguns cliques, ele verifica se há em sua organização botões JavaScript simples, converte-os em alternativas de apontar e clicar e, em seguida, implanta tudo diretamente na sua organização.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience em todas as edições.

**Quando:** O conversor de configuração do Lightning Experience estará disponível ao público em geral a partir de 1º de junho de 2018.

**Quem:** Para usar essa ferramenta, você deve ter a permissão de usuário Personalizar aplicativo e ter Meu domínio implantado em sua organização.

**Por quê:** O conversor de configuração do Lightning Experience observa o que os botões JavaScript da sua organização estão fazendo e recria-os como componentes do Lightning, ações rápidas ou outras soluções declarativas, sem tocar nos botões originais. Antes de confirmar quaisquer alterações, é possível visualizar o código do novo componente ou as etapas declarativas e verificar se as alternativas funcionam conforme necessário.

**Como:** O conversor de configuração do Lightning Experience é uma ferramenta independente que fica fora do Salesforce e não funciona em organizações de produção. Execute-o em um sandbox ou em uma organização Developer primeiro. Em seguida, migre suas alterações para a sua organização de produção.

Para iniciar, acesse https://lightning-configuration.salesforce.com/ e faça login com suas credenciais do sandbox ou da organização Developer Edition.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Considerações sobre o conversor de configuração do Lightning Experience

# Pesquisa: Pesquisa no nível do objeto para resultados mais focados, grupos de sinônimos padrão e mais filtros

Concentre a pesquisa global com facilidade em qualquer objeto pesquisável, use sinônimos padrão sem precisar criá-los e filtre resultados de pesquisa para oportunidades, leads, contatos e outros objetos, além de outras melhorias.

NESTA SEÇÃO:

Pesquisar facilmente o objeto desejado a partir de qualquer lugar

Quando quiser pesquisar um objeto, remova os itens desnecessários e veja somente resultados relacionados ao que você está pesquisando a partir de qualquer lugar no aplicativo. Escolha qualquer objeto pesquisável na lista suspensa ao lado da caixa de pesquisa global. Insira o seu termo de pesquisa e tanto os resultados instantâneos quanto os resultados completos da pesquisa serão limitados a esse objeto.

### Economizar tempo com grupos de sinônimos padrão

Os grupos de sinônimos economizam tempo dos usuários eliminando a adivinhação para inserir o termo de pesquisa exato. (É *roupa*, *vestimenta* ou *traje*?) Agora, o Salesforce economiza o *seu* tempo com grupos de sinônimos padrão contendo termos comumente associados, como arquivo e documento ou senha e credenciais. Os sinônimos padrão estão disponíveis para objetos do Salesforce Knowledge em todas as organizações.

### Filtrar resultados de pesquisa para mais objetos

Há tantas oportunidades (ou leads, ou contatos) com nomes semelhantes, e tão pouco tempo para encontrar aquela que você está procurando! Agora, além de contas e arquivos, você pode filtrar resultados de pesquisa para oportunidades, leads, contatos, casos, tarefas, notas, painéis e pessoas.

### Suporte aprimorado a pesquisa

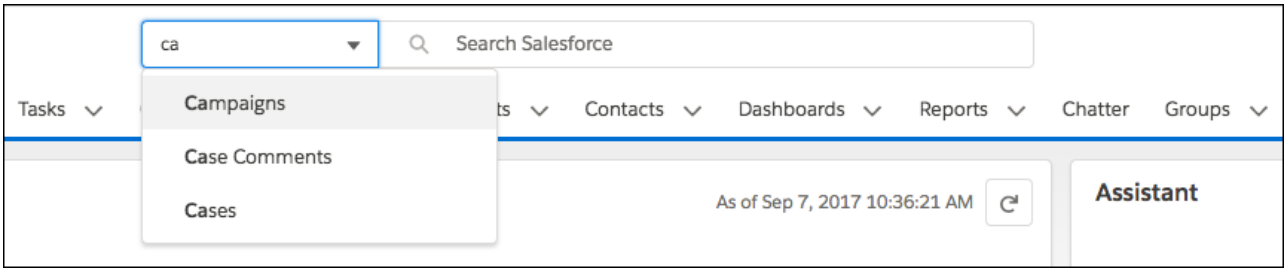
Aprimoramos a experiência geral de pesquisa.

## Pesquisar facilmente o objeto desejado a partir de qualquer lugar

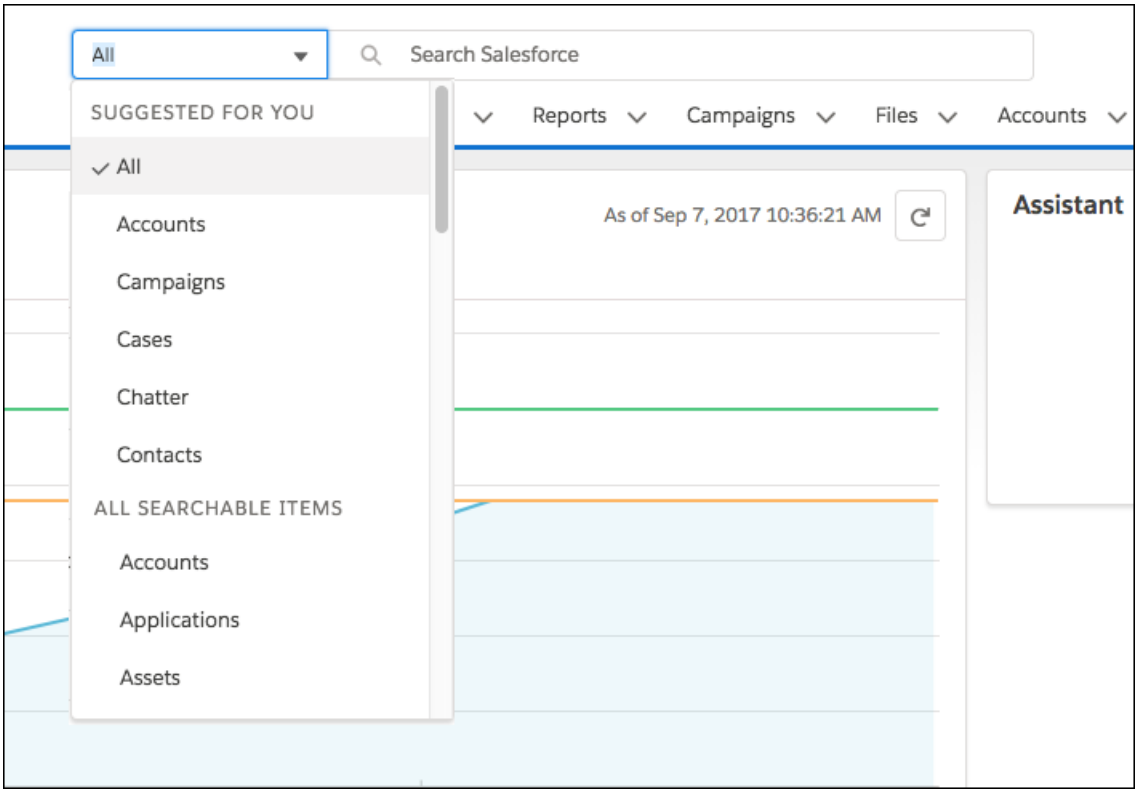
Quando quiser pesquisar um objeto, remova os itens desnecessários e veja somente resultados relacionados ao que você está pesquisando a partir de qualquer lugar no aplicativo. Escolha qualquer objeto pesquisável na lista suspensa ao lado da caixa de pesquisa global. Insira o seu termo de pesquisa e tanto os resultados instantâneos quanto os resultados completos da pesquisa serão limitados a esse objeto.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições.

**Por quê:** A pesquisa por tipo de objeto não é novidade, mas nós a tornamos mais fácil e rápida. Você não precisa mais digitar o nome de um objeto e escolher **Limitar pesquisa a** no menu suspenso. Agora você pode focar sua pesquisa em qualquer objeto pesquisável simplesmente escolhendo ou digitando o nome do objeto na lista suspensa.




Os objetos que você mais utiliza estão no topo, seguidos da lista completa de objetos pesquisáveis em ordem alfabética.




Quando você não seleciona um objeto, a pesquisa funciona da maneira usual, retornando correspondências de diferentes objetos conforme você digita. Nesse caso, a página Principais resultados exibe as correspondências mais relevantes com base nos objetos que você usa com mais frequência.

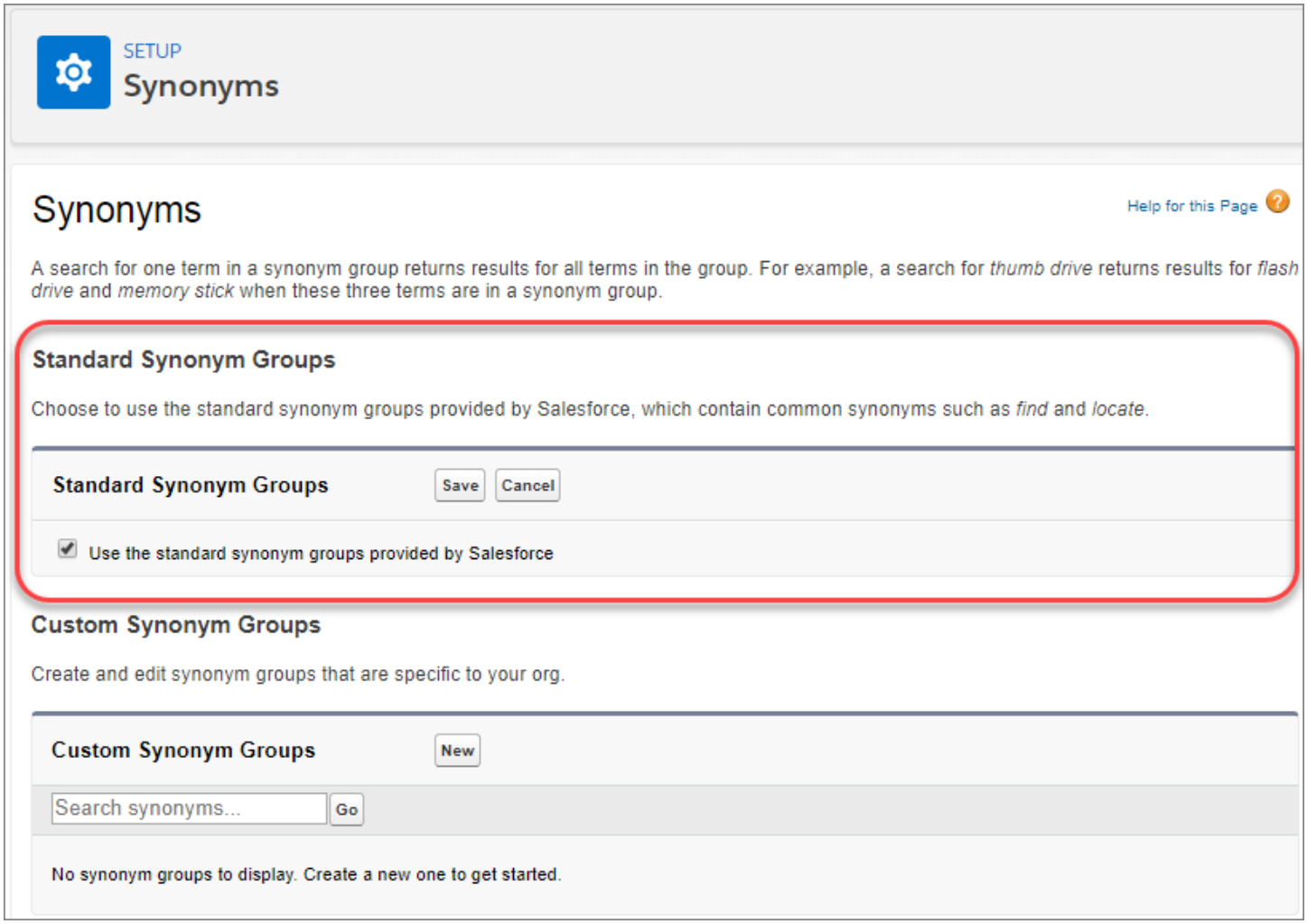
## Economizar tempo com grupos de sinônimos padrão

Os grupos de sinônimos economizam tempo dos usuários eliminando a adivinhação para inserir o termo de pesquisa exato. (É *roupa*, *vestimenta* ou *traje*?) Agora, o Salesforce economiza o *seu* tempo com grupos de sinônimos padrão contendo termos comumente associados, como arquivo e documento ou senha e credenciais. Os sinônimos padrão estão disponíveis para objetos do Salesforce Knowledge em todas as organizações.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience, bem como aos aplicativos Salesforce (iOS, Android, navegador móvel) em todas as edições.

**Por quê:** Obtenha os benefícios dos grupos de sinônimos sem ter que gastar tempo para criá-los. Os grupos de sinônimos padrão incluem sinônimos comuns no idioma inglês, como:

- file, document
- configuration, config
- db, database
- credentials, password
- pictures, photos
- hi, hello
- PO, order



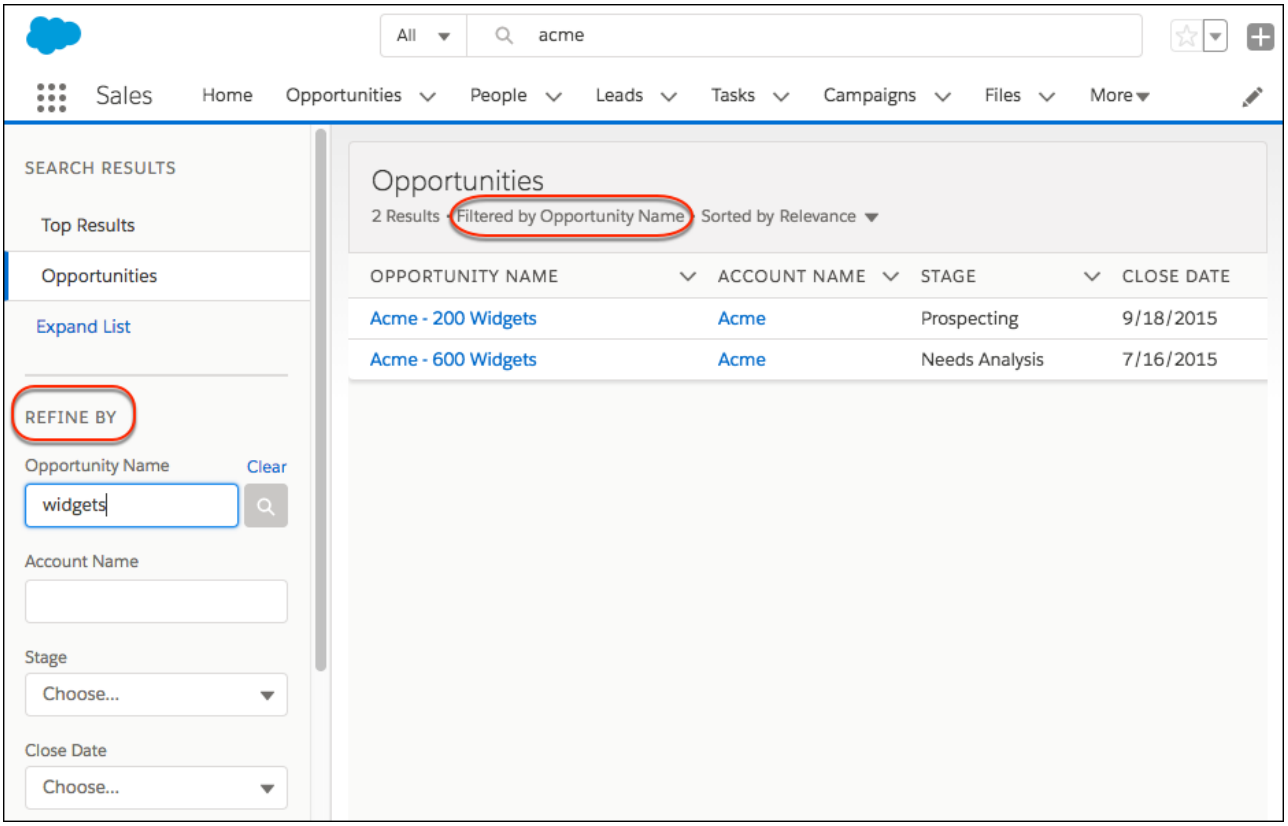

**Como:** Os sinônimos padrão são ativados por padrão. Você não pode editar nem visualizar grupos de sinônimos, mas pode desativar todos os grupos de sinônimos padrão. Você ainda pode criar grupos de sinônimos com palavras relacionadas específicas da sua organização ou setor. O processo utilizado para adicionar grupos de sinônimos personalizados continua o mesmo.

## Filtrar resultados de pesquisa para mais objetos

Há tantas oportunidades (ou leads, ou contatos) com nomes semelhantes, e tão pouco tempo para encontrar aquela que você está procurando! Agora, além de contas e arquivos, você pode filtrar resultados de pesquisa para oportunidades, leads, contatos, casos, tarefas, notas, painéis e pessoas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições.

**Por quê:** Às vezes uma pesquisa por palavra-chave não é suficiente. Para limitar ainda mais os resultados, selecione um objeto com suporte no lado esquerdo da página de resultados da pesquisa e aplique filtros.




**Como:** Em Configuração, no Gerenciador de objetos, acesse Layouts de pesquisa para cada objeto. Adicione os campos que os usuários desejarão filtrar ao layout Resultados de pesquisa. Os tipos de campo compatíveis são caixa de seleção, número de telefone, lista de opções, texto e URL. Não é possível filtrar campos criptografados.

## Suporte aprimorado a pesquisa

Aprimoramos a experiência geral de pesquisa.

NESTA SEÇÃO:

Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos
O objeto Email de lista, anteriormente chamado de Email em massa, agora é pesquisável. Comentários de caso também são pesquisáveis.

Lematização de pesquisa oferece suporte ao idioma hebraico
Obtenha resultados de pesquisa melhores em hebraico com o suporte à lematização. Lematização é uma maneira de agrupar variações de uma palavra. Por exemplo, quando você pesquisa "fast", encontra correspondências contendo "faster", "fasting" ou "fastest".

Pesquisa federada disponível na Performance Edition
A pesquisa federada facilita a adição de mecanismos de pesquisa externos à sua organização e agora tem suporte na Performance Edition.

### Obtenha resultados de pesquisa para mais objetos

O objeto Email de lista, anteriormente chamado de Email em massa, agora é pesquisável. Comentários de caso também são pesquisáveis.

**Onde:** O Email de lista é pesquisável no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo móvel em todas as edições. Comentários de caso são pesquisáveis no Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

### Lematização de pesquisa oferece suporte ao idioma hebraico

Obtenha resultados de pesquisa melhores em hebraico com o suporte à lematização. Lematização é uma maneira de agrupar variações de uma palavra. Por exemplo, quando você pesquisa "fast", encontra correspondências contendo "faster", "fasting" ou "fastest".

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience, bem como aos aplicativos Salesforce (iOS, Android, navegador móvel) em todas as edições exceto Database.com.

### Pesquisa federada disponível na Performance Edition

A pesquisa federada facilita a adição de mecanismos de pesquisa externos à sua organização e agora tem suporte na Performance Edition.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience, bem como aos aplicativos Salesforce (iOS, Android, navegador móvel) em todas as edições, exceto Database.com.

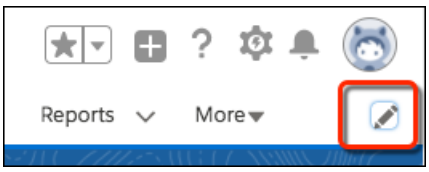
## Personalize a barra de navegação em menos tempo

Nós facilitamos para os usuários a personalização de sua navegação nos aplicativos Lightning. Seus usuários podem voltar a trabalhar rapidamente com uma interface do usuário aprimorada. Ou os usuários podem simplesmente arrastar itens pela barra de navegação para onde desejarem para ajustar a ordem rapidamente.

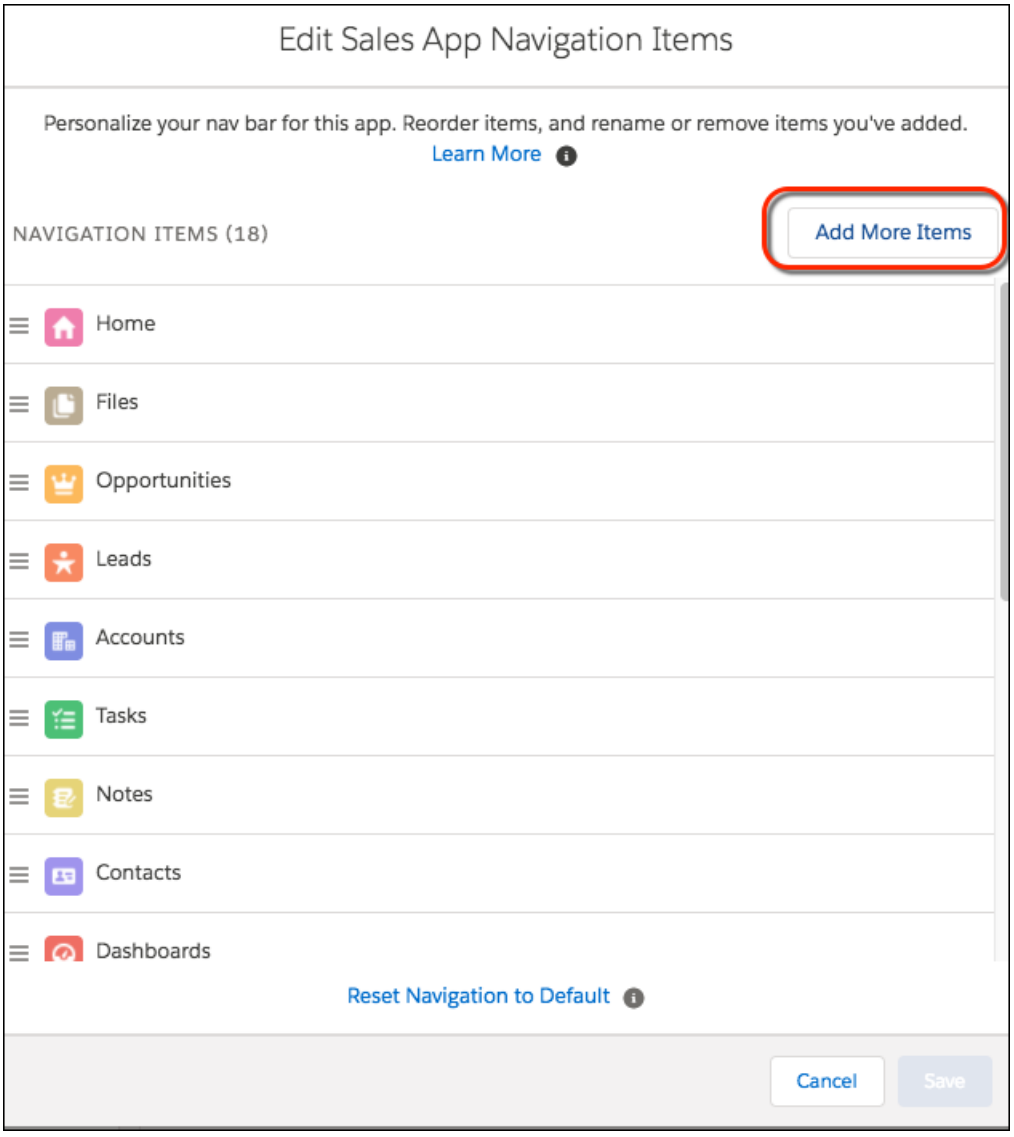
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** No editor aprimorado da barra de navegação, é mais fácil pesquisar pelos favoritos ou por todos os itens disponíveis para selecionar o que adicionar. O novo editor minimiza a necessidade de os usuários usarem guias temporárias.

**Como:** Arraste itens pela barra de navegação para reordenar. Quer fazer mais alterações? Clique no ícone de lápis na barra de navegação para começar.




Clique em **Adicionar mais itens.**




Se não quiser que seus usuários personalizem a barra de navegação para um aplicativo específico, você poderá desativar a personalização. Em Configuração no Lightning Experience, acesse **Gerenciador de aplicativo**. Edite o aplicativo desejado. Na página **Opções do aplicativo**, selecione **Desativar personalização do usuário final de itens de navegação neste aplicativo**. Os usuários não podem alterar a barra de navegação quando você desativa a personalização ou se esse for um aplicativo do Salesforce Classic.

Se não quiser que guias temporárias sejam criadas quando os usuários acessarem itens fora do aplicativo, será possível desativar o comportamento da mesma página.

CONSULTE TAMBÉM:

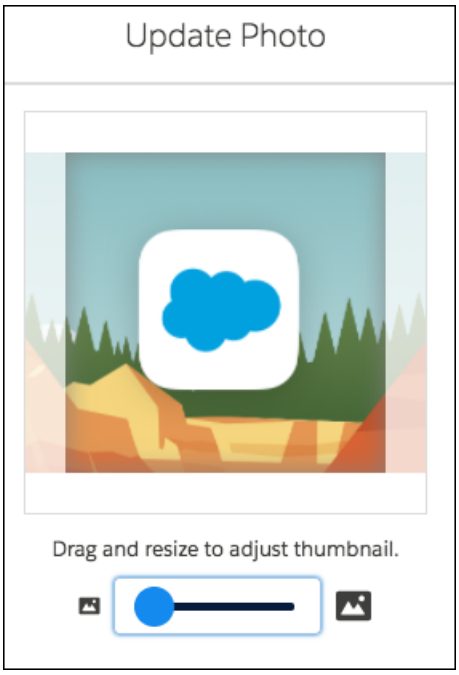
*Ajuda*: Personalizar a barra de navegação no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Personalize seu tema com substituições de cores e corte de imagem

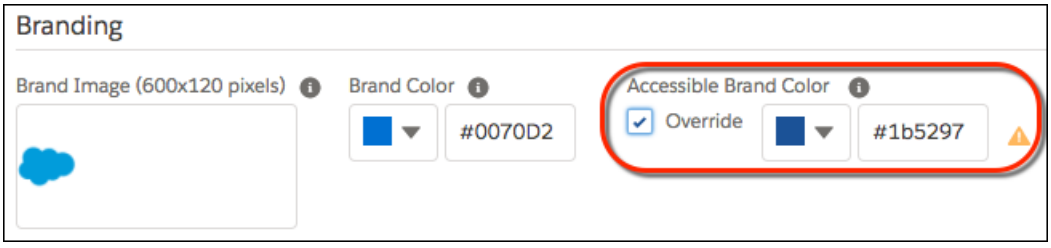
Obtenha o visual certo para seu tema sem desperdiçar tempo com software de edição de foto. Use a ferramenta de corte e redimensionamento para selecionar a parte da imagem que você deseja usar. Depois de carregar uma foto, arraste-a para cortar. Ou ajuste o zoom na imagem para redimensionar o visual final. Enquanto estiver fazendo isso, também poderá alterar a cor da marca.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

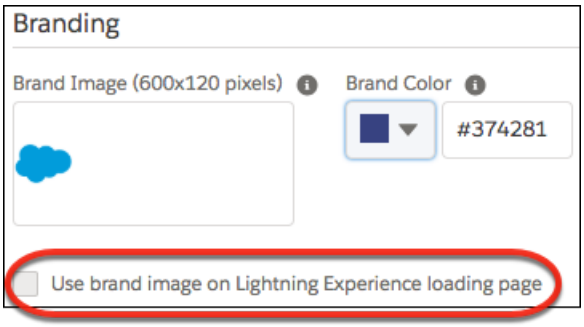
**Por quê:** carregar uma imagem. Cortar e redimensionar rapidamente.




Temas personalizados modificam a cor da marca especificada para deixá-la em conformidade com o WCAG 2.0. Fizemos nosso dever de casa para descobrir como ajustar a cor da sua marca para tornar a página mais acessível e fácil de ler. Porém, se você quiser mostrar exatamente a cor da sua marca, poderá substituir a cor da marca acessível.




Você também pode usar a imagem de marca de um tema na página de carregamento do Lightning Experience.



**Como:** Em Configuração, insira `Temas e identidade visual` na caixa Busca rápida e selecione **Temas e identidade visual**.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda*: Aplicar uma marca em sua organização no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Simplifique seus modos de exibição de lista com filtros detalhados

Você não precisa mais mudar para o Salesforce Classic para usar critérios de filtro do modo de exibição de lista. Encontre dados importantes nos seus modos de exibição de listas com filtros mais detalhados no Lightning Experience e turbine seu fluxo de trabalho.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** deseja ver todos os leads em aberto na sua fila de vendas da sua campanha de email mais recente? E quanto a oportunidades na Ásia com alta probabilidade de fechamento? Mantenha-se atualizado sobre suas contas, contatos, leads, oportunidades e objetos personalizados capturando as informações mais relevantes quando você precisar. Com esses novos filtros, você pode filtrar:

- Contas por território
- Contas, casos e oportunidades por equipes
- Contatos por campanha
- Leads por fila e campanha
- Oportunidades por território
- Objetos personalizados por fila

Nota: Filtrar oportunidades por território está disponível apenas para o recurso de Gerenciamento de território. Não está disponível para Gerenciamento de território Enterprise.

Esses filtros funcionam com filtros de campo existentes, assim, você pode criar e compartilhar modos de exibição de listas de nuances com a sua equipe.

**Como:** usar esses novos filtros é fácil. Escolha um objeto e clique em  para acessar o painel de Filtros. Dali, escolha os filtros que deseja adicionar. As novas opções de filtro aparecem bem no local em que suas outras opções de filtro estão.

# Faça edições em linha enquanto usa lógica de filtro

Edição em linha e lógica de filtro se unem para tornar seus modos de exibição de lista mais poderosos. Nenhuma configuração necessária! No Lightning Experience, é possível começar a fazer edições em linha em seus modos de exibição de lista que usam lógica de filtro imediatamente. Algumas exceções: A edição em linha não funciona para os modos de exibição de lista com diversos registros nem quando o campo não é editável. O Salesforce Classic não oferece suporte à edição em linha com a lógica de filtro.

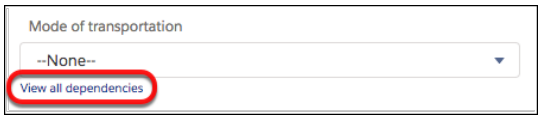
**Onde:** essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

# Ver dependências de campo ao editar uma página Detalhes do registro

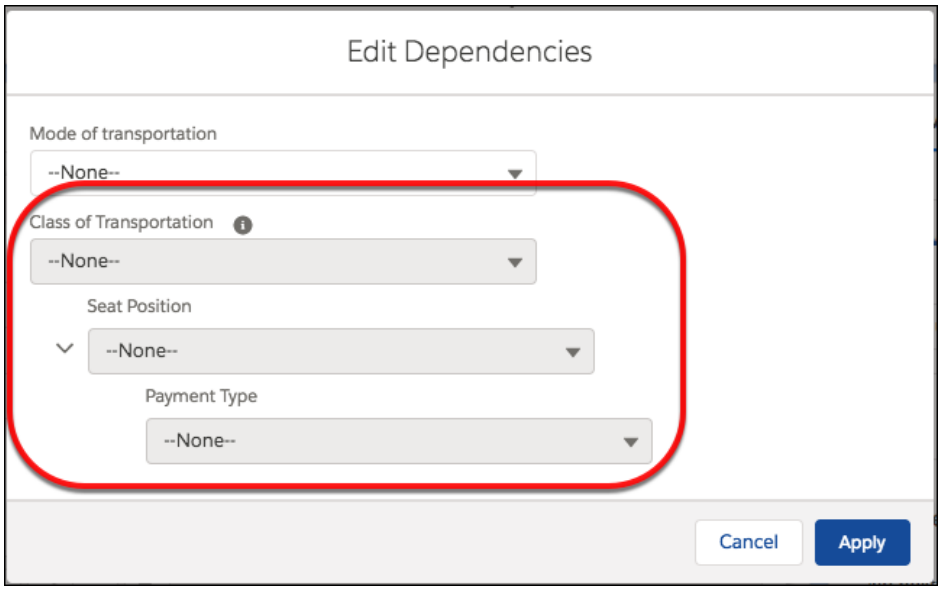
Agora é fácil visualizar e atualizar todos os campos de controle e campos dependentes ao editar uma lista de opções ou caixa de seleção em uma página Detalhes do registro.

**Onde:**Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:**Essa opção está disponível com a edição em linha de Detalhes do registro e com as opções Novo, Editar e Clonar em registros. Ela não está disponível com Criar ou Atualizar para Ações rápidas, nem com a edição em linha de Modo de exibição de lista ou Estágio do caminho de vendas.




Use o link abaixo de uma lista de opções ou caixa de seleção para exibir os campos relacionados. Atualize os campos conforme necessário e, em seguida, clique em **Aplicar** e depois em **Salvar**.

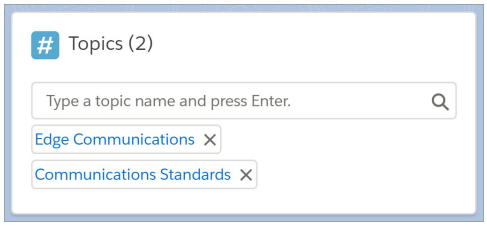



# Organizar registros com tópicos

Os tópicos fornecem uma maneira de organizar registros por tema. Agora você pode usar tópicos em registros no Lightning Experience: adicionando o componente Tópicos a páginas de registro. Os tópicos são ativados automaticamente para todos os objetos padrão disponíveis. Se você usou tópicos em registros no Salesforce Classic, após adicionar o componente Tópicos, seus usuários verão tópicos adicionados anteriormente nos mesmos registros no Lightning Experience.

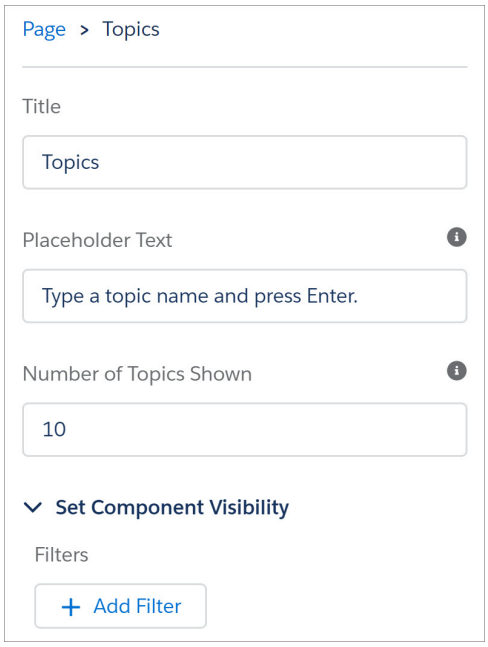
**Onde:** Esse recurso é novo no Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Seus usuários podem usar tópicos para fornecer informações sobre o que eles estão vendo no campo e de seus clientes. Por exemplo, se os agentes de suporte estiverem interessados nos padrões de comunicação, eles poderão adicionar o tópico Padrões de comunicações a qualquer arquivo que inclua informações das comunicações. Eles podem adicionar o mesmo tópico a casos, contatos ou qualquer outro registro que desejarem incluir o tema de padrões de comunicações. Após você adicionar o componente Tópicos às páginas de registro, os usuários poderão visualizar, adicionar e remover tópicos rapidamente de registros.




Tópicos em registros se tornam links para as páginas de detalhes do tópico. Se o Chatter estiver ativado, a página de detalhes do tópico exibirá publicações e comentários com o mesmo tópico.

**Como:** Crie uma página de registro para o Lightning Experience e adicione o componente Tópicos. Você também pode adicionar o componente Tópicos a páginas de registro existentes. Você pode configurar o título, o texto de espaço reservado que aparece no edito de tópico e a quantidade de tópicos exibidos antes de o link Mostrar mais ser exibido.




Para obter mais insights sobre como sua organização está usando tópicos em registros, crie um tipo de relatório personalizado com Atribuições de tópico como o objeto principal.

CONSULTE TAMBÉM:

- Recursos do Chatter: Considerações sobre o Lightning Experience
- *IdeaExchange*: Inclua tópicos no Lightning

# Aplicativos de console do Lightning: Fluxos orientados, mais APIs e compartilhamento de link de espaço de trabalho

Aprimore seu aplicativo de console com o Engajamento orientado do Lightning e oriente os usuários do seu console pelos seus processos comerciais. Você também pode personalizar seu aplicativo de console com mais APIs de JavaScript do Lightning Console. O compartilhamento de links vem com o console e permite que os usuários do seu console compartilhem links em seu espaço de trabalho, incluindo suas subguias, com outros usuários.

**Nota:** Os aplicativos de console do Lightning ainda não têm paridade total com os aplicativos de console do Salesforce Classic. Por exemplo, alguns recursos dos aplicativos de console do Salesforce Classic, como notificações por push e suporte a vários monitores, não estão disponíveis nos aplicativos de console do Lightning. Saiba mais.

Não é possível atualizar ou migrar aplicativos de console do Salesforce Classic para o Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

### Orientar os usuários do seu console com fluxos

O Engajamento orientado do Lightning une seu poderoso aplicativo de console com seus processos comerciais. Associe fluxos a registros usando as ferramentas de automação do Salesforce e, em seguida, oriente os usuários do console pelos seus processos de diversas etapas. Quando o usuário abre um registro com um fluxo associado, o fluxo é lançado como uma subguia. Você também pode configurar fluxos para canais específicos, como telefone e bate-papo, e especificar quais fluxos você deseja que os usuários completem primeiro e por último.

### Automatizar a atualização de guias, alterar itens de navegação e ouvir cliques em itens utilitários com as novas APIs JavaScript do Console do Lightning

Trabalhamos duro para adicionar mais métodos à API JavaScript do Console do Lightning. Algumas ações que você podia realizar com as APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console agora estão disponíveis no Lightning Experience. Estes métodos são novos na API JavaScript do Console do Lightning: `focusNavigationItem()`, `getNavigtationItems()`, `getSelectedNavigationItem()`, `refreshNavigationItem()`, `refreshTab()` e `onUtilityClick()`.

### Copiar e compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa a partir da barra de endereço

Agentes, representantes de vendas e outros usuários do console podem compartilhar rapidamente seu espaço de trabalho e subguia ativa copiando o URL diretamente de sua barra de endereços.

### Abrir componentes personalizados do Lightning em guias e subguias do espaço de trabalho

Você não precisa mais se preocupar com URLs que ficam desatualizados. Use `openTab()` e `openSubtab()` com o novo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir componentes personalizados do Lightning diretamente no seu espaço de trabalho.

### Fixar barras laterais à direita e à esquerda em seu aplicativo de console

Uma região fixada permanece visível enquanto você navega entre subguias em um aplicativo de console do Lightning. Na última versão, fornecemos a você modelos de páginas do Lightning de região fixada. Essa versão traz a você outro modelo. Personalize seu aplicativo de console do Lightning com o Console: Modelo de Barras laterais direita e esquerda fixadas para que seus usuários possam ver e trabalhar com informações de registro em ambas as barras laterais.

CONSULTE TAMBÉM:

APIs do Salesforce Console

Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel

Ajuda do Salesforce: Limitações do console do Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Orientar os usuários do seu console com fluxos

O Engajamento orientado do Lightning une seu poderoso aplicativo de console com seus processos comerciais. Associe fluxos a registros usando as ferramentas de automação do Salesforce e, em seguida, oriente os usuários do console pelos seus processos de diversas etapas. Quando o usuário abre um registro com um fluxo associado, o fluxo é lançado como uma subguia. Você também pode configurar fluxos para canais específicos, como telefone e bate-papo, e especificar quais fluxos você deseja que os usuários completem primeiro e por último.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Os aplicativos de console do Lightning estão disponíveis por um custo extra a usuários com licenças de usuário Salesforce Platform para determinados produtos. Algumas restrições são aplicáveis. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)

## Automatizar a atualização de guias, alterar itens de navegação e ouvir cliques em itens utilitários com as novas APIs JavaScript do Console do Lightning

Trabalhamos duro para adicionar mais métodos à API JavaScript do Console do Lightning. Algumas ações que você podia realizar com as APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console agora estão disponíveis no Lightning Experience. Estes métodos são novos na API JavaScript do Console do Lightning: `focusNavigationItem()`, `getNavigtationItems()`, `getSelectedNavigationItem()`, `refreshNavigationItem()`, `refreshTab()` e `onUtilityClick()`.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Os aplicativos de console do Lightning estão disponíveis por um custo extra a usuários com licenças de usuário Salesforce Platform para determinados produtos. Algumas restrições são aplicáveis. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

Nota: Os métodos correspondentes do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console invocados de páginas do Visualforce ou de guias da Web funcionam no Lightning Experience.

CONSULTE TAMBÉM:

APIs do Salesforce Console

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console: focusNavigationItem (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console: getNavigationItems (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console: getSelectedNavigationItem (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console: refreshNavigationItem (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console: refreshTab (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console: onUtilityClick (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Copiar e compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa a partir da barra de endereço

Agentes, representantes de vendas e outros usuários do console podem compartilhar rapidamente seu espaço de trabalho e subguia ativa copiando o URL diretamente de sua barra de endereços.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience para edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Os aplicativos de console do Lightning estão disponíveis por um custo extra a usuários com licenças de usuário Salesforce Platform para determinados produtos. Algumas restrições são aplicáveis. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

**Como:** Veja um exemplo de um URL que contém informações de espaço de trabalho e subguia:

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

CONSULTE TAMBÉM:

Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel

## Abrir componentes personalizados do Lightning em guias e subguias do espaço de trabalho

Você não precisa mais se preocupar com URLs que ficam desatualizados. Use `openTab()` e `openSubtab()` com o novo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir componentes personalizados do Lightning diretamente no seu espaço de trabalho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience para edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Os aplicativos de console do Lightning estão disponíveis por um custo extra a usuários com licenças de usuário Salesforce Platform para determinados produtos. Algumas restrições são aplicáveis. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

**Por quê:** `lightning:isUrlAddressable` fornece os seguintes benefícios sobre `force:navigateToComponent` para aplicativos de console:

- Protege seus aplicativos contra futuras alterações nos formatos de URL.
- Gera um URL fácil de usar para suas guias.
- Abre um componente do Lightning como uma guia ou subguia do espaço de trabalho, mesmo se chamado de um utilitário, passagem do mouse sobre ele ou outra página.
- Oferece a você o controle sobre a opção de abrir um componente programaticamente como uma guia ou subguia do espaço de trabalho.
- Permite que um mecanismo abra condicionalmente um determinado componente mais de uma vez ou redirecione para uma guia ou subguia do espaço de trabalho já aberta usando o parâmetro `uid`.

**Como:** Implemente `lightning:isUrlAddressible` em seus componentes para gerar um `pageReference` que você pode usar para abrir componentes em uma guia ou subguia do espaço de trabalho.

CONSULTE TAMBÉM:

Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning

Usar referências de página para abrir guias e subguias no Lightning (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização de versão)

## Fixar barras laterais à direita e à esquerda em seu aplicativo de console

Uma região fixada permanece visível enquanto você navega entre subguias em um aplicativo de console do Lightning. Na última versão, fornecemos a você modelos de páginas do Lightning de região fixada. Essa versão traz a você outro modelo. Personalize seu aplicativo de console do Lightning com o Console: Modelo de Barras laterais direita e esquerda fixadas para que seus usuários possam ver e trabalhar com informações de registro em ambas as barras laterais.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Os aplicativos de console do Lightning estão disponíveis por um custo extra a usuários com licenças de usuário Salesforce Platform para determinados produtos. Algumas restrições são aplicáveis. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar regiões fixadas a barras laterais de seu console

# Salesforce Surveys: Mais opções para coletar dados refinados

O Salesforce Surveys oferece a você mais controle para criar ótimas pesquisas que coletam exatamente os dados de que você precisa.

NESTA SEÇÃO:

Personalizar perguntas da pesquisa com base nas respostas dos participantes

Você não precisa mais exigir que os participantes cliquem em todas as perguntas da pesquisa. Em vez disso, use regras de lógica para apresentar a um participante uma determinada pergunta de acompanhamento com base na resposta a uma pergunta anterior. Ao adicionar regras de lógica, os participantes não precisam passar por perguntas irrelevantes e você poderá coletar dados mais precisos.

Copiar uma pesquisa

Para quê começar tudo de novo quando você pode copiar uma pesquisa para replicar suas perguntas e lógica? Quando você copia uma pesquisa, ela não será associada à pesquisa original no banco de dados. A pesquisa copiada recebe um novo registro de pesquisa.

Visualizar convites de pesquisa de um contato

Quando você olha no registro de um contato, agora é possível ver quais pesquisas o contato foi convidado a responder. Antes, você não podia dizer se um contato foi convidado para responder uma pesquisa. Como resultado, alguns resultados recebiam convites de pesquisas diversas vezes.

Obter mais detalhes com a escala de perguntas de classificação expandida

Obtenha respostas mais pormenorizadas com uma escala de classificação mais abrangente. Você pode criar perguntas com uma escala de 1 a 10. Antes, as perguntas de classificação iam de 1 a 5.

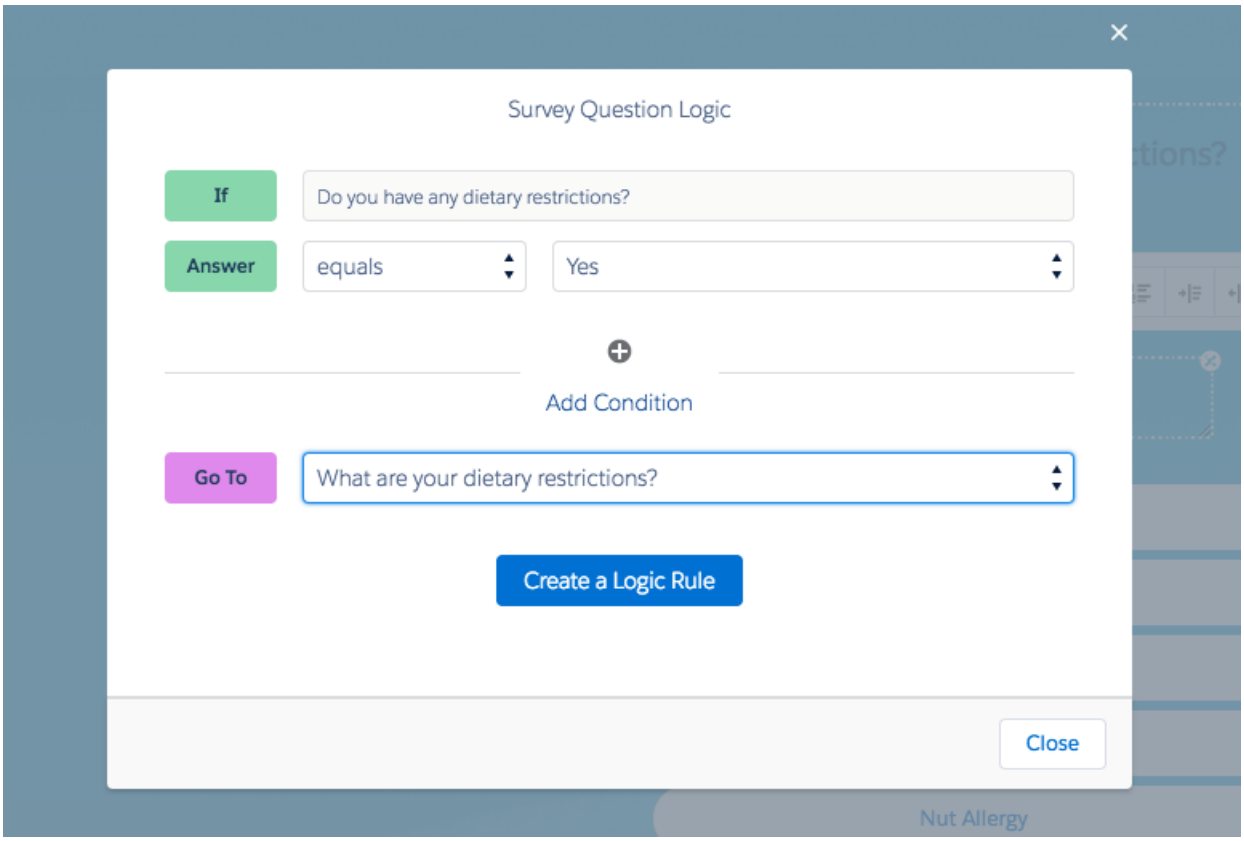
## Personalizar perguntas da pesquisa com base nas respostas dos participantes

Você não precisa mais exigir que os participantes cliquem em todas as perguntas da pesquisa. Em vez disso, use regras de lógica para apresentar a um participante uma determinada pergunta de acompanhamento com base na resposta a uma pergunta anterior. Ao adicionar regras de lógica, os participantes não precisam passar por perguntas irrelevantes e você poderá coletar dados mais precisos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise, Developer e Unlimited em que o Salesforce Surveys está ativado.

**Quem:** Os usuários devem ter acesso ao Health Cloud ou terem uma licença do Survey Creator para criar pesquisas.

**Por quê:** Por exemplo, você deseja enviar uma pesquisa a participantes de uma reunião importante. Você precisa saber algum dos participantes possui restrições alimentares. Se um participante responder "sim", você pode continuar perguntando sobre alergias a alimentos. Se um participante responder "não", você pode pular a pergunta sobre alergias a alimentos.




## Copiar uma pesquisa

Para quê começar tudo de novo quando você pode copiar uma pesquisa para replicar suas perguntas e lógica? Quando você copia uma pesquisa, ela não será associada à pesquisa original no banco de dados. A pesquisa copiada recebe um novo registro de pesquisa.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise, Developer e Unlimited em que o Salesforce Surveys está ativado.

**Como:** No Criador de pesquisa, clique em **...** e, em seguida, selecione **Fazer uma cópia**.

## Visualizar convites de pesquisa de um contato

Quando você olha no registro de um contato, agora é possível ver quais pesquisas o contato foi convidado a responder. Antes, você não podia dizer se um contato foi convidado para responder uma pesquisa. Como resultado, alguns resultados recebiam convites de pesquisas diversas vezes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise, Developer e Unlimited em que o Salesforce Surveys está ativado.

**Como:** Primeiro, adicione a lista relacionada Convites de pesquisa ao layout de página do registro do contato.

Para ver se uma pessoa foi convidada a responder uma pesquisa, vá até o registro do contato. A lista relacionada Convites de pesquisa aparece na parte inferior do registro do contato se o contato for convidado para, pelo menos, uma pesquisa.

## Obter mais detalhes com a escala de perguntas de classificação expandida

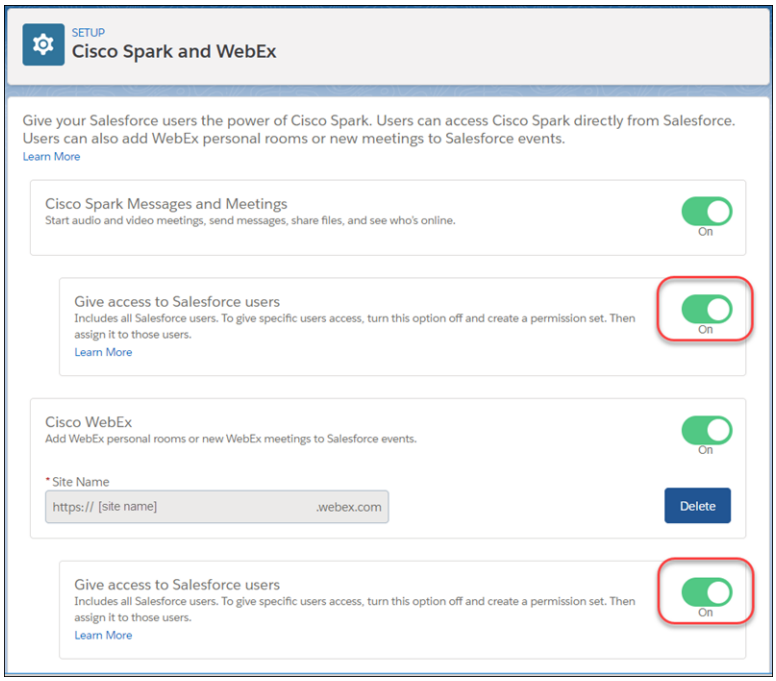
Obtenha respostas mais pormenorizadas com uma escala de classificação mais abrangente. Você pode criar perguntas com uma escala de 1 a 10. Antes, as perguntas de classificação iam de 1 a 5.

**Onde:** Essa alteração se aplica a todas as pesquisas no o Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em Professional, Enterprise, Developer e Unlimited Editions em que o Salesforce Surveys está ativado.

# Atribuir facilmente Cisco Spark e permissão do WebEx

Quando você ativa o Cisco Spark ou o WebEx para o Salesforce, todos os usuários terão acesso por padrão. Você pode desativar essas permissões e fornecer o acesso apenas a um subconjunto de usuários.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer Editions.




**Como:** Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Cisco Spark and WebEx` e, em seguida, selecione **Cisco Spark e WebEx**. Na página de configuração do Cisco Spark e WebEx, use a opção de alternar para fornecer acesso a seus usuários.

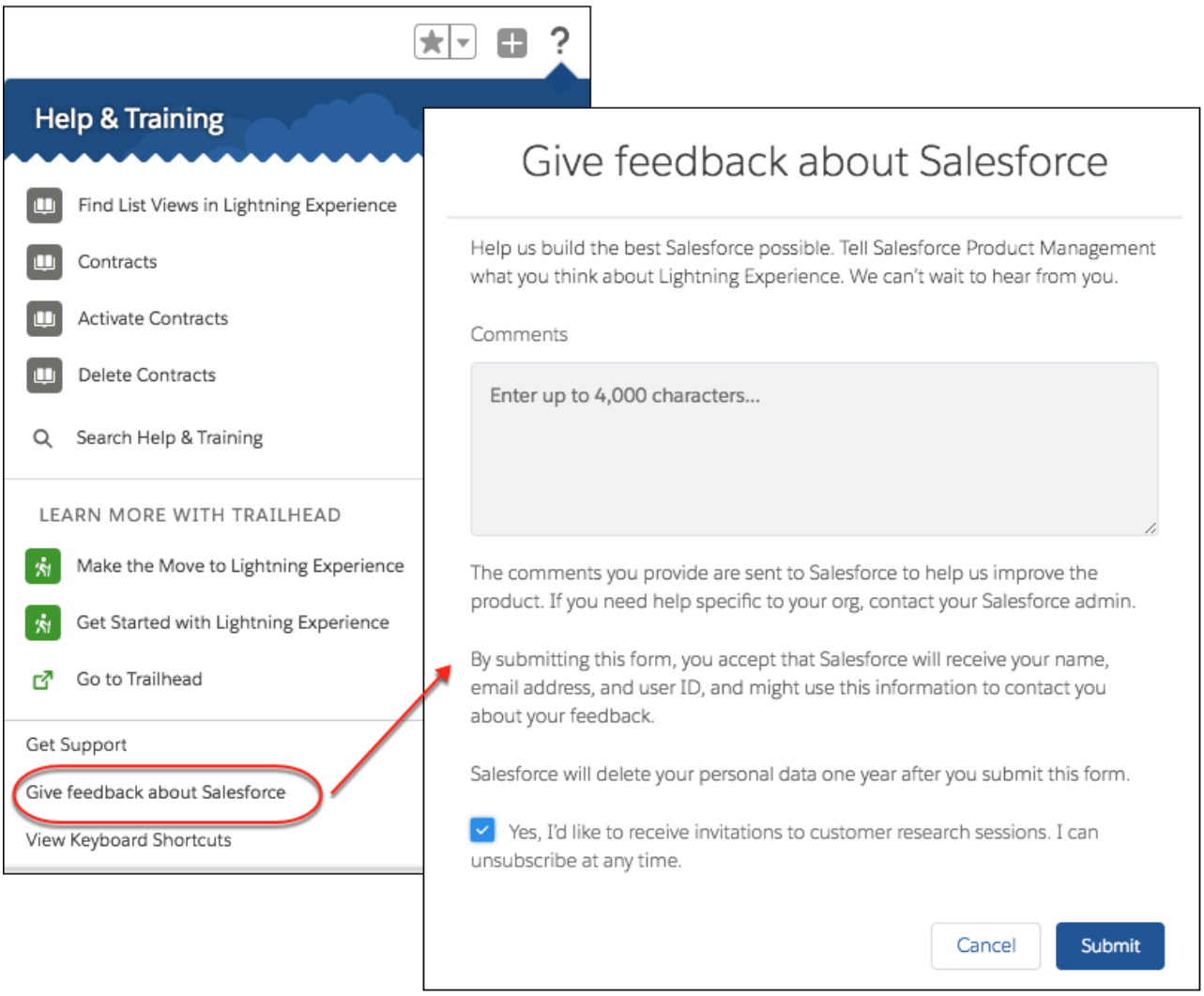
# Dê feedback privado sem precisar aderir

Quando você envia o feedback sobre o Lightning Experience usando o link no menu Ajuda, não precisa escolher explicitamente enviar suas informações de contato. Suas informações sempre são mantidas privadas e seguras, e são excluídas um ano após você enviar o formulários de feedback.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições.

**Por quê:** Anteriormente, quando você nos enviava feedback, podia indicar que queria que o Salesforce também recebesse seu nome, endereço de email e ID de usuário. Agora, suas informações de contato básicas são enviadas com segurança com seu feedback e excluídas após um ano.

Seus comentários e sugestões nos ajudam a melhorar o produto. Se você quiser ser convidado para sessões de pesquisa com os clientes, poderá usar o formulário para nos informar.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Encontrar ajuda no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente

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

EDIÇÕES

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

NESTA SEÇÃO:

Recursos do Lightning Experience nesta versão

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

O que é diferente ou não está disponível nos recursos da versão Summer '18do Lightning Experience

Em relação aos novos recursos e aprimoramentos do Lightning Experience, revise estes tópicos para ver se alguma funcionalidade essencial para os seus negócios foi limitada ou está indisponível nesta versão.

## Recursos do Lightning Experience nesta versão

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

Lightning Experience: Uma experiência de usuário moderna e inteligente

### Salesforce em geral

Obter orientação sobre normas de proteção de dados e privacidade

Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel

Avalie sua implantação com o Salesforce Optimizer

Converta botões JavaScript em alternativas compatíveis com o Lightning com o conversor de configuração do Lightning Experience (disponível ao público em geral)

Personalize a barra de navegação em menos tempo

Personalize seu tema com substituições de cores e corte de imagem

Simplifique seus modos de exibição de lista com filtros detalhados

Faça edições em linha enquanto usa lógica de filtro

Ver dependências de campo ao editar uma página Detalhes do registro

Organizar registros com tópicos

Aplicativos de console do Lightning: Fluxos orientados, mais APIs e compartilhamento de link de espaço de trabalho

Atribuir facilmente Cisco Spark e permissão do WebEx

Dê feedback privado sem precisar aderir

**Adoção do Lightning Experience: Mais maneiras para descobrir e adotar o novo Salesforce**

Incentive os usuários a adotar o Lightning Experience

Descubra por que é melhor no Lightning Experience

Deixe o relatório de preparação ser seu guia para o Lightning Experience

Obtenha percepção sobre as atividades do usuário com o Aplicativo de uso do Lightning

Emails do Adoption Manager desativados

Usuários obtêm o Lightning Experience somente em algumas novas organizações

**Pesquisar**

Pesquisar facilmente o objeto desejado a partir de qualquer lugar

Economizar tempo com grupos de sinônimos padrão

Filtrar resultados de pesquisa para mais objetos

Suporte aprimorado a pesquisa

**Salesforce Surveys: Mais opções para coletar dados refinados**

Personalizar perguntas da pesquisa com base nas respostas dos participantes

Copiar uma pesquisa

Visualizar convites de pesquisa de um contato

Obter mais detalhes com a escala de perguntas de classificação expandida

## Lightning Essentials

**Sales Essentials**

Personalizar o Salesforce com um novo aplicativo de configuração

Trazer companheiros de equipe para o Salesforce com Convidar colegas

Usar estágios de vendas personalizados para aumentar a produtividade

Eliminar registros duplicados

**Service Essentials**

Criar fluxos e processos no Service Essentials

Conheça o Service Cloud Mobile com um novo guia passo a passo

## Vendas

Sales Cloud Einstein: disponibilidade geral de previsões, mais relatórios e melhorias nas percepções

**Principais recursos de vendas**

Campanhas: compartilhamento de membros da campanha, marketing baseado em conta e outros aprimoramentos

Previsões colaborativas: previsões mais detalhadas e opções de previsões

Leads: converter com Contatos para várias contas e garantir o controle da mesclagem de leads

Produtos: trabalhar com agendas no Lightning Experience

Contas: configuração de conta pessoal, ações rápidas personalizadas e nova validação de pacote disponível no Lightning Experience

Caminho: Caminho para contatos, suporte a lista de opções dependente

**Recursos de produtividade**

Lightning Dialer: Monitoramento de chamada, múltiplos correios de voz e Presença local

Captura de atividades do Einstein: maior disponibilidade, Insights de email e linha de tempo de atividades melhorada

Atividades: modo de exibição de lista de tarefas, criação de tarefas em massa, assuntos predefinidos e muito mais

Experiência de email: emails de lista para campanhas, filtro de campanha para contatos e leads e gerenciamento de anexos de email

Modelos de email: gerenciamento simplificado de modelos de email, nova linguagem de campo de mesclagem e modelos de email HTML personalizados

Kanban: atualizar listas de opções dependentes

Calendário: melhorias de usabilidade no Lightning Experience

Console de vendas: barras laterais fixadas, APIs de Console do Lightning e mais

Caixa de entrada: Insights de email e mais acesso ao painel de atividades

**Qualidade de dados**

Gerenciamento de duplicados: executar trabalhos de duplicados em objetos personalizados

Lightning Data: maior clareza nos rótulos, controle de mapeamento de campos, status revisado, conversão de moeda

**Lightning para Gmail**

Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado

Registrar emails nos registros de sua escolha

**Integração com Microsoft®**

Lightning para Outlook: design focado e melhorias no registro de email

Salesforce para Outlook: atualizar para a versão melhor e mais recente

**Salesforce CPQ and Billing**

Salesforce CPQ: relatórios de registro, criação mais rápida de pedidos e navegação aprimorada no editor de linha de cotação

Salesforce Billing: Novos acordos de receita

**Pardot**

Alinhe Vendas e Marketing em uma única plataforma com o Pardot for Lightning (Beta)

Personalizar emails do Engage com Salesforce Files

Associar leads a contas sem um valor de site

Ver menos falsos positivos em leads associados a contas

**Outras alterações no Sales Cloud**

Filtrar modos de exibição de lista de contas por território no Lightning Experience

## Contratos de

Bots do Einstein prontos para ajudar: aumentar a produtividade da equipe de serviço com Bots (disponíveis ao público em geral)

**Gerenciamento de caso**

Console de serviço: Engajamento guiado do Lightning, equipes de caso e aprimoramentos de email

Casos: Equipes de caso, Rascunhos de email, Campos de email do Apex e muito mais

Omni-Channel: mais opções de roteamento de itens de trabalho no Lightning Experience

Ferramentas de produtividade: pequenas melhorias em macros e texto rápido

Gerenciamento de direitos: Impedir que agentes marquem os marcos como concluídos acidentalmente

**Serviço de campo**

Adicionar artigos do Knowledge a tipos de trabalho

Orientar sua equipe com Caminho para serviço de campo

Automatizar a geração da ordem de trabalho para planos de manutenção

Exibir planos de manutenção relacionados em contas, contatos e locais

Criptografar dados em repouso com Shield para Ordens de trabalho e Compromissos de serviço

Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para serviço de campo

Filtrar listas relacionadas em relatórios de serviço (disponível ao público em geral)

Gerenciar o Serviço de campo em comunidades do Lightning

Criar hierarquias de território de serviço maiores

Editar o código de moeda nos quadros de horário

Gerenciamento de compromissos de Snap-ins: Deixe clientes reservar, modificar e cancelar compromissos (Beta)

Pacote gerenciado do Field Service: Otimização do agendamento de recursos, atualizações ativas de Gantt e Filtros de lista personalizados

Field Service Mobile: Android 4.0

**Canais**

Live Agent: Melhorias de bate-papo no Lightning Experience

Bate-papo do Snap-ins: melhorias no bate-papo e versão 5.0 do snippet de código

Snap-Ins para aplicativos móveis: Criar aplicativos melhores, mais rápidos e mais enxutos

CTI: Orientar seus agentes do Call Center com fluxos

**Knowledge**

Enviar para tradução no Lightning Experience

Comparar traduções e artigos mestres lado a lado

Usar ações de criação com traduções

Inserir links inteligentes em campos de rich text

Alternar idiomas rapidamente com o componente Alternador de tradução

Texto dos artigos exibido ao passar o cursor do mouse sobre resultados de pesquisa do Lightning Knowledge

Adicionar o Lightning Knowledge ao Service Essentials

Migrar para o Lightning Knowledge com a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge (beta)

**Outras alterações**

Configuração de serviço ganha um novo visual

## Analítico

**Relatórios e painéis**

Relatórios: Criador de relatórios do Lightning (disponível ao público em geral), página de execução aprimorada (beta), relatórios combinados do Lightning (beta)

Painéis: melhorias adicionais nas tabelas do Lightning, usar configurações de gráfico de relatórios, adicionar relatórios a painéis

Pastas: organizar-se com subpastas, personalizar listas de relatórios e painéis

Assinaturas: expandir assinaturas de painel

**Einstein Analytics**

Integração, configuração, personalização e colaboração do Analytics: Mais recursos de aprendizado, notificações aprimoradas e anotações

Criação de aplicativo do Analytics: Formatação condicional, Personalização de mapa, Páginas do painel

Integração de dados do Analytics: Novos conectores, Agendar replicação por conexão, Adicionar linhas em receitas

Aplicativos pré-construídos do Analytics: Modelos do Analytics novos, Marketing com base em conta para B2B Marketing Analytics

Exibir recomendações do Einstein Discovery em um objeto do Salesforce (disponível ao público em geral)

## Comunidades

**Community Builder**

Atualizar sua comunidade do Lightning para o modelo mais recente

Atendimento ao cliente (Napili) tem um novo nome

Atualizar a aparência da comunidade rapidamente alterando temas

Melhorar a experiência de comunidade dos clientes com a renderização progressiva

Criar e distribuir soluções de negócios usando o Lightning Bolt Solutions

Excluir públicos

Salvar alterações no menu de bloco e de navegação como rascunho

Exibir conteúdo de CMS na comunidade usando o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral)

Configurar credenciais nomeadas para o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral)

Melhorar a SEO para aprimorar a descoberta de conteúdo

Atualizar suas substituições da marca <h1> para <h3> nos títulos de artigos de Resultados da pesquisa e Detalhes do tópico

Atualizar suas substituições de <ui:button> em alguns componentes de comunidade do Lightning

**Componentes do Community Builder**

Acessar dados de serviço de campo em comunidades do Lightning

Recomendar ações e ofertas aos membros da comunidade (piloto)

Permitir que os usuários visualizem e retomem fluxos pausados

Usar a linha de tempo de atividades em comunidades

Obter mais flexibilidade com calendários em comunidades

Seletor de idioma renomeado e outras melhorias

Permitir que usuários da comunidade criem casos com o botão Contatar suporte

Escolher tópicos, personalizar o rótulo do botão de upload de arquivos e fazer muito mais com facilidade nos componentes Desvio de caso e Formulário de contato com o suporte

Rastrear as preocupações dos clientes monitorando a linha de assunto dos contatos com o suporte

Permita que os clientes agendem compromissos em sua comunidade (Beta)

Fazer mais com o componente Bate-papo do Snap-ins

Ocultar a guia Origens conectadas nas configurações do usuário

Lista de opções dependente a ser atualizada na versão Winter '19

**Segurança**

Otimizar papéis de conta para melhorar o desempenho e a escala na organização (disponível ao público em geral)

Facilitar o login dos usuários da comunidade usando métodos de verificação de identidade em vez de senhas

Definir a expiração de links da comunidade em emails de boas-vindas

Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

Configurar o período de validade e os públicos de tokens de ID

Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

Garantir que sua marcação head é válida

**Engajamento da comunidade**

Valorizar os membros da comunidade com emblemas de reconhecimento (beta)

Usar jornadas de marketing para recompensar as atividades de pergunta e resposta dos membros

Usar publicações em escala para alcançar vários membros de uma só vez

Desfrute do visual de páginas de Fila de engajamento atualizadas

**Chatter em comunidades do Lightning**

Fechar uma conversa em comunidades

Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral)

Verificar fluxos da comunidade sem sair do Salesforce (disponível ao público em geral)

Ocultar os tópicos de um artigo

O botão Mensagem agora é mostrado em perfis móveis

Ver informações sobre Rich Publisher Apps em emails

Receber notificações por email de votos favoráveis

**Comunidades de parceiros**

Capacitar administradores delegados externos para gerenciar suas próprias equipes (beta)

Permitir que administradores delegados gerenciem e compartilhem ativos de identidade visual (beta)

Fornecer mais detalhes com o Campaign Marketplace (disponível ao público em geral)

Fazer mais com os fundos de desenvolvimento de mercado

Direcionar para públicos com base no nível ou programa de canal

Compartilhar dados com gerentes de canal e usuários parceiros com mais segurança

**Arquivos em comunidades**

Gerenciar bibliotecas

Gerenciar a afiliação à biblioteca (disponível ao público em geral)

Personalizar a aparência de bibliotecas em comunidades

Páginas de detalhes de arquivo aprimoram os arquivos da comunidade

Visualizar planilhas e documentos do Quip em Comunidades

**Alterações adicionais em Comunidades**

Permitir que os membros da comunidade criem artigos do Knowledge

Personalizar modelos de email de bloqueio

Avaliar o humor do cliente em chamadas de suporte com o Community 360 (piloto)

Ver atividades em mais objetos e adicionar filtros de registro no Community 360

Painel Desvio de caso da comunidade removido do pacote Gerenciamento de comunidade

A permissão Editar usuário de autoatendimento é Gerenciar usuários do cliente

Proteja tópicos de sites e portais do Salesforce (atualização crítica)

## Chatter

**Perfis e feeds do usuário**

Mostrar seus emblemas do Trailhead em seu perfil

Link para seus registros mais relevantes de uma publicação ou comentário

Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral)

Verificar fluxos da comunidade sem alterar o contexto (disponível ao público em geral)

**Outras alterações no Chatter**

Mensagens de estado vazio são menos vazias

## Arquivos

Gerenciar bibliotecas de novas maneiras

Gerenciar a associação à biblioteca de Início de Arquivos (Disponível ao público em geral)

Encontrar arquivos rapidamente com a lista suspensa Arquivos recentes

Gerenciar tópicos de arquivos na página de detalhes do arquivo

Resolva problemas com visualizações de PDFs escaneados

Acessar arquivos do Quip

Visualizar planilhas e documentos do Quip

**Outras alterações em arquivos**

Incluir links de arquivos na exportação de dados semanal

Files Connect para SharePoint Local está sendo removido

## Financial Services Cloud

Simplificar a experiência do usuário com contas pessoais

Personalizar modos de exibição de relacionamento de grupo

Totalizar oportunidades ao Grupo principal

Acelere carregamentos de dados conforme necessário

Automatize os recálculos da regra de Totalização por pesquisa usando o Apex

Aumentar a produtividade com o Salesforce Inbox

Obter automação de marketing mais inteligente com o Salesforce Pardot

Deixar os caixas preparados com o conjunto de permissões de acesso do caixa

Associar uma atividade a diversos contatos

Acessibilidade aprimorada

Licença de conjunto de permissões necessária para todos os usuários do Financial Services Cloud

## Personalização

Einstein Prediction Builder: Aproveite AI personalizada sem código (Beta)

Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

**Serviços externos**

Criar um serviço externo (disponível ao público em geral)

Aproveitar uma interface de usuário melhorada dos Serviços externos

Editar um serviço externo

Obter mais caracteres com o esquema de Serviços externos

Gerenciar mais códigos de resposta em fluxos dos Serviços externos

**Proteção de dados e privacidade**

Determinar quais registros de privacidade de dados manter ao mesclar registros

O objeto individual tem suporte para recursos de objeto padrão

Tornar os dados pessoais de usuários inutilizáveis pelo Salesforce mediante solicitação

**Fluxo do Lightning**

Design de processo e fluxo: Mais maneiras de usar componentes do Lightning, estágios disponíveis ao público em geral, mais operadores de atribuição de coleção

Distribuição de fluxo: Início de fluxos como subguias, exibição de fluxos recomendados

Depuração de processo e fluxo: Depurar detalhes no tempo de execução, emails de erro melhores e mais linhas de registro

Tempo de execução de processo e fluxo: Melhores erros para usuários, mais maneiras de evitar erros e reversões

**Lightning App Builder**

Componentes corrompidos não quebram mais páginas do Lightning

Adicionar regiões fixadas a barras laterais de seu console

Exibir badges de Trailhead ganhos com o componente do Lightning de Badges

Novos componentes para painéis de aplicativos de email

Ações e ofertas recomendadas a usuários do Lightning (Piloto)

Fornecer uma página do Visualforce protegida por CSRF com um componente do Lightning

**Campos**

Rastreie a hora com o tipo de campo de hora (disponível ao público em geral)

Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)

**Salesforce Connect**

Passar mais informações de contexto para Sistemas externos com cabeçalhos HTTP personalizados

Usar acionadores para rastrear alterações de dados em objetos externos com o adaptador OData 4.0 (Beta)

Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**Configuração geral**

Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt

Substituir o remetente para notificações por email de solicitação de aprovação

Usar uma fórmula para definir um valor predeterminado para um Campo de lista de opções em uma ação

Exibir mensagens traduzidas de sucesso de ação rápida personalizada usando o Workbench de tradução

Exibir detalhes do objeto para conjuntos de permissões padrão

Códigos de moeda atualizados

Formato da moeda peruana atualizado

Recuperar modos de exibição de listas de configurações personalizadas usando a API de metadados

Botões personalizados usados como ações em layouts de páginas não podem mais ser excluídos

**AppExchange**

Localize soluções AppExchange mais rapidamente com novos filtros

Gerencie seu perfil e preferências do AppExchange

## Segurança e identidade

**Autenticação e identidade**

Facilitar o login dos usuários externos na sua comunidade com o login sem senha

Implementar login sem senha e métodos de verificação com o Apex

Dar mais flexibilidade aos usuários para a inserção de números de telefone

Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

Rastrear logins de usuários internos da comunidade

Definir o período de validade e os públicos de tokens de ID

Declaração de assunto adicionada ao token de ativo do fluxo de token de ativo OAuth 2.0

Definir quando os links expiram em emails de boas-vindas

Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

Registrar URLs de retorno para OAuth 1.x

Acionar lógica de aplicativo personalizada quando os usuários fazem logout (beta)

Criar usuários de identidade externa leves sem contato (beta)

Aumentar o engajamento dos clientes estendendo as sessões da comunidade a usuários de identidade externa (beta)

Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

**Salesforce Shield**

Criptografia de plataforma Shield: Dados de atividades, nome do objeto personalizado, criptografia de preservação de filtro e mais opções de gerenciamento de chaves

Monitoramento de eventos: logs de compromissos horários, tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação e mais dados em tipos de compromisso do Lightning

**Verificação de integridade**

Avaliar sua segurança com notas da Verificação de integridade

Verificação de integridade tem configurações de segurança novas e alteradas

**Outras alterações**

Renomear Meu domínio a qualquer momento

Estabilizar o nome de host para Meus URLs de domínio em sandboxes (Atualização crítica)

Especificar valores de nome de host externo no Salesforce

## Salesforce IoT

Solucione problemas de orquestrações com rastreadores antes de ativar em produção

Monitore orquestrações para desempenho contínuo com o log de atividade

## Desenvolvimento

Componentes do Lightning: Modo de depuração no nível do usuário, novas APIs de navegação e Biblioteca de componentes estão disponíveis ao público em geral

Visualforce: estilização do Lightning Experience e segurança aprimorada

Apex

API

Extensões do Salesforce para VS Code: Novo depurador

Salesforce CLI: Suporte a desenvolvimento de plug-in, comandos de empacotamento simplificados e registro de depuração aprimorado

Organizações teste: Novos recursos disponíveis

**Serviços da plataforma Einstein**

Obter o dobro de previsões gratuitas

Redefinir sua chave privada dos Serviços da plataforma Einstein

Usar um token de atualização para gerar um token de acesso

Einstein Vision: Exclusão de conjunto de dados de imagem e modelos de imagem

Einstein Language: Exclusão de conjunto de dados de texto e modelos de texto

**Metadados**

Determinar instantaneamente a cobertura de metadados

Tipos de metadados personalizados: Atualizar diversas regras de validação de uma vez, recuperando modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados por meio da API de metadados

Novos componentes do conjunto de alterações

Quando conjuntos de alterações se tornam indisponíveis

API de metadados

**Depurando**

Elimine erros com um novo depurador no Visual Studio Code

Analisar registros de depuração mais eficientemente com linhas de registro atualizadas

Armazenar registros de depuração maiores com limites de registros alterados

Solucionar problemas de fluxos e processos com novas linhas de log

**Mensagens corporativas**

Testar assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex

Entregar compromissos de teste sob demanda

Acessar informações do assinante em um teste do Apex

Ser notificado quando um acionador do Apex for suspenso por excesso de tentativas

Obter o número de milissegundos em campos DateTime de compromisso de plataforma

**Empacotamento**

Crie e gerencie pacotes mais facilmente (Beta)

Validação aprimorada evita a remoção de registros ativos ao desinstalar pacotes

O piloto de pacotes bloqueados está suspenso

**ISVforce**

Iniciar soluções de negócios rapidamente usando Soluções do Lightning Bolt

Envie recursos de marketing no console de publicação

## Conteúdo do documento

Assistir a vídeos (somente em inglês)

# O que é diferente ou não está disponível nos recursos da versão Summer '18do Lightning Experience

Em relação aos novos recursos e aprimoramentos do Lightning Experience, revise estes tópicos para ver se alguma funcionalidade essencial para os seus negócios foi limitada ou está indisponível nesta versão.

Nota: Para ver a lista completa de lacunas e limitações de recursos do Lightning Experience na versão anterior, consulte "Quais são as lacunas entre o Lightning Experience e o Salesforce Classic" na Ajuda do Salesforce. Em breve, atualizaremos a lista completa de lacunas e limitações de recursos na Ajuda do Salesforce!

NESTA SEÇÃO:

Recursos de vendas: Considerações sobre o Lightning Experience

Recursos de produtividade: Considerações sobre o Lightning Experience

Recursos do Chatter: Considerações sobre o Lightning Experience

## Recursos de vendas: Considerações sobre o Lightning Experience

Saiba mais sobre o problema que a sua equipe de vendas pode encontrar no Lightning Experience.

**Acesso somente leitura para determinados membros da equipe de conta**

Usuários acima do proprietário da conta na hierarquia de papéis podem adicionar membros da equipe à conta, mas apenas com acesso somente leitura. Essa limitação se aplica quando esses usuários também são proprietários de contatos filhos para a mesma conta.

## Recursos de produtividade: Considerações sobre o Lightning Experience

Saiba quais problemas podem ser esperados ao usar ferramentas de produtividade do Salesforce no Lightning Experience. Alguns recursos do Salesforce não estão disponíveis na nova interface de usuário. Além disso, alguns recursos não têm correspondência plena com o que está disponível no Salesforce Classic.

### Atividades: Somente compromissos e calendários

**Arrastando para editar compromissos**

Os usuários podem arrastar compromissos e outros registros que adicionaram a calendários para editá-los no calendário do Lightning Experience. Porém, os usuários não podem arrastar um contato nem lead para o calendário para criar uma reunião com aquela pessoa. os usuários também podem arrastar um compromisso de dia inteiro para um período para adicionar horários de início e fim, e vice-versa. Embora os usuários possam ver compromissos recorrentes criados no Salesforce Classic no calendário do Lightning Experience, eles não podem arrastar nem editar esses compromissos. Nenhuma configuração de administração é necessária para ativar o arraste de calendário no Lightning Experience.

**Substituição do botão Novo compromisso**

É possível substituir o botão Novo compromisso no calendário com uma ação personalizada criando um componente personalizado do Lightning. O componente do Lightning pode incluir somente campos padrão de compromisso e não está disponível para substituir o botão Novo compromisso no aplicativo Salesforce. Quando os usuários clicam em um horário no calendário, eles ainda veem a ação do compromisso padrão.

## Recursos do Chatter: Considerações sobre o Lightning Experience

Saiba quais problemas podem ser esperados quando os usuários colaboram no Lightning Experience usando o Chatter ou comunidades do Salesforce. Alguns recursos de colaboração não são suportados. Além disso, alguns recursos não têm correspondência plena com o que está disponível no Salesforce Classic.

**Tópicos**

- É possível atribuir tópicos aos registros, mas não há uma guia Registros na página de detalhes do tópico. Você não pode usar tópicos para filtrar seus modos de exibição de listas.
- O Lightning Experience não tem uma página de Configuração para tópicos em objetos.

# Essentials: Sales and Service para pequenos negócios

Você está pronto para levar pequenos negócios para novos níveis? Com o Salesforce Lightning Essentials, você pode gerenciar facilmente suas necessidades de vendas e serviços comerciais em um lugar. Cresça rapidamente e ajude os clientes a serem bem-sucedidos com o Sales and Service Lightning Essentials.

NESTA SEÇÃO:

Sales Cloud Essentials: configuração aprimorada, mais usuários e estágios personalizados
Com o aplicativo de configuração básica de vendas e o recurso de convidar colegas, está ainda mais fácil começar a usar o Sales Cloud Lightning Essentials. Agora, quando seus representantes de vendas estiverem prontos para começar a vender, ajude-os a vender mais rapidamente escolhendo entre vários estágios de vendas específicos do setor que atendem às necessidades de seu negócio.

Service Essentials: suporte a processos e fluxos, novo guia passo a passo
Use fluxos e processos com o Service Essentials. Além disso, faça um tour pelo novo aplicativo Service Cloud Mobile e saiba como os membros da sua equipe de suporte podem trabalhar em casos onde quer que estejam.

# Sales Cloud Essentials: configuração aprimorada, mais usuários e estágios personalizados

Com o aplicativo de configuração básica de vendas e o recurso de convidar colegas, está ainda mais fácil começar a usar o Sales Cloud Lightning Essentials. Agora, quando seus representantes de vendas estiverem prontos para começar a vender, ajude-os a vender mais rapidamente escolhendo entre vários estágios de vendas específicos do setor que atendem às necessidades de seu negócio.

NESTA SEÇÃO:

Personalizar o Salesforce com um novo aplicativo de configuração
Com uma barra de progresso fácil de seguir, personalizar e configurar o Salesforce ficou ainda mais simples e rápido.

Trazer companheiros de equipe para o Salesforce com Convidar colegas
Adicione colegas facilmente ao Sales Cloud Lightning Essentials com Convidar colegas. Então toda a sua empresa poderá entrar em operação rapidamente.

Usar estágios de vendas personalizados para aumentar a produtividade
Com estágios personalizados, seus representantes de vendas obtêm as informações de que precisam para fechar negócios, garantir investimentos e concluir projetos com mais rapidez.

Eliminar registros duplicados
Ajude seus representantes a continuar vendendo enquanto o Salesforce faz o controle de registros. Agora que o Gerenciamento de duplicados está disponível para o Sales Cloud Lightning Essentials, você pode manter seus dados limpos automaticamente. Ao eliminar registros duplicados, suas equipes podem confiar que os dados de vendas estão atualizados e sua empresa pode confiar que seu banco de dados de clientes está preciso.

## Personalizar o Salesforce com um novo aplicativo de configuração

Com uma barra de progresso fácil de seguir, personalizar e configurar o Salesforce ficou ainda mais simples e rápido.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Sales Cloud Lightning Essentials.

**Como:** Acesse o aplicativo de configuração na página inicial do Lightning Essentials. Clique em  e selecione **Configuração básica de vendas**.

## Trazer companheiros de equipe para o Salesforce com Convidar colegas

Adicione colegas facilmente ao Sales Cloud Lightning Essentials com Convidar colegas. Então toda a sua empresa poderá entrar em operação rapidamente.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Sales Cloud Lightning Essentials.

**Como:** Na página inicial do Lightning Essentials, clique em e selecione **Configuração básica de vendas**. Em seguida, clique em **Colaborar com colegas** em Configuração recomendada. Adicione as informações dos representantes e pronto!

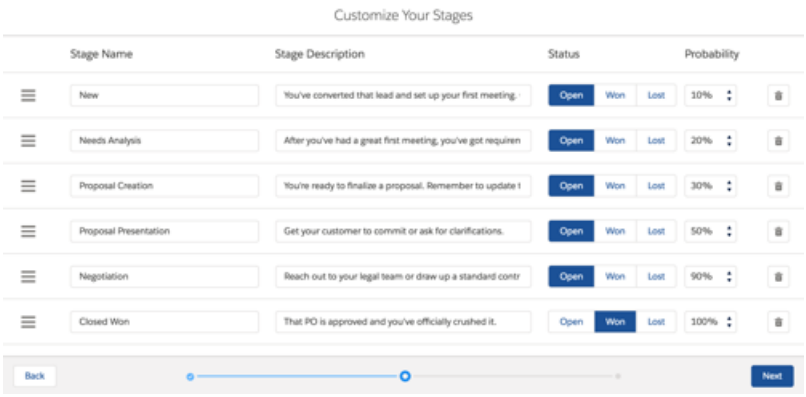
## Usar estágios de vendas personalizados para aumentar a produtividade

Com estágios personalizados, seus representantes de vendas obtêm as informações de que precisam para fechar negócios, garantir investimentos e concluir projetos com mais rapidez.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Sales Cloud Lightning Essentials.

**Como:** Clique em e selecione **Configuração básica de vendas**. Clique em **Mapear seu caminho de vendas** em Configuração recomendada.

**Por quê:** Estágios personalizados fornecem aos seus representantes orientação no momento certo para fechar negociações mais rapidamente ou levar seu próximo projeto a uma conclusão bem-sucedida. Selecione um modelo ou crie o seu próprio para fornecer aos seus clientes uma experiência de vendas consistente e certifique-se de que os representantes tenham o que precisam para serem bem-sucedidos.




## Eliminar registros duplicados

Ajude seus representantes a continuar vendendo enquanto o Salesforce faz o controle de registros. Agora que o Gerenciamento de duplicados está disponível para o Sales Cloud Lightning Essentials, você pode manter seus dados limpos automaticamente. Ao eliminar registros duplicados, suas equipes podem confiar que os dados de vendas estão atualizados e sua empresa pode confiar que seu banco de dados de clientes está preciso.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Sales Cloud Lightning Essentials.

**Por quê:** O Gerenciamento de duplicados mescla contatos, contas e leads duplicados automaticamente em um registro.

**Como:** O Gerenciamento de duplicados está disponível para todos os representantes de vendas no Sales Cloud Lightning Essentials com um conjunto padrão de regras de correspondência. Os representantes serão então alertados quando criarem ou editarem um registro duplicado. Se quiser, você poderá personalizar suas regras para que correspondam às necessidades de seu negócio.

CONSULTE TAMBÉM:

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

# Service Essentials: suporte a processos e fluxos, novo guia passo a passo

Use fluxos e processos com o Service Essentials. Além disso, faça um tour pelo novo aplicativo Service Cloud Mobile e saiba como os membros da sua equipe de suporte podem trabalhar em casos onde quer que estejam.

NESTA SEÇÃO:

Criar fluxos e processos no Service Essentials

Automatize seus processos de serviço com até cinco fluxos ativos e cinco processos ativos. Tenha em mente que os fluxos podem ser integrados a outros recursos, como Apex e Comunidades, que não têm suporte no Essentials.

Conheça o Service Cloud Mobile com um novo guia passo a passo

Faça um tour para descobrir o que o Service Cloud Mobile tem para oferecer em um guia passo a passo. Sua equipe pode levar os casos para onde quiser em dispositivos móveis Android e iOS.

## Criar fluxos e processos no Service Essentials

Automatize seus processos de serviço com até cinco fluxos ativos e cinco processos ativos. Tenha em mente que os fluxos podem ser integrados a outros recursos, como Apex e Comunidades, que não têm suporte no Essentials.

## Conheça o Service Cloud Mobile com um novo guia passo a passo

Faça um tour para descobrir o que o Service Cloud Mobile tem para oferecer em um guia passo a passo. Sua equipe pode levar os casos para onde quiser em dispositivos móveis Android e iOS.

CONSULTE TAMBÉM:

Service Cloud Mobile: Gerencie casos em trânsito (Beta)

# Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

Fornecemos a você mais recursos de AI prontos e personalizados para ajudá-lo a aproveitar ao máximo o CRM mais inteligente do mundo. Estas são as maneiras mais novas como o Einstein o ajuda a prever o que vai acontecer em seguida em seus negócios e saber quais as próximas etapas a serem tomadas.

# Vendas

**Einstein Forecasting: melhorar as previsões de vendas (disponível ao público em geral)**

O Einstein Forecasting está pronto para entrar em ação! Melhore a exatidão de suas previsões com projeções sobre as oportunidades da sua equipe de vendas com base em dados anteriores. No Lightning Experience, consulte os principais indicadores de desempenho (KPIs), gráficos de previsão úteis e métricas atualizadas que são renovadas várias vezes por dia. No Salesforce Classic, mantenha-se a par das projeções de previsão da sua equipe com relatórios.

**Pontuação de oportunidades do Einstein: criar relatórios com base em pontuações de oportunidade**

O campo Pontuação agora está disponível ao criar tipos de relatório personalizados para oportunidades. Por exemplo, crie tipos de relatório que agrupem oportunidades por pontuação, ponderem os valores das oportunidades e mostrem como os pedidos afetam a probabilidade de que uma oportunidade seja fechada.

### Contatos automatizados do Einstein: revisar todas as sugestões em um único lugar

Os representantes de vendas podem dar uma olhada em todos os contatos e papéis de contato de oportunidade que o Einstein sugere que eles adicionem ao Salesforce. Novos modos de exibição de lista mostram o que o Einstein encontrou e se as sugestões foram aceitas, recusadas ou ignoradas. Os representantes podem até mesmo executar ações diretamente nos modos de exibição de lista.

### Captura de atividades do Einstein: obter Insights de emails

Os emails que são associados a registros do Salesforce pela Captura de atividades do Einstein agora incluem percepções, quando disponíveis. Os Insights de email, que aparecem na linha de tempo de atividades e nos detalhes de email, dão aos representantes de vendas uma vantagem ao se comunicarem com os clientes por email. Também aprimoramos a linha de tempo de atividades para usuários da Captura de atividades do Einstein e demos a você mais controle sobre como os dados são coletados e processados.

### Insights do Einstein: Insights sem email conectado

Agora os representantes de vendas podem ver mais insights de oportunidade e conta sem conectar uma conta de email ao Salesforce por meio da Captura de atividades do Einstein. Os representantes têm ainda mais facilidade para permanecerem informados sobre seus negócios com as principais percepções – por exemplo, se um competidor foi mencionado ou um contato importante está saindo da empresa.

### Otimizar seu modelo de pontuação de lead ignorando campos irrelevantes

Se a sua empresa estiver usando campos de lead que não afetam a qualidade do lead, torne seu modelo de pontuação mais simples, rápido e inteligente determinando ao Einstein que ignore esses campos. Algumas empresas usam campos que não afetam a probabilidade de conversão de um lead. Por exemplo, você pode ter um campo indicando por que um lead não foi convertido. Se você determinar ao Einstein que ignore esses campos, obterá pontuações de lead mais precisas.

### Obtenha mais orientação ao configurar a Pontuação de lead do Einstein

Agora é mais fácil entender quais são as configurações certas para a sua empresa. Cada opção de configuração fornece informações detalhadas sobre as decisões que você deverá tomar.

### Visualizar e editar aplicativos do Analytics com o Sales Cloud Einstein

A licença do conjunto de permissões Sales Cloud Einstein agora inclui a permissão Editar fluxos de dados do Analytics. Com essa permissão, os usuários podem ver o fluxo de dados nos aplicativos do Einstein Analytics, criar e editar aplicativos ou solucionar problemas nos aplicativos existentes.

### Ver percepções no sandbox

Os Insights de oportunidade e conta estão disponíveis em ambientes de sandbox, para que você veja como é fácil configurar percepções e como elas aparecem para as suas equipes de vendas.

## Contratos de

### Bots do Einstein prontos para ajudar: aumentar a produtividade da equipe de serviço com Bots (disponíveis ao público em geral)

Facilite a vida dos seus agentes de serviço com os Bots do Einstein. Os Bots podem lidar com solicitações repetitivas e rotineiras dos clientes, liberando os agentes para investir seu tempo em problemas mais complexos que são mais adequados a seres humanos. Seu cliente precisava apenas saber o status de um pedido? De uma redefinição de senha? Do horário e a localização da loja? Sem problemas! Os Bots do Einstein podem fazer tudo com facilidade!

## Analítico

### Exibir recomendações do Einstein Discovery em um objeto do Salesforce (disponível ao público em geral)

Use o poder preditivo do Einstein Discovery para melhorar suas decisões comerciais diárias. Com alguma configuração, o Einstein Discovery pode prever um resultado ou recomendar um curso de ação para um objeto do Salesforce de sua escolha.

### Expandir seu vocabulário de exploração com melhorias nas consultas conversacionais (Beta)

Com apenas uma ou duas palavras comuns, você pode começar uma consulta de dados e visualizar respostas em gráficos configurados automaticamente. A exploração conversacional ainda está em beta, mas você verá melhorias significativas que facilitam o seu uso, incluindo a análise de sentenças complexas e sem limite na quantidade de medidas e grupos.

## Personalização

### Einstein Prediction Builder: Aproveite AI personalizada sem código (Beta)

Torne seus processos comerciais mais inteligentes e mais preditivos com previsões personalizadas em praticamente qualquer objeto padrão ou personalizado no Salesforce. Quando as soluções Einstein padrão não se encaixam no que você está tentando prever, o Criador de previsões do Einstein permite criar seu próprio modelo preditivo. O melhor de tudo é que você pode criá-lo com apenas alguns cliques, sem código.

### Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

Integre regras de negócios, modelos preditivos e dados, dentro e fora do Salesforce, para fornecer a oferta certa no momento certo para a pessoa certa. Talvez você tenha ações e ofertas que sejam relevantes apenas em determinadas condições, como uma atualização que deve ser oferecida apenas a determinados clientes. Ou talvez você tenha diversas ações para agentes de serviço ajudarem clientes e deseja ajudar a orientar o agente até a ação mais adequada. Então, dê uma olhada na Próxima melhor ação do Einstein.

## Segurança e identidade

### Novo nome para a configuração do aplicativo Event Monitoring Analytics

Como outros aplicativos do Einstein Analytics deverão ser integrados ao Event Monitoring no futuro, alteramos o texto da opção em Configuração para refletir isso.

## Desenvolvimento

### Obter o dobro de previsões gratuitas

A camada de serviços gratuita agora inclui 2.000 previsões gratuitas para cada mês calendário (antes, era de 1.000 previsões gratuitas). Você pode usar previsões intercambiavelmente entre Einstein Vision and Language.

### Redefinir sua chave privada dos Serviços da plataforma Einstein

Quando você se inscreve em uma conta do Einstein, você obtém uma chave privada na forma de um arquivo .pem. Você usa essa chave para gerar um token de acesso que é necessário para fazer chamadas de API. Mas, às vezes, coisas acontecem. Se você perder sua chave privada, poderá solicitar uma nova.

### Usar um token de atualização para gerar um token de acesso

Você pode usar um token de atualização em vez de sua chave privada para gerar um token de acesso. Um token de atualização é um token JWT que nunca expira. Você não pode usar um token de atualização para fazer uma chamada de API autenticada.

### Einstein Vision: Exclusão de conjunto de dados de imagem e modelos de imagem

O Einstein Vision lhe permite explorar o poder da IA e treinar modelos de aprendizagem profunda para reconhecer e classificar imagens em escala. Você pode usar classificadores pré-treinados ou treinar seus próprios classificadores personalizados para solucionar casos de uso específicos.

### Einstein Language: Exclusão de conjunto de dados de texto e modelos de texto

Use as APIs do Einstein Language para incorporar processamento de linguagem natural aos seus aplicativos e liberar percepções avançadas no texto. As APIs de linguagem incluem a API Einstein Intent e a API Einstein Sentiment.

CONSULTE TAMBÉM:

*Notas de versão do Einstein for Marketing Cloud de abril 2018* : O Einstein Engagement Scoring apresenta o Einstein Splits

# Vendas: previsões inteligentes, gerenciamento de campanha aprimorado e melhorias no Lightning Dialer

Fique mais esperto com o Einstein Forecasting, agora disponível ao público em geral. Controle o acesso aos membros da campanha e adicione-os com base na conta. Melhore o desempenho dos seus representantes com os recursos do Lightning Dialer e outras ferramentas.

NESTA SEÇÃO:

Sales Cloud Einstein: disponibilidade geral de previsões, mais relatórios e melhorias nas percepções

Melhore a precisão das suas previsões com o Einstein Forecasting. Crie relatórios baseados em pontuações de oportunidade e obtenha mais controle sobre o cálculo da pontuação dos leads. Além disso, os representantes de vendas não precisam mais conectar suas contas de email por meio da Captura de atividades do Einstein para obter Insights de oportunidade. E há mais motivos para usar a Captura de atividades do Einstein, agora que adicionamos os Insights de email.

Principais recursos de vendas: gerenciamento de campanha aprimorado, mais tipos de previsão e melhorias nas agendas de produto e na conversão de leads

Controle o acesso aos membros da campanha e adicione-os com base na conta. Gere previsões de vendas por datas de agenda e de produto. Obtenha suporte aprimorado para Contatos para várias contas e permita que os representantes de vendas adicionem oportunidades mais rapidamente durante a conversão de leads. E dê as boas-vindas às agendas de produto no Lightning Experience.

Recursos de produtividade: aprimoramentos no Lightning Dialer, Insights de email e mais recursos de email de lista

Estamos lançando uma grande quantidade de novos recursos para o Lightning Dialer, incluindo monitoramento de chamada e múltiplas mensagens de correio de voz. Agora seus representantes também podem ver o contexto importante para as vendas juntamente com os emails relevantes, além de enviar emails de lista para campanhas.

Qualidade dos dados: gerenciamento de duplicados, Lightning Data

Identifique registros duplicados executando trabalhos de duplicados em objetos personalizados. Com o Lightning Data, beneficie-se de melhorias de usabilidade, maiores taxas de correspondência, status mais preciso e conversão de moeda.

Lightning para Gmail: design focado e melhorias no registro de email

Permita que seus representantes trabalhem mais rapidamente com registros do Salesforce no Gmail™ e no Google Calendar™. Os recursos do aplicativo e os dados do Salesforce são organizados para maximizar o espaço e facilitar o acesso. A experiência aprimorada de registro de email facilita a associação de emails a registros do Salesforce.

Integração com Microsoft®: design focado, melhorias no registro de email e atualizações do Salesforce para Outlook

Permita que os representantes trabalhem em seus negócios do Salesforce diretamente no Microsoft® Outlook®. O Lightning for Outlook oferece aos representantes um design de produto atualizado e melhorias no registro de emails. Se você estiver usando o Salesforce para Outlook, confira as correções de falhas mais recentes.

Salesforce CPQ and Billing

Forneça cotações, propostas e contratos de maneira rápida e precisa. Automatize processos de faturamento e pagamento com ferramentas e termos flexíveis. O Salesforce CPQ and Billing oferece uma solução completa para criar cotações, fechar negócios, quitar faturas e gerar relatórios de receita.

Pardot: Exclusão permanente de clientes potenciais, layouts responsivos, visualizar como, programas de engajamento de repetição e mais coisas incríveis

Exclua clientes potenciais de forma permanente da lixeira, insira arquivos do Salesforce em emails do Engage, use novos layouts predefinidos para criar páginas de apresentação responsivas e obtenha melhores taxas de correspondência ao usar o componente Leads correspondentes. Além disso, visualize emails como clientes potenciais específicos e deixe os clientes potenciais passarem por programas de engajamento mais de uma vez.

Outras alterações no Sales Cloud

Filtre modos de exibição de lista de contas por território no Lightning Experience. E os campos de organizador, participante e status do participante não são mais exportados com os compromissos.

# Sales Cloud Einstein: disponibilidade geral de previsões, mais relatórios e melhorias nas percepções

Melhore a precisão das suas previsões com o Einstein Forecasting. Crie relatórios baseados em pontuações de oportunidade e obtenha mais controle sobre o cálculo da pontuação dos leads. Além disso, os representantes de vendas não precisam mais conectar suas contas de email por meio da Captura de atividades do Einstein para obter Insights de oportunidade. E há mais motivos para usar a Captura de atividades do Einstein, agora que adicionamos os Insights de email.

Nota: Alguns serviços e assinaturas incluem o Sales Cloud Einstein por um custo extra. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Einstein Forecasting: melhorar as previsões de vendas (disponível ao público em geral)

O Einstein Forecasting está pronto para entrar em ação! Melhore a exatidão de suas previsões com projeções sobre as oportunidades da sua equipe de vendas com base em dados anteriores. No Lightning Experience, consulte os principais indicadores de desempenho (KPIs), gráficos de previsão úteis e métricas atualizadas que são renovadas várias vezes por dia. No Salesforce Classic, mantenha-se a par das projeções de previsão da sua equipe com relatórios.

Pontuação de oportunidades do Einstein: criar relatórios com base em pontuações de oportunidade

O campo Pontuação agora está disponível ao criar tipos de relatório personalizados para oportunidades. Por exemplo, crie tipos de relatório que agrupem oportunidades por pontuação, ponderem os valores das oportunidades e mostrem como os pedidos afetam a probabilidade de que uma oportunidade seja fechada.

Pontuação de leads do Einstein: campos irrelevantes ignorados durante a análise e configuração mais clara

Determine ao Einstein que ignore campos inúteis durante a análise de pontuação de lead e obtenha uma orientação mais clara durante a configuração.

Contatos automatizados do Einstein: revisar todas as sugestões em um único lugar

Os representantes de vendas podem dar uma olhada em todos os contatos e papéis de contato de oportunidade que o Einstein sugere que eles adicionem ao Salesforce. Novos modos de exibição de lista mostram o que o Einstein encontrou e se as sugestões foram aceitas, recusadas ou ignoradas. Os representantes podem até mesmo executar ações diretamente nos modos de exibição de lista.

Captura de atividades do Einstein: obter Insights de emails

Os emails que são associados a registros do Salesforce pela Captura de atividades do Einstein agora incluem percepções, quando disponíveis. Os Insights de email, que aparecem na linha de tempo de atividades e nos detalhes de email, dão aos representantes de vendas uma vantagem ao se comunicarem com os clientes por email. Também aprimoramos a linha de tempo de atividades para usuários da Captura de atividades do Einstein e demos a você mais controle sobre como os dados são coletados e processados.

### Insights do Einstein: Insights sem email conectado

Agora os representantes de vendas podem ver mais insights de oportunidade e conta sem conectar uma conta de email ao Salesforce por meio da Captura de atividades do Einstein. Os representantes têm ainda mais facilidade para permanecerem informados sobre seus negócios com as principais percepções – por exemplo, se um competidor foi mencionado ou um contato importante está saindo da empresa.

### Outras alterações no Sales Cloud Einstein

Conheça outras alterações que fizemos para melhorar a usabilidade.

## Einstein Forecasting: melhorar as previsões de vendas (disponível ao público em geral)

O Einstein Forecasting está pronto para entrar em ação! Melhore a exatidão de suas previsões com projeções sobre as oportunidades da sua equipe de vendas com base em dados anteriores. No Lightning Experience, consulte os principais indicadores de desempenho (KPIs), gráficos de previsão úteis e métricas atualizadas que são renovadas várias vezes por dia. No Salesforce Classic, mantenha-se a par das projeções de previsão da sua equipe com relatórios.

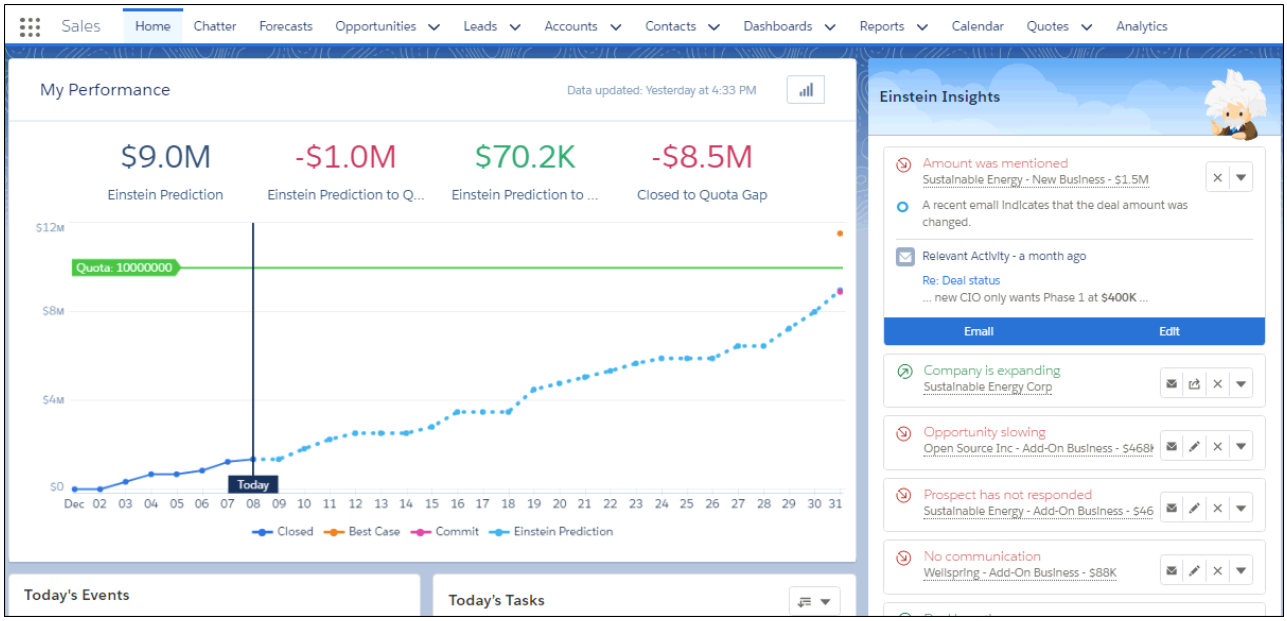
**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** O Einstein Forecasting está disponível somente para gerentes e atualmente é limitado a organizações que fazem previsões mensais. Não há suporte para divisões de oportunidade.

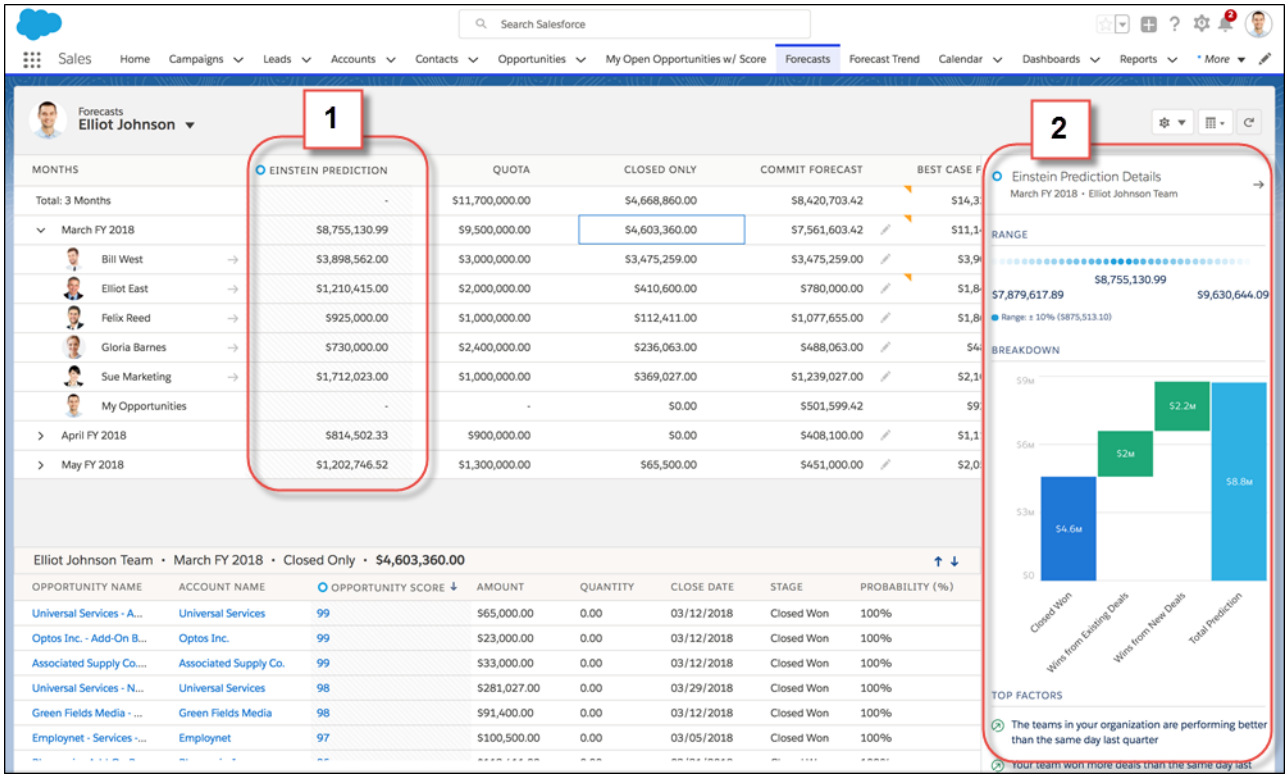
Para usar o Einstein Forecasting, sua organização deve ter:

- Previsão colaborativa ativada e hierarquia de previsões configurada
- Dois anos de histórico de oportunidades usando o objeto Oportunidade padrão e os campos Valor e Data de fechamento
- Previsões definidas por mês, não por trimestre, usando o tipo de previsão Oportunidades (receita)
- Ano fiscal padrão ativado, não ano fiscal personalizado

**Por quê:** O Einstein Forecasting usa ciência de dados e aprendizagem de máquina sobre as oportunidades da sua equipe de vendas para melhorar a precisão das previsões.

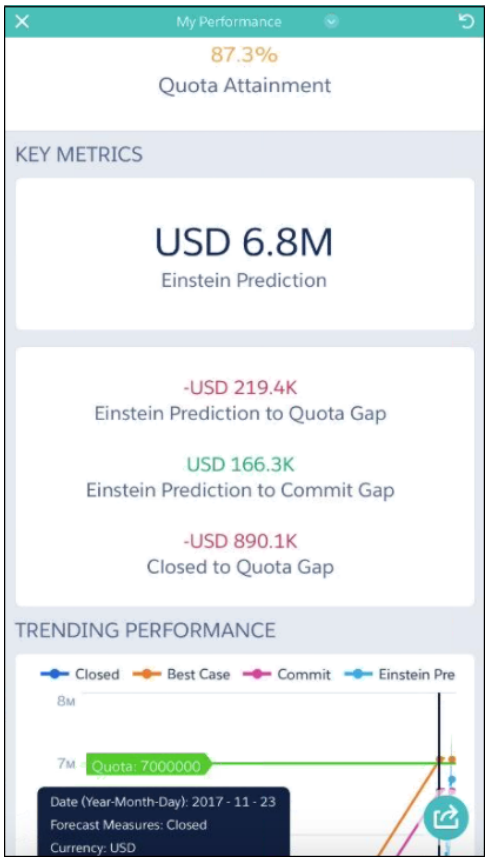


Veja um gráfico de previsão que mostra as oportunidades anteriores da sua equipe e previsões sobre o desempenho futuro. O gráfico inclui a previsão do Einstein comparada à sua meta de vendas e comparações baseadas nas suas oportunidades confirmadas e na previsão de melhor caso. Você também pode ver KPIs acima do gráfico.




Na página de previsões, o campo Previsão do Einstein (1) mostra o valor mediano previsto pra cada equipe e membro da equipe. As previsões são baseadas em todas as oportunidades abertas com datas de fechamento até o fim do mês. Às vezes uma previsão não é mostrada – por exemplo, quando não há dados históricos suficientes disponíveis ou o intervalo de previsão é grande demais para ser útil. Você também pode ver mais detalhes sobre cada previsão (2), como o intervalo do valor de previsão e os fatores contribuintes.

As previsões sempre são em dólares dos EUA, a menos que você esteja usando várias moedas. Nesse caso, os valores são convertidos para a moeda selecionada pelo usuário usando a taxa de conversão estática que você definiu.




Você também pode acessar o Einstein Forecasting no seu dispositivo móvel usando o aplicativo Analytics. Veja as principais métricas de desempenho e um gráfico de previsão enquanto você estiver em trânsito.

**Como:** Para começar, ative o recurso na página Einstein Forecasting em Configuração. Se você tiver personalizado a página inicial da sua organização, adicione o gráfico de desempenho manualmente à página inicial.

CONSULTE TAMBÉM:

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Pontuação de oportunidades do Einstein: criar relatórios com base em pontuações de oportunidade

O campo Pontuação agora está disponível ao criar tipos de relatório personalizados para oportunidades. Por exemplo, crie tipos de relatório que agrupem oportunidades por pontuação, ponderem os valores das oportunidades e mostrem como os pedidos afetam a probabilidade de que uma oportunidade seja fechada.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para começar, crie um tipo de relatório personalizado com oportunidades como o objeto primário e pontuação de oportunidade como o objeto secundário. Em seguida, inclua critérios adicionais para se concentrar nos dados de que você precisa.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Criar tipos de relatório personalizados para pontuação de oportunidades do Einstein (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

# Pontuação de leads do Einstein: campos irrelevantes ignorados durante a análise e configuração mais clara

Determine ao Einstein que ignore campos inúteis durante a análise de pontuação de lead e obtenha uma orientação mais clara durante a configuração.

NESTA SEÇÃO:

Otimizar seu modelo de pontuação de lead ignorando campos irrelevantes

Se a sua empresa estiver usando campos de lead que não afetam a qualidade do lead, torne seu modelo de pontuação mais simples, rápido e inteligente determinando ao Einstein que ignore esses campos. Algumas empresas usam campos que não afetam a probabilidade de conversão de um lead. Por exemplo, você pode ter um campo indicando por que um lead não foi convertido. Se você determinar ao Einstein que ignore esses campos, obterá pontuações de lead mais precisas.

Obtenha mais orientação ao configurar a Pontuação de lead do Einstein

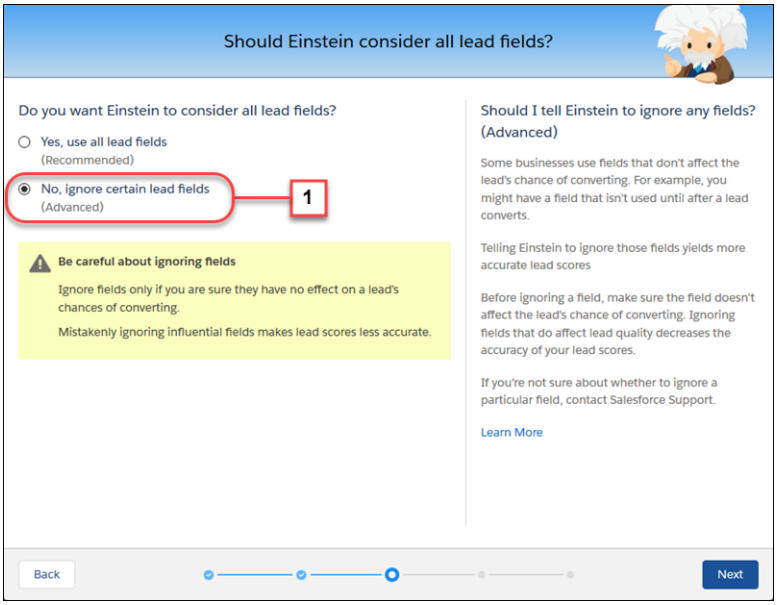
Agora é mais fácil entender quais são as configurações certas para a sua empresa. Cada opção de configuração fornece informações detalhadas sobre as decisões que você deverá tomar.

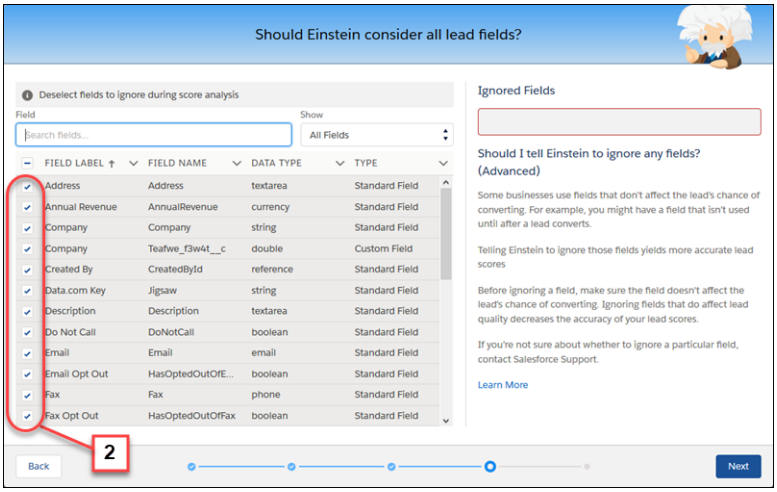
## Otimizar seu modelo de pontuação de lead ignorando campos irrelevantes

Se a sua empresa estiver usando campos de lead que não afetam a qualidade do lead, torne seu modelo de pontuação mais simples, rápido e inteligente determinando ao Einstein que ignore esses campos. Algumas empresas usam campos que não afetam a probabilidade de conversão de um lead. Por exemplo, você pode ter um campo indicando por que um lead não foi convertido. Se você determinar ao Einstein que ignore esses campos, obterá pontuações de lead mais precisas.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Durante a configuração, informe ao Einstein que você não deseja incluir todos os campos na análise (1) e, em seguida, desmarque os campos que deseja ignorar (2).




**Cuidado:** Antes de ignorar um campo, certifique-se de que ele não afeta a probabilidade de conversão do lead. Ignorar campos que afetam a qualidade do lead diminui a precisão das suas pontuações de lead. Caso não tenha certeza se deve ignorar um determinado campo, contate o Suporte ao cliente da Salesforce. Recomendamos incluir todos os campos padrão na análise do Einstein.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Ativar a pontuação de lead do Einstein(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

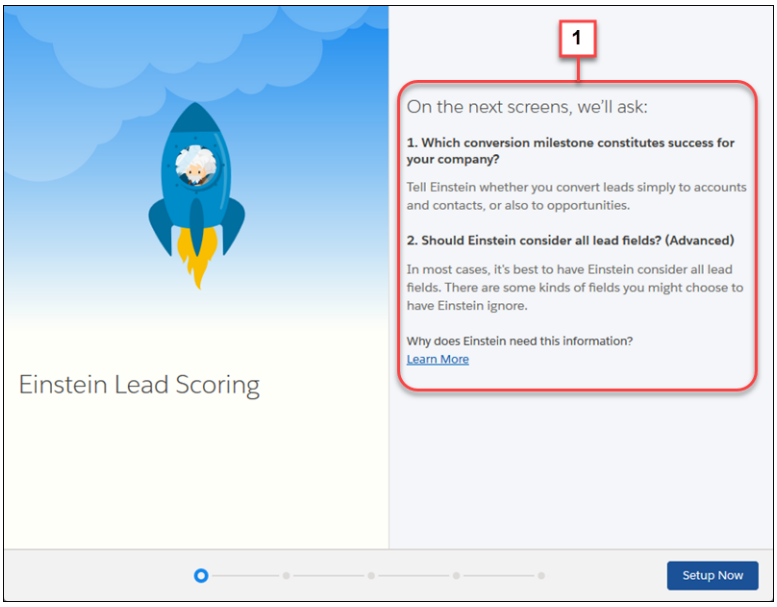
Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

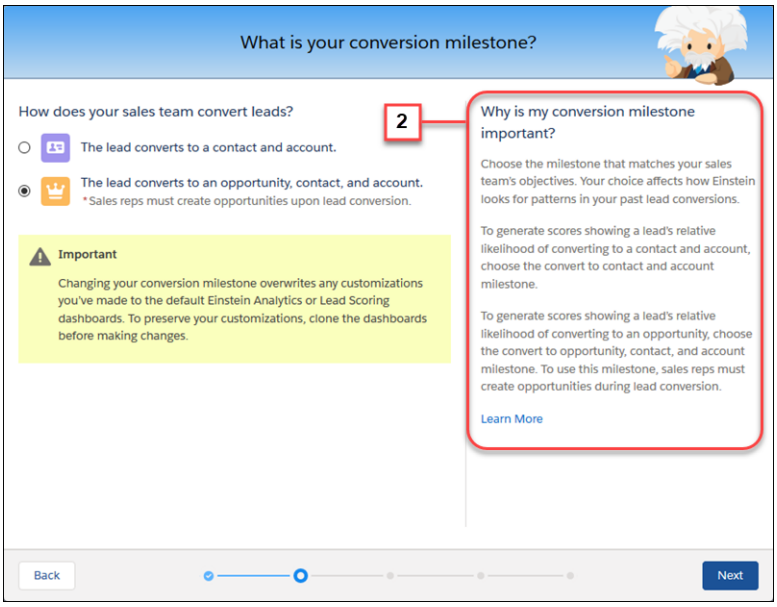
## Obtenha mais orientação ao configurar a Pontuação de lead do Einstein

Agora é mais fácil entender quais são as configurações certas para a sua empresa. Cada opção de configuração fornece informações detalhadas sobre as decisões que você deverá tomar.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Agora a sequência das etapas ficou mais clara (1), juntamente com informações para ajudá-lo a concluir cada etapa (2). Você pode clicar no link Aprender mais em cada tela para obter ainda mais detalhes.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Ativar a pontuação de lead do Einstein(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

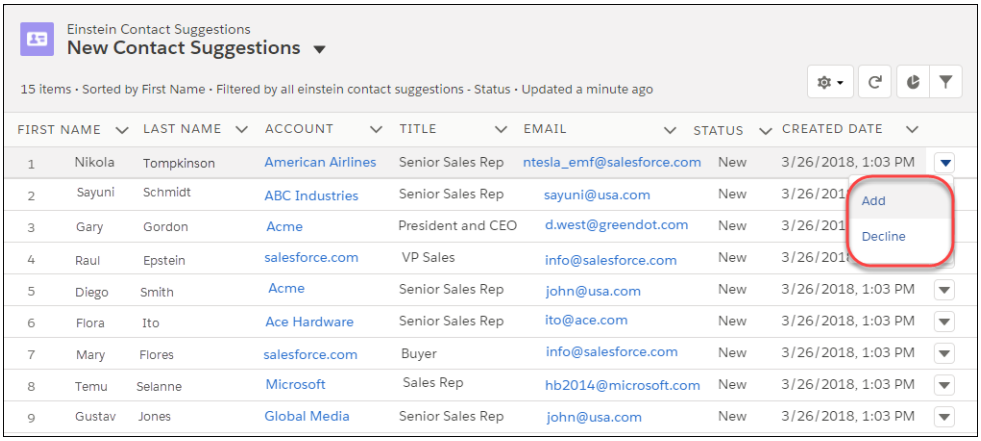
## Contatos automatizados do Einstein: revisar todas as sugestões em um único lugar

Os representantes de vendas podem dar uma olhada em todos os contatos e papéis de contato de oportunidade que o Einstein sugere que eles adicionem ao Salesforce. Novos modos de exibição de lista mostram o que o Einstein encontrou e se as sugestões foram aceitas, recusadas ou ignoradas. Os representantes podem até mesmo executar ações diretamente nos modos de exibição de lista.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê**: Ao ver uma lista completa do que o Einstein sugeriu e da ação, caso tenha havido alguma, que foi executada, você e seus representantes de vendas obtêm mais transparência sobre como os Contatos automatizados do Einstein estão afetando seus dados. Além disso, você pode ver quais representantes de vendas estão aproveitando melhor esse recurso para economizar tempo. Como os representantes podem adicionar e recusar sugestões nos modos de exibição de lista, a obtenção dos dados mais atualizados ficou ainda mais fácil.

**Como:** No Iniciador de aplicativos, selecione o item **Sugestões de contato do Einstein** ou **Sugestões de papel do contato de oportunidade do Einstein**. Revise as sugestões para ver o que foi adicionado ao Salesforce e o que foi recusado. Use as ações em nível de linha para adicionar ou recusar sugestões com o status Novo.




CONSULTE TAMBÉM:

- *Ajuda do Salesforce*: Contatos automatizados do Einstein (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)
- Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Captura de atividades do Einstein: obter Insights de emails

Os emails que são associados a registros do Salesforce pela Captura de atividades do Einstein agora incluem percepções, quando disponíveis. Os Insights de email, que aparecem na linha de tempo de atividades e nos detalhes de email, dão aos representantes de vendas uma vantagem ao se comunicarem com os clientes por email. Também aprimoramos a linha de tempo de atividades para usuários da Captura de atividades do Einstein e demos a você mais controle sobre como os dados são coletados e processados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Performance e Unlimited.

**Como:** Se você usar a Captura de atividades do Einstein por meio de uma licença do Sales Cloud Einstein ou do Inbox, os Insights de email serão ativados por padrão.

CONSULTE TAMBÉM:

- Emails mais inteligentes com Insights de email na linha de tempo de atividades
- Acessar o Histórico de todas as atividades na Captura de atividades do Einstein
- Gerenciar políticas de dados
- Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Insights do Einstein: Insights sem email conectado

Agora os representantes de vendas podem ver mais insights de oportunidade e conta sem conectar uma conta de email ao Salesforce por meio da Captura de atividades do Einstein. Os representantes têm ainda mais facilidade para permanecerem informados sobre seus negócios com as principais percepções – por exemplo, se um competidor foi mencionado ou um contato importante está saindo da empresa.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Anteriormente, a maioria das percepções exigia uma conta de email conectada para aparecer aos representantes de vendas. Os representantes agora podem ver todas as percepções de conta e vários insights de oportunidade sem usar a Captura de atividades do Einstein.

CONSULTE TAMBÉM:

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Outras alterações no Sales Cloud Einstein

Conheça outras alterações que fizemos para melhorar a usabilidade.

NESTA SEÇÃO:

Visualizar e editar aplicativos do Analytics com o Sales Cloud Einstein

A licença do conjunto de permissões Sales Cloud Einstein agora inclui a permissão Editar fluxos de dados do Analytics. Com essa permissão, os usuários podem ver o fluxo de dados nos aplicativos do Einstein Analytics, criar e editar aplicativos ou solucionar problemas nos aplicativos existentes.

Ver percepções no sandbox

Os Insights de oportunidade e conta estão disponíveis em ambientes de sandbox, para que você veja como é fácil configurar percepções e como elas aparecem para as suas equipes de vendas.

### Visualizar e editar aplicativos do Analytics com o Sales Cloud Einstein

A licença do conjunto de permissões Sales Cloud Einstein agora inclui a permissão Editar fluxos de dados do Analytics. Com essa permissão, os usuários podem ver o fluxo de dados nos aplicativos do Einstein Analytics, criar e editar aplicativos ou solucionar problemas nos aplicativos existentes.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para visualizar ou editar fluxos de dados, no Analytics, clique no ícone de engrenagem ( ), clique em **Gerente de dados** e, em seguida, clique na guia **Fluxos de dados e receitas**.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Configurar o fluxo de dados com o editor de fluxo de dados(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

### Ver percepções no sandbox

Os Insights de oportunidade e conta estão disponíveis em ambientes de sandbox, para que você veja como é fácil configurar percepções e como elas aparecem para as suas equipes de vendas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Use o Avaliador de prontidão para o Einstein para verificar se a sua organização cumpre os requisitos de dados para gerar percepções. As percepções em ambientes de sandbox serão atualizadas somente se os dados do sandbox forem atualizados. Como os dados em ambientes de sandbox podem estar incompletos, não avalie a precisão das percepções com base no que você vê no sandbox.

CONSULTE TAMBÉM:

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

# Principais recursos de vendas: gerenciamento de campanha aprimorado, mais tipos de previsão e melhorias nas agendas de produto e na conversão de leads

Controle o acesso aos membros da campanha e adicione-os com base na conta. Gere previsões de vendas por datas de agenda e de produto. Obtenha suporte aprimorado para Contatos para várias contas e permita que os representantes de vendas adicionem oportunidades mais rapidamente durante a conversão de leads. E dê as boas-vindas às agendas de produto no Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

Campanhas: compartilhamento de membros da campanha, marketing baseado em conta e outros aprimoramentos

Controle o acesso a membros da campanha, adicione membros da campanha por conta, envie emails de lista a membros da campanha, obtenha acesso mais rápido a hierarquias de campanha e muito mais.

Previsões colaborativas: previsões mais detalhadas e opções de previsões

Agora você pode basear as previsões básicas de quantidade e receita de oportunidade em datas de produto e agenda. Também é possível mostrar os totais da família de produtos na lista de oportunidades da página de previsões.

Leads: converter com Contatos para várias contas e garantir o controle da mesclagem de leads

Experimente uma conversão de leads mais rápida com o suporte aprimorado ao recurso Contatos para várias contas. Permita que os representantes de vendas adicionem oportunidades mais rapidamente durante a conversão de leads. E tenha mais controle sobre quem pode mesclar e excluir leads.

Produtos: trabalhar com agendas no Lightning Experience

Com as agendas de produto totalmente disponíveis no Lightning Experience, os representantes agora podem fazer tudo no mesmo lugar. Estabeleça, atualize e exclua agendas de quantidade e receita em oportunidades sem sair do Lightning Experience. Se você estava esperando as agendas de produto para migrar usuários para o Lightning Experience, a hora chegou.

Contas: configuração de conta pessoal, ações rápidas personalizadas e nova validação de pacote disponível no Lightning Experience

As contas pessoais ficaram mais fáceis de usar no Lightning Experience. Você pode configurar layouts de página e ações rápidas personalizadas para contas pessoais no mesmo lugar. Além disso, nossa nova validação de pacote impede a remoção acidental de registros de conta pessoal e comercial ativos.

Caminho: Caminho para contatos, suporte a lista de opções dependente

O foco do Caminho é fazer os processos da sua equipe operarem de maneira mais tranquila. Ajude os representantes a estabelecer relacionamentos mais sólidos com seus contatos configurando um Caminho. Além disso, seus representantes podem percorrer um Caminho com mais facilidade atualizando listas de opções dependentes sem precisarem diminuir o ritmo.

# Campanhas: compartilhamento de membros da campanha, marketing baseado em conta e outros aprimoramentos

Controle o acesso a membros da campanha, adicione membros da campanha por conta, envie emails de lista a membros da campanha, obtenha acesso mais rápido a hierarquias de campanha e muito mais.

NESTA SEÇÃO:

Controlar quem pode acessar membros da campanha

Mantenha os detalhes de leads e contatos privados mesmo quando forem adicionados a campanhas. Controle quais detalhes dos membros da campanha o seu departamento de marketing poderá ver. As regras de compartilhamento de membros da campanha podem herdar de regras de lead e contato ou da campanha.

Adicionar todos os contatos de uma conta a campanhas

Os usuários do Marketing podem focar em contas ao adicionar membros a campanhas. Os usuários podem pesquisar contatos por conta e adicionar alguns ou todos os contatos a uma campanha.

Enviar emails de lista para membros da campanha

Os usuários do Marketing podem economizar tempo e esforço enviando emails de lista diretamente para os membros de uma campanha. Os emails aparecem na linha de tempo de atividades da campanha e são associados ao registro da campanha.

Filtrar modos de exibição de lista de leads e contatos por campanha

Os usuários do Marketing podem encontrar todos os leads ou contatos associados a uma campanha sem sair da guia Leads ou Contatos.

Visualizar hierarquias de campanha mais rapidamente

Veja rapidamente como uma campanha se enquadra na sua estratégia e nos seus resultados de marketing. Os usuários do Marketing agora podem ir das páginas de detalhes da campanha para o modo de exibição hierárquico da campanha com um único clique. Use a hierarquia da campanha para agrupar as campanhas de um programa ou iniciativa de marketing específico, ajudando-o a analisar esforços de marketing relacionados e seus resultados com mais eficiência.

## Controlar quem pode acessar membros da campanha

Mantenha os detalhes de leads e contatos privados mesmo quando forem adicionados a campanhas. Controle quais detalhes dos membros da campanha o seu departamento de marketing poderá ver. As regras de compartilhamento de membros da campanha podem herdar de regras de lead e contato ou da campanha.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para permitir que os usuários vejam somente membros da campanha a cujos registros de lead ou contato eles tenham acesso, em Configurações de compartilhamento, escolha **Controlado por lead ou contato**. Para permitir que os usuários que têm acesso a uma campanha vejam os detalhes dos membros da campanha, escolha **Controlado por campanha**.

O acesso fornecido por um perfil ou papel de usuário tem precedência sobre os padrões aplicados a toda a organização.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Definir padrões de compartilhamento para toda a organização

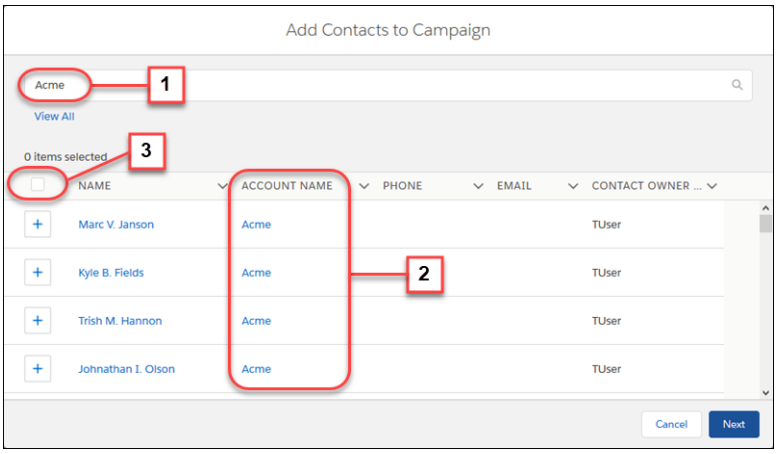
## Adicionar todos os contatos de uma conta a campanhas

Os usuários do Marketing podem focar em contas ao adicionar membros a campanhas. Os usuários podem pesquisar contatos por conta e adicionar alguns ou todos os contatos a uma campanha.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Digamos que sua empresa venda para restaurantes. Se os seus usuários do Marketing estiverem trabalhando em uma campanha para vender mais pão, talvez eles queiram se concentrar apenas nas contas que ainda não estão comprando pão. Agora eles podem pesquisar contas rapidamente e adicionar os contatos à campanha.

**Como:** Na lista relacionada Membros da campanha de uma campanha, clique em **Adicionar contatos**. Pesquise um nome de conta (1). A lista de contatos dessa conta é exibida (2). Então selecione alguns ou todos (3) os contatos para adicionar à campanha.




## Enviar emails de lista para membros da campanha

Os usuários do Marketing podem economizar tempo e esforço enviando emails de lista diretamente para os membros de uma campanha. Os emails aparecem na linha de tempo de atividades da campanha e são associados ao registro da campanha.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Na lista relacionada Membros da campanha em uma campanha ou em qualquer modo de exibição de lista de contatos ou leads filtrado por campanha, clique em **Enviar email de lista**.

CONSULTE TAMBÉM:

Enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha

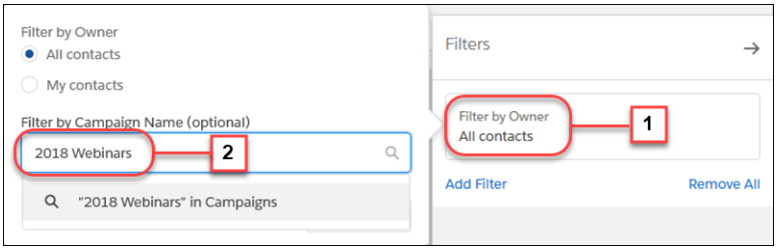
*Idea Exchange*: Envie email em massa a todos os membros da campanha a partir do modo de exibição Campanha

## Filtrar modos de exibição de lista de leads e contatos por campanha

Os usuários do Marketing podem encontrar todos os leads ou contatos associados a uma campanha sem sair da guia Leads ou Contatos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Ao criar um modo de exibição de lista de leads ou contatos, clique em **Filtrar por proprietário** (1) e adicione o nome da campanha (2).




CONSULTE TAMBÉM:

Filtrar por campanha para enviar emails de lista precisos

*Idea Exchange*: Lightning Experience - Modo de exibição de lista de leads e de contatos - Filtro de campanha

### Visualizar hierarquias de campanha mais rapidamente

Veja rapidamente como uma campanha se enquadra na sua estratégia e nos seus resultados de marketing. Os usuários do Marketing agora podem ir das páginas de detalhes da campanha para o modo de exibição hierárquico da campanha com um único clique. Use a hierarquia da campanha para agrupar as campanhas de um programa ou iniciativa de marketing específico, ajudando-o a analisar esforços de marketing relacionados e seus resultados com mais eficiência.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Nas páginas de detalhes da campanha, clique em **Exibir hierarquia da campanha** ( ).

Nota: O botão **Exibir hierarquia da campanha** não funciona em comunidades.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Visualizar hierarquias de campanha

*Ajuda do Salesforce*: Visualizar estatísticas de hierarquia da campanha

*Ajuda do Salesforce*: Configurar hierarquias de campanha

## Previsões colaborativas: previsões mais detalhadas e opções de previsões

Agora você pode basear as previsões básicas de quantidade e receita de oportunidade em datas de produto e agenda. Também é possível mostrar os totais da família de produtos na lista de oportunidades da página de previsões.

NESTA SEÇÃO:

Prever as vendas com mais precisão com previsões de data de produto e agenda no Lightning Experience

Permita que sua equipe de vendas preveja a receita e a quantidade da oportunidade com base em datas de agenda e produto. As previsões por data de agenda ou produto podem oferecer uma visão mais precisa das vendas esperadas do que as previsões por data de fechamento de oportunidade.

Mostrar totais da família de produtos na lista de oportunidades

Se a sua equipe de vendas fizer previsões com base em famílias de produtos, forneça aos seus representantes uma visão mais clara da origem das quantidades de previsões de família de produtos. Na lista de oportunidades na página de previsões, mostre os totais da família de produtos, não apenas os totais gerais da oportunidade, que são totalizados nas quantidades de previsões da família de produtos.

## Prever as vendas com mais precisão com previsões de data de produto e agenda no Lightning Experience

Permita que sua equipe de vendas preveja a receita e a quantidade da oportunidade com base em datas de agenda e produto. As previsões por data de agenda ou produto podem oferecer uma visão mais precisa das vendas esperadas do que as previsões por data de fechamento de oportunidade.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Performance e Developer e nas edições Enterprise e Unlimited com o Sales Cloud.

**Por quê:**Quando você prevê por data da agenda, o Salesforce usa os valores dos campos Data e Receita ou Quantidade da agenda de um produto para calcular as quantidades de previsões. Caso não haja uma agenda disponível para um produto da oportunidade, o Salesforce usa os campos Data e Preço total ou Quantidade do produto.

Veja um exemplo.

Uma oportunidade de US$ 12.000 tem uma data de fechamento de 30 de junho de 2018, com uma receita de US$ 1.000 agendada mensalmente.

- Se você fizer a previsão por data de fechamento, as previsões para o mês de junho incluirão US$ 12.000 para essa oportunidade.
- Se você fizer a previsão por data da agenda, as previsões para o mês de junho incluirão US$ 1.000 para a oportunidade.

Quando você prevê por data do produto, o Salesforce usa os valores dos campos Data e Preço total ou Quantidade de cada produto da oportunidade para calcular as quantidades de previsões. Se uma data não estiver disponível para um produto, o Salesforce usará os campos Data de fechamento e Valor ou Quantidade da oportunidade.

Veja um exemplo.

Uma oportunidade de US$ 10.000 tem uma data de fechamento de 30 de junho de 2018 e dois produtos: laptops por US$ 4.000 e desktops por US$ 6.000. A data do produto de US$ 4.000 é 30 de junho de 2018. A data do produto de US$ 6.000 é 31 de maio de 2018.

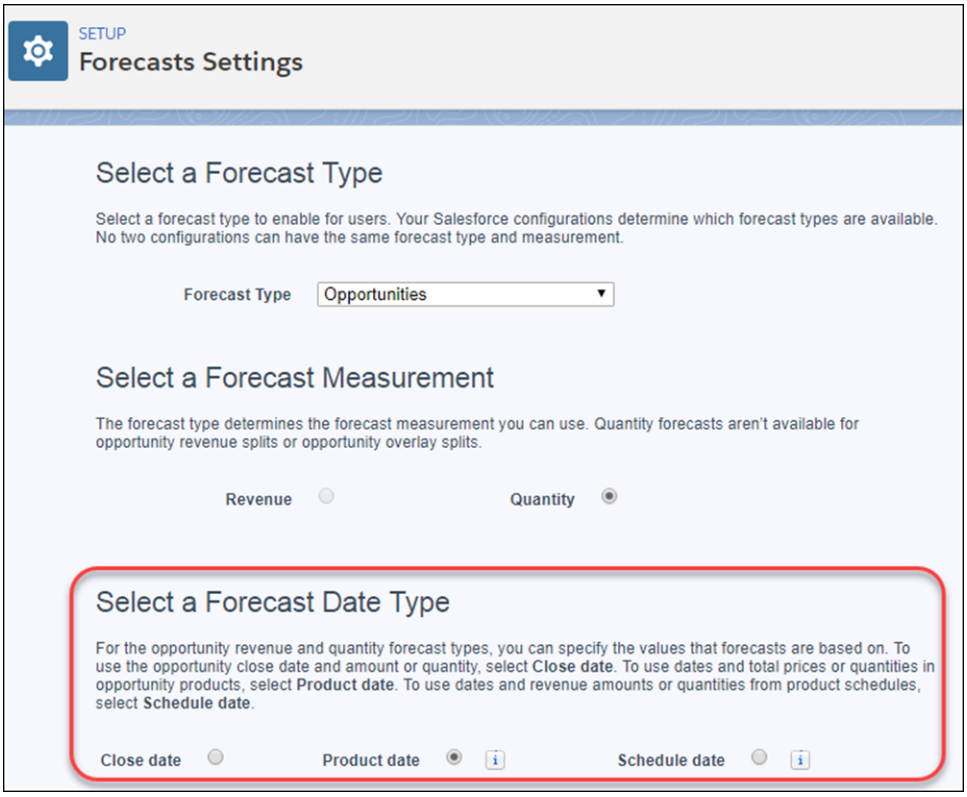
- Se você fizer a previsão por data de fechamento, as previsões para o mês de maio não incluirão um valor para essa oportunidade. As previsões para o mês de junho incluirão US$ 10.000 para essa oportunidade.
- Se você fizer a previsão por data do produto, as previsões para o mês de maio incluirão US$ 6.000 para essa oportunidade. As previsões para o mês de junho incluirão US$ 4.000 para essa oportunidade.

Quando você prevê por data do produto ou da agenda, a coluna Valor previsto na lista de oportunidades mostra os valores que contribuem para previsões, não os valores totais da oportunidade.

| 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 |

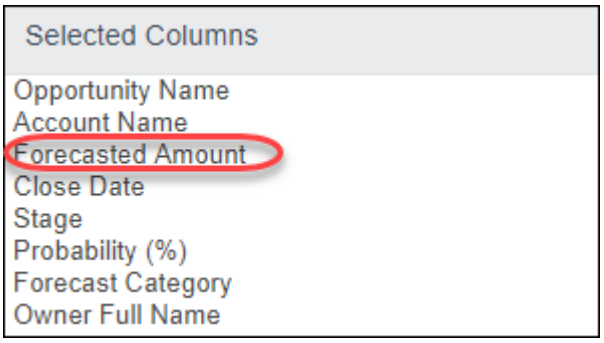
E há uma vantagem adicional: quando você prevê por data do produto ou da agenda, os tipos de relatório personalizados com Itens de previsão como objeto primário mostram os valores de previsão de data da agenda e data do produto.

**Como:**Para prever por data da agenda, é necessário ativar as agendas de produto e configurá-las para refletir as vendas esperadas. Para prever por data do produto, é necessário definir as datas do produto para refletir as vendas esperadas.




Na página Configurações de previsões em Configuração, adicione o tipo de previsão de quantidade ou receita da oportunidade e selecione **Data da agenda** ou **Data do produto** como o tipo de data da previsão.

Se você adicionar um tipo de previsão de data da agenda ou do produto, a coluna Valor previsto será incluída na lista de oportunidades para esse tipo.




CONSULTE TAMBÉM:

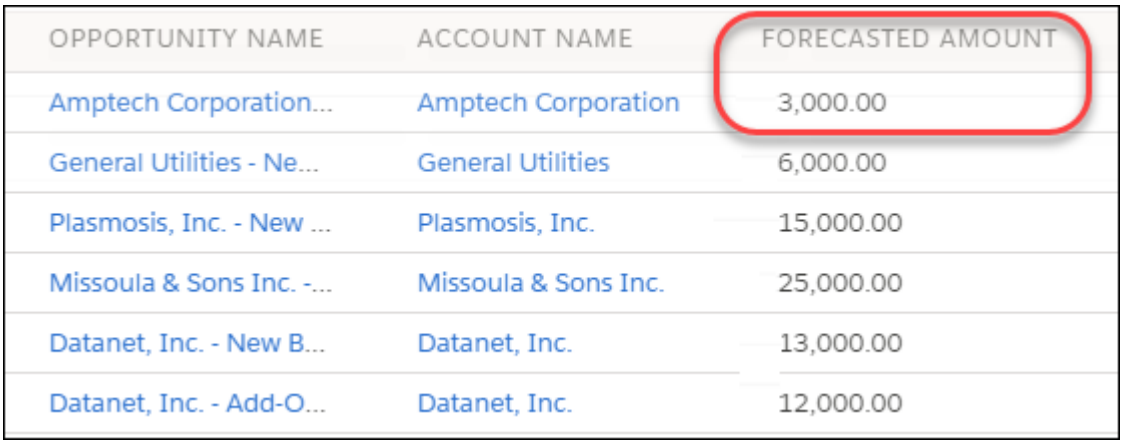
*Ajuda do Salesforce*: Escolher o tipo de data para previsões de quantidade e receita da oportunidade(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Mostrar totais da família de produtos na lista de oportunidades

Se a sua equipe de vendas fizer previsões com base em famílias de produtos, forneça aos seus representantes uma visão mais clara da origem das quantidades de previsões de família de produtos. Na lista de oportunidades na página de previsões, mostre os totais da família de produtos, não apenas os totais gerais da oportunidade, que são totalizados nas quantidades de previsões da família de produtos.

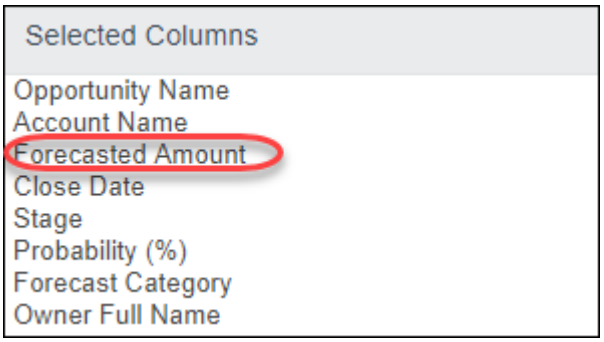
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Performance e Developer e nas edições Enterprise e Unlimited com o Sales Cloud.

**Por quê:** Digamos que o valor total de uma oportunidade seja US$ 10.000. Porém, o total dos produtos da oportunidade na família Hardware é de apenas US$ 3.000. A coluna Valor previsto na lista de oportunidades mostra US$ 3.000, o que proporciona à sua equipe de vendas uma previsão mais precisa da receita da família de produtos 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 |

**Como:** Se a sua organização do Salesforce tiver sido criada na versão Summer '18 ou posterior, a coluna Valor previsto será incluída na lista de oportunidades. Se a sua organização tiver sido criada antes da versão Summer '18, recomendamos adicionar a coluna Valor previsto à lista de oportunidades.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*:

## Leads: converter com Contatos para várias contas e garantir o controle da mesclagem de leads

Experimente uma conversão de leads mais rápida com o suporte aprimorado ao recurso Contatos para várias contas. Permita que os representantes de vendas adicionem oportunidades mais rapidamente durante a conversão de leads. E tenha mais controle sobre quem pode mesclar e excluir leads.

NESTA SEÇÃO:

Converter leads com Contatos para várias contas e outros aprimoramentos de conversão
Se a sua empresa usar Contatos para várias contas, quando os representantes de vendas converterem um lead para um contato existente, eles agora poderão associar o contato a uma conta nova ou existente. Agora os representantes de vendas podem expandir a seção Oportunidade da janela Converter lead clicando no nome da oportunidade. Em Configuração, a opção Selecionar "Não criar uma oportunidade" por padrão na janela Converter lead agora funciona no Salesforce Classic.

Controlar com mais segurança quem pode mesclar leads
Uma nova configuração de Lead e alterações nos padrões para toda a organização melhoram o seu controle sobre quem pode mesclar e excluir leads. O padrão de leitura/gravação/transferência pública para toda a organização agora permite que os usuários mesclem e excluam leads somente quando a configuração Mesclar e excluir em toda a organização também está ativa.

## Converter leads com Contatos para várias contas e outros aprimoramentos de conversão

Se a sua empresa usar Contatos para várias contas, quando os representantes de vendas converterem um lead para um contato existente, eles agora poderão associar o contato a uma conta nova ou existente. Agora os representantes de vendas podem expandir a seção Oportunidade da janela Converter lead clicando no nome da oportunidade. Em Configuração, a opção Selecionar "Não criar uma oportunidade" por padrão na janela Converter lead agora funciona no Salesforce Classic.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Algumas alterações aparecem automaticamente e outras exigem uma ação do usuário.

- O suporte a Contatos para várias contas durante a conversão de leads aparece automaticamente.
- Para expandir a seção Oportunidade da janela Converter lead, os representantes de vendas podem clicar no nome da oportunidade.
- Em Configuração, insira `Configurações de lead` na caixa Busca rápida e clique em **Configurações de lead**. Selecione a opção **Selecionar "Não criar uma oportunidade" por padrão na janela Converter lead**.

## Controlar com mais segurança quem pode mesclar leads

Uma nova configuração de Lead e alterações nos padrões para toda a organização melhoram o seu controle sobre quem pode mesclar e excluir leads. O padrão de leitura/gravação/transferência pública para toda a organização agora permite que os usuários mesclem e excluam leads somente quando a configuração Mesclar e excluir em toda a organização também está ativa.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

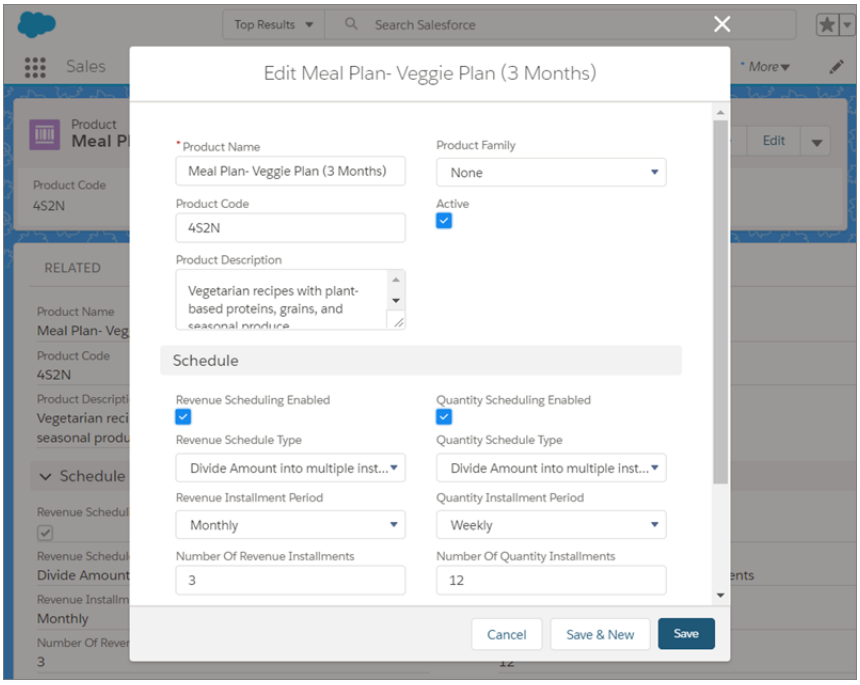
**Como:** Essa nova configuração é ativada por padrão nas organizações existentes, porque elas podem depender do comportamento anterior. A nova configuração é desativada por padrão nas novas organizações criadas a partir da versão Summer '18.

# Produtos: trabalhar com agendas no Lightning Experience

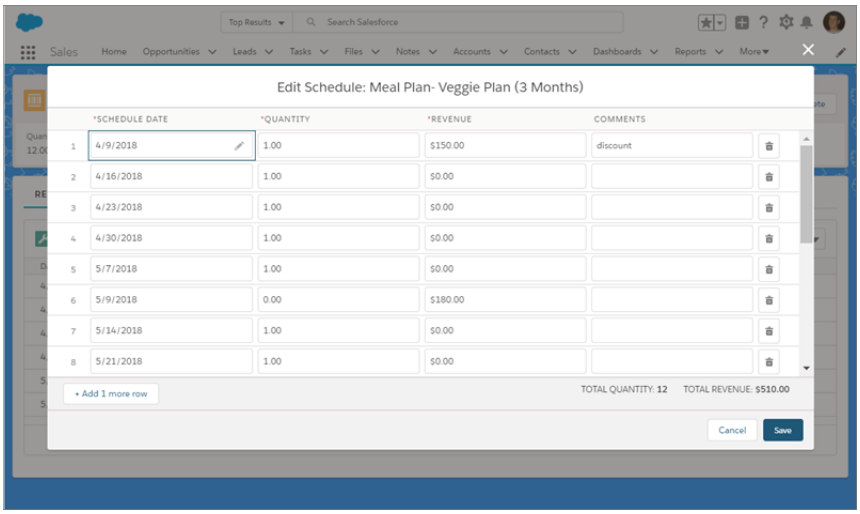
Com as agendas de produto totalmente disponíveis no Lightning Experience, os representantes agora podem fazer tudo no mesmo lugar. Estabeleça, atualize e exclua agendas de quantidade e receita em oportunidades sem sair do Lightning Experience. Se você estava esperando as agendas de produto para migrar usuários para o Lightning Experience, a hora chegou.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

**Como:** Essa alteração está disponível a todos os usuários em organizações que têm Agendas de produto ativadas. Para ativar ou configurar agendas de produto, pesquise **Agendas de produto** em Configuração.




Os representantes estabelecem, atualizam e excluem agendas padrão na página de detalhes do Produto.




Alternativamente, estabeleça, restabeleça, atualize e exclua agendas para produtos de oportunidade na página de detalhes da Oportunidade.

## Contas: configuração de conta pessoal, ações rápidas personalizadas e nova validação de pacote disponível no Lightning Experience

As contas pessoais ficaram mais fáceis de usar no Lightning Experience. Você pode configurar layouts de página e ações rápidas personalizadas para contas pessoais no mesmo lugar. Além disso, nossa nova validação de pacote impede a remoção acidental de registros de conta pessoal e comercial ativos.

NESTA SEÇÃO:

Configurar contas pessoais no Lightning Experience
Configure layouts de página de conta pessoal, tipos de registro e layouts compactos sem gastar tempo alternando para o Salesforce Classic.

Aproveite as melhorias de ação rápida para contas pessoais
Agora, quando os representantes de vendas criam ou atualizam contas pessoais usando ações rápidas, eles veem os campos de nome corretos - Saudação, Nome, Nome do meio e Sobrenome. Isso se torna um snap para eles ao adicionar ou atualizar informações de forma precisa sempre que ações rápidas forem usadas, inclusive em componentes relacionados do registro.

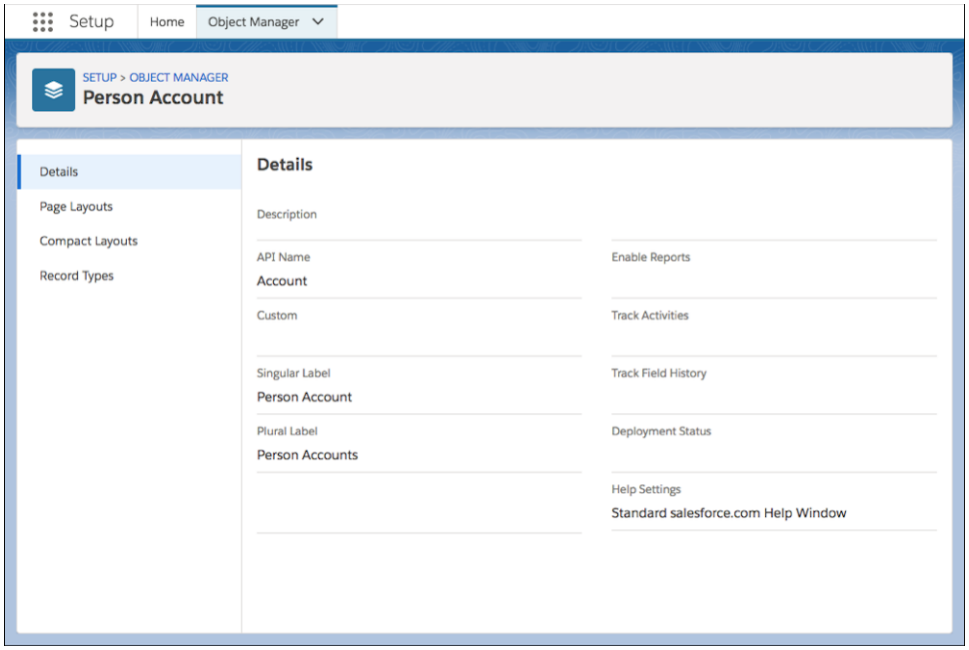
Novo processo de validação evita problemas após a desinstalação de pacotes
Para evitar possíveis problemas resultantes da remoção de todos os registros de conta ativos, adicionamos um processo de validação. Agora, quando você desinstala um pacote contendo registros de conta, o processo de validação garante que pelo menos um registro de conta pessoal ou comercial ativo permaneça.

## Configurar contas pessoais no Lightning Experience

Configure layouts de página de conta pessoal, tipos de registro e layouts compactos sem gastar tempo alternando para o Salesforce Classic.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para configurar contas pessoais no Lightning Experience, nas configurações de gerenciamento de objeto para contas pessoais, vá para Layouts de página, Layouts compactos e Tipos de registro.




CONSULTE TAMBÉM:

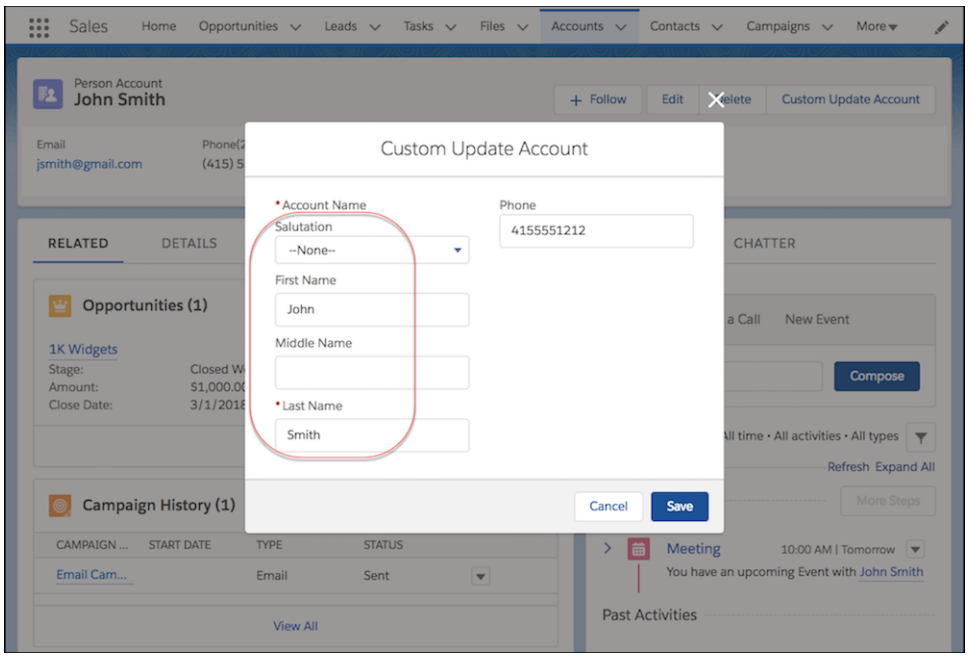
*IdeaExchange*: Acesse a Configuração da conta pessoal no Lightning

## Aproveite as melhorias de ação rápida para contas pessoais

Agora, quando os representantes de vendas criam ou atualizam contas pessoais usando ações rápidas, eles veem os campos de nome corretos - Saudação, Nome, Nome do meio e Sobrenome. Isso se torna um snap para eles ao adicionar ou atualizar informações de forma precisa sempre que ações rápidas forem usadas, inclusive em componentes relacionados do registro.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Anteriormente, os representantes viam campos de nome para contas comerciais em vez de para contas pessoais, o que podia causar problemas quando tentavam salvar seu trabalho. Agora, eles têm os campos de nome das contas pessoais nas pontas dos dedos, tornando ações rápidas um maneira valiosa de economizar tempo.




**Como:** Se você já tiver configurado ações personalizadas para contas pessoais, não há mais nada a fazer! Para configurar ações personalizadas para contas pessoais, nas configurações de gerenciamento de objeto para contas, acesse **Botões, links e ações**.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Crie ações rápidas específicas de objeto(pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

## Novo processo de validação evita problemas após a desinstalação de pacotes

Para evitar possíveis problemas resultantes da remoção de todos os registros de conta ativos, adicionamos um processo de validação. Agora, quando você desinstala um pacote contendo registros de conta, o processo de validação garante que pelo menos um registro de conta pessoal ou comercial ativo permaneça.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

# Caminho: Caminho para contatos, suporte a lista de opções dependente

O foco do Caminho é fazer os processos da sua equipe operarem de maneira mais tranquila. Ajude os representantes a estabelecer relacionamentos mais sólidos com seus contatos configurando um Caminho. Além disso, seus representantes podem percorrer um Caminho com mais facilidade atualizando listas de opções dependentes sem precisarem diminuir o ritmo.

NESTA SEÇÃO:

Conduzir os representantes ao sucesso com o Caminho para contatos
Agora que o Caminho está disponível em contatos, você pode definir os estágios que são importantes para criar relacionamentos mais sólidos com os contatos da sua empresa. Aumente o sucesso dos representantes com dicas e orientações para ajudá-los em cada estágio do processo.

Atualizar listas de opções dependentes a partir do Caminho
As listas de opções dependentes não impedem mais que os representantes percorram um Caminho tranquilamente. Se a próxima etapa tiver campos dependentes, os representantes poderão acessar e atualizar todos os campos dependentes quando atualizarem um registro a partir de um Caminho.

## Conduzir os representantes ao sucesso com o Caminho para contatos

Agora que o Caminho está disponível em contatos, você pode definir os estágios que são importantes para criar relacionamentos mais sólidos com os contatos da sua empresa. Aumente o sucesso dos representantes com dicas e orientações para ajudá-los em cada estágio do processo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

**Como:** Para configurar um caminho para contatos, crie uma lista de opções personalizada na qual o caminho será baseado.

CONSULTE TAMBÉM:

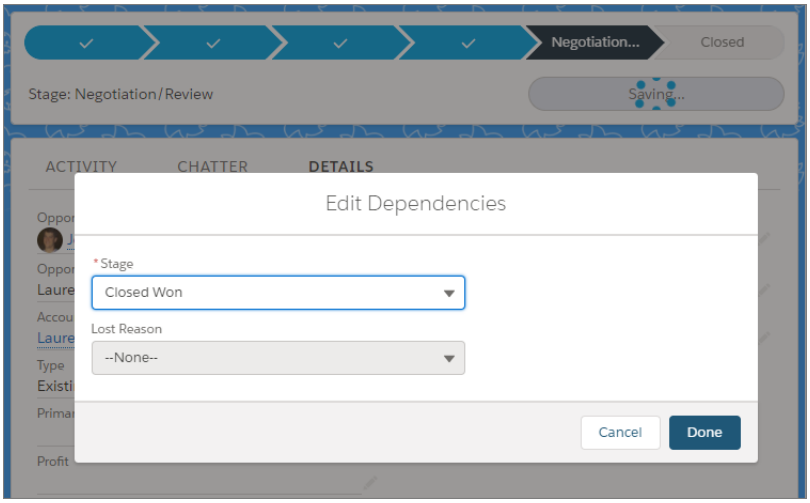
*Ajuda do Salesforce*: Configurar um caminho(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Atualizar listas de opções dependentes a partir do Caminho

As listas de opções dependentes não impedem mais que os representantes percorram um Caminho tranquilamente. Se a próxima etapa tiver campos dependentes, os representantes poderão acessar e atualizar todos os campos dependentes quando atualizarem um registro a partir de um Caminho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

**Como:** Os representantes são solicitados a atualizar as dependências quando movem um registro para uma etapa que contém dependências.



# Recursos de produtividade: aprimoramentos no Lightning Dialer, Insights de email e mais recursos de email de lista

Estamos lançando uma grande quantidade de novos recursos para o Lightning Dialer, incluindo monitoramento de chamada e múltiplas mensagens de correio de voz. Agora seus representantes também podem ver o contexto importante para as vendas juntamente com os emails relevantes, além de enviar emails de lista para campanhas.

NESTA SEÇÃO:

Lightning Dialer: Monitoramento de chamada, múltiplos correios de voz e Presença local

Ofereça uma melhor orientação aos seus representantes de vendas com o Monitoramento de chamada. O Dialer agora também tem suporte a várias mensagens de correio de voz pré-gravadas e registra chamadas que não são conectadas.

Captura de atividades do Einstein: maior disponibilidade, Insights de email e linha de tempo de atividades melhorada

Você não precisa de uma licença do Sales Cloud Einstein ou do Inbox para usar a Captura de atividades do Einstein. Além disso, adicionamos Insights de email e melhoramos a linha de tempo de atividades para que os representantes de vendas possam se concentrar em atividades que contêm percepções. E agora você pode controlar como os dados são coletados e processados.

Atividades: modo de exibição de lista de tarefas, criação de tarefas em massa, assuntos predefinidos e muito mais

Melhore a produtividade dos seus representantes com o modo de exibição de lista de tarefas, que oferece o modo de exibição de tabela, o modo de exibição dividida e o modo de exibição Kanban. Crie assuntos predefinidos que os representantes podem usar em tarefas e compromissos e crie cópias de uma tarefa para os colegas. Além disso, a linha de tempo de atividades possui uma nova opção de filtragem para ajudar os representantes a se concentrarem apenas nas tarefas em que estão envolvidos.

Experiência de email: emails de lista para campanhas, filtro de campanha para contatos e leads e gerenciamento de anexos de email

Seus usuários podem enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha, filtrar os modos de exibição de lista de contatos e leads por campanha e simplesmente arrastar anexos de email para incluí-los. Você pode criptografar os endereços de email de um email de lista.

Modelos de email: gerenciamento simplificado de modelos de email, nova linguagem de campo de mesclagem e modelos de email HTML personalizados

Os representantes têm mais flexibilidade quando usam modelos de email do Lightning. Eles podem gerenciá-los no em um único local, aprimorá-los com a nova linguagem de campo de mesclagem, criar modelos de email HTML personalizados e reutilizar modelos de email do Visualforce criados no Salesforce Classic. Se os representantes precisarem trabalhar com modelos de email no Salesforce Classic, o item de menu será renomeado.

Kanban: atualizar listas de opções dependentes

As listas de opções dependentes não impedem mais que os representantes movam um registro para uma coluna diferente. Quando uma lista de opções tem campos dependentes, os representantes podem acessar e atualizar todos os campos dependentes ao atualizar um registro no modo de exibição Kanban.

Calendário: melhorias de usabilidade no Lightning Experience

Aproveite ao máximo o calendário quando você migrar para o Lightning Experience. Não é preciso perder tempo abrindo registros para trabalhar com itens de calendário. Agora os representantes podem arrastar compromissos ou outros registros em seus calendários para atualizar a data ou hora de início. Além disso, os representantes têm mais controle sobre o uso da área útil da tela e mais espaço para ver detalhes diretamente no calendário. E agora é possível personalizar a aparência da ação Novo compromisso substituindo o botão no calendário por um componente do Lightning.

Console de vendas: barras laterais fixadas, APIs de Console do Lightning e mais

Continuamos implantando melhorias nos aplicativos de console do Lightning que podem ser usados pelo Sales Console. Adicionamos a capacidade de fixar informações de registro nas barras laterais esquerda e direita. Também adicionamos à API JavaScript do Console do Lightning mais métodos que anteriormente só estavam disponíveis no Salesforce Classic.

Caixa de entrada: Insights de email e mais acesso ao painel de atividades

Sua caixa de entrada está ainda mais inteligente com os Insights de email do Einstein. Além disso, todos os usuários do Inbox podem visualizar o painel de atividades.

## Lightning Dialer: Monitoramento de chamada, múltiplos correios de voz e Presença local

Ofereça uma melhor orientação aos seus representantes de vendas com o Monitoramento de chamada. O Dialer agora também tem suporte a várias mensagens de correio de voz pré-gravadas e registra chamadas que não são conectadas.

Nota: Por enquanto, só é possível fazer chamadas para os Estados Unidos e o Canadá.

NESTA SEÇÃO:

Orientar seus representantes de vendas com o monitoramento de chamada (disponível ao público em geral)

Melhore as técnicas de vendas dos seus representantes de vendas com orientação personalizada. Use o Monitoramento de chamada para identificar pontos fortes e fracos nas interações dos seus representantes e melhorar o desempenho geral de vendas por meio de orientação.

Personalizar mensagens de correio de voz pré-gravadas para diferentes tipos de clientes potenciais

Os representantes de vendas podem gravar várias mensagens de correio de voz para diferentes tipos de clientes potenciais e, em seguida, "largar" (ou enviar) as mensagens pré-gravadas para as caixas de correio de voz dos destinatários. Os representantes não estão mais limitados a uma única gravação para envio de correio de voz. Menos tempo deixando mensagens significa mais tempo vendendo.

Mostrar números locais ao ligar para clientes potenciais

Aumente o número de clientes engajados nas chamadas da sua equipe. A Presença local exibe dinamicamente números de telefone com o mesmo código de área que os clientes potenciais para quem seus representantes estão ligando, de modo que mais chamadas sejam atendidas. Os números de telefone são dedicados à sua organização. Quando um cliente potencial retorna a chamada, a Presença local o encaminha ao representante que fez a chamada inicial.

Outras alterações no Lightning Dialer

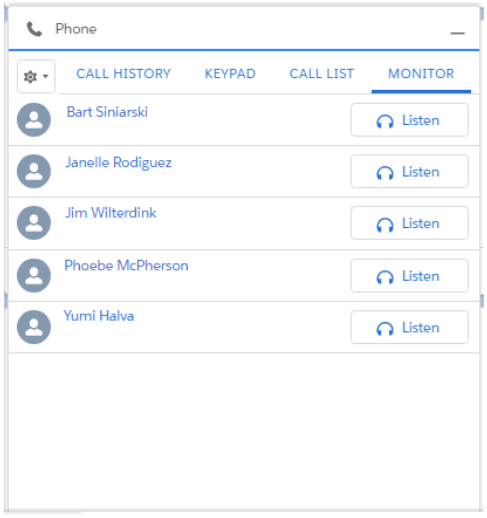
Ao discar, os representantes de vendas antes viam um estado Discando que não lhes permitia tomar notas nem registrar chamadas que não fossem conectadas. O Lightning Dialer agora muda automaticamente para uma tela ativa durante a discagem. Os representantes podem registrar detalhes da chamada mesmo que um cliente potencial não atenda.

### Orientar seus representantes de vendas com o monitoramento de chamada (disponível ao público em geral)

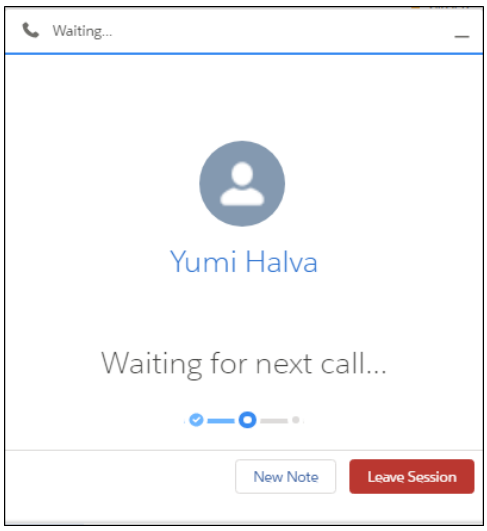
Melhore as técnicas de vendas dos seus representantes de vendas com orientação personalizada. Use o Monitoramento de chamada para identificar pontos fortes e fracos nas interações dos seus representantes e melhorar o desempenho geral de vendas por meio de orientação.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

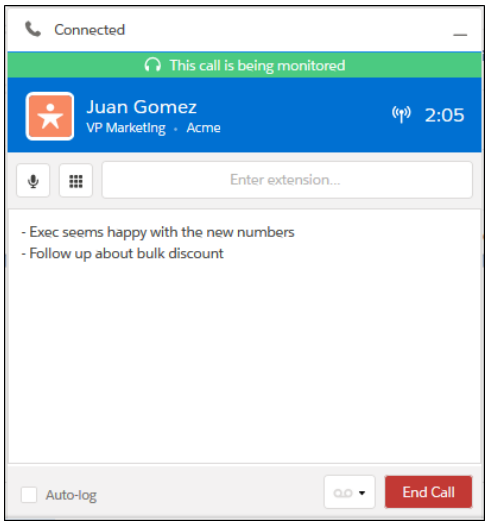
**Por quê:** Os gerentes de vendas podem orientar os representantes usando a guia **Monitorar** no painel de chamada. O painel exibe os usuários que estão um nível abaixo do gerente com base na hierarquia de papéis. Um gerente pode monitorar de forma silenciosa as chamadas de um único representante clicando em **Escutar**.




O Dialer espera a próxima chamada do representante de vendas e conecta automaticamente o gerente quando uma chamada é realizada.




Quando a conexão é realizada, os gerentes veem o registro relacionado à pessoa com quem o representante está falando. Os gerentes também podem criar uma nota relacionada à sessão de monitoramento. Chamadas são monitoradas de forma silenciosa e o áudio do gerente não é transferido para a chamada. Os representantes verão um banner se sua chamada estiver sendo monitorada.




Caso seja exigido por lei, os usuários deverão notificar o destinatário sobre o monitoramento de chamada e interromper o monitoramento mediante solicitação.

**Como:** Para usar o Monitoramento de chamada, você precisa configurar a hierarquia de papéis na sua organização.

Para permitir que os usuários utilizem o Monitoramento de chamada, crie um conjunto de permissões com a permissão Acessar monitoramento do Dialer e atribua-o aos gerentes relevantes.

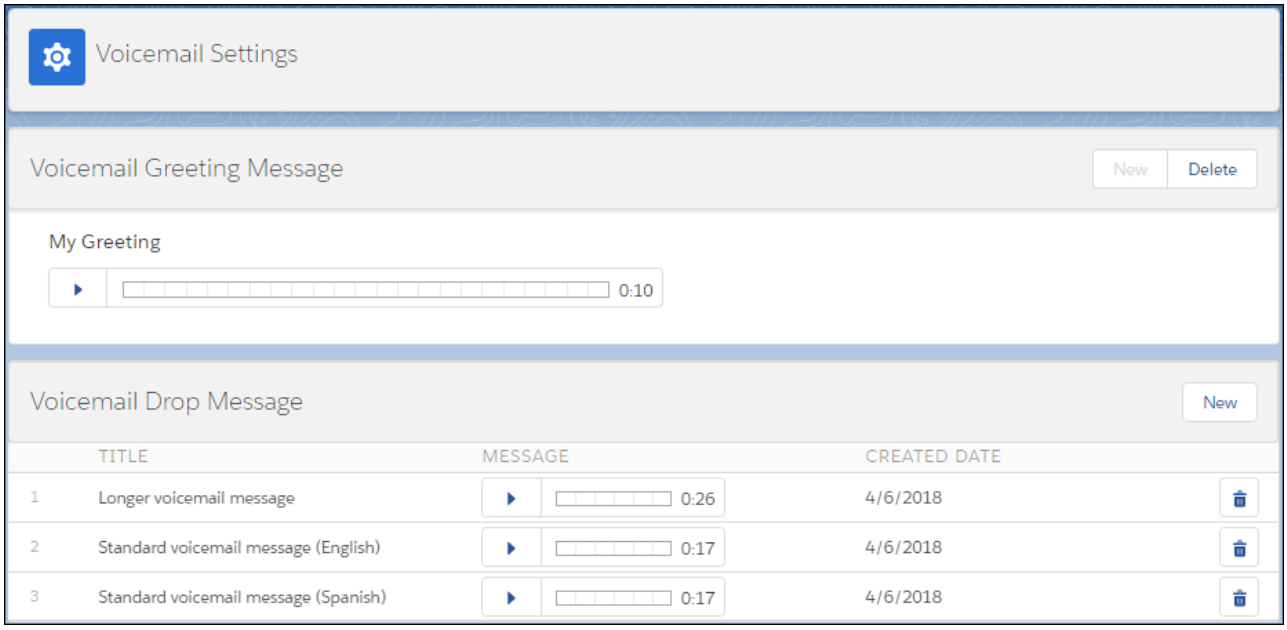
Os gerentes podem orientar apenas um representante de vendas por vez. Somente chamadas de saída são monitoradas. O monitoramento de chamada não está disponível para chamadas recebidas. Chamadas monitoradas usam o dobro de minutos que uma chamada regular, contando o tempo da chamada tanto para o representante quanto para o gerente.

## Personalizar mensagens de correio de voz pré-gravadas para diferentes tipos de clientes potenciais

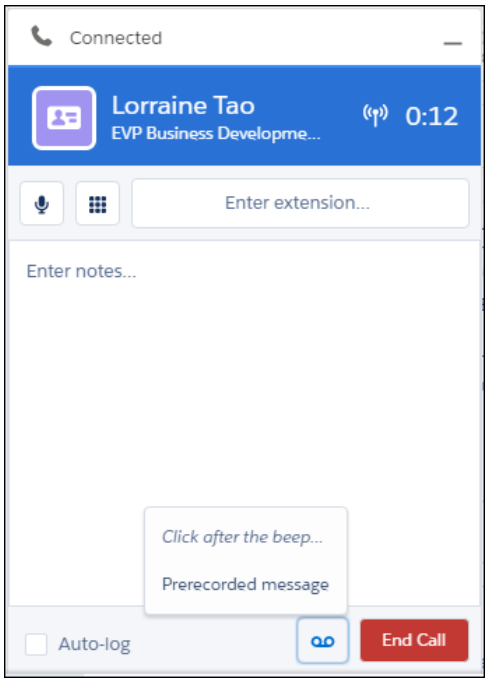
Os representantes de vendas podem gravar várias mensagens de correio de voz para diferentes tipos de clientes potenciais e, em seguida, "largar" (ou enviar) as mensagens pré-gravadas para as caixas de correio de voz dos destinatários. Os representantes não estão mais limitados a uma única gravação para envio de correio de voz. Menos tempo deixando mensagens significa mais tempo vendendo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Os representantes podem selecionar Configurações de Voicemail Drop no painel de chamada ou em suas configurações pessoais. Para obter melhores resultados, recomendamos iniciar a mensagem assim que a gravação começar. Uma mensagem pode ter até um minuto de duração.




Para enviar uma mensagem de correio de voz, clique em  e selecione a mensagem logo após o bipe. Você pode criar até 10 mensagens.



## Mostrar números locais ao ligar para clientes potenciais

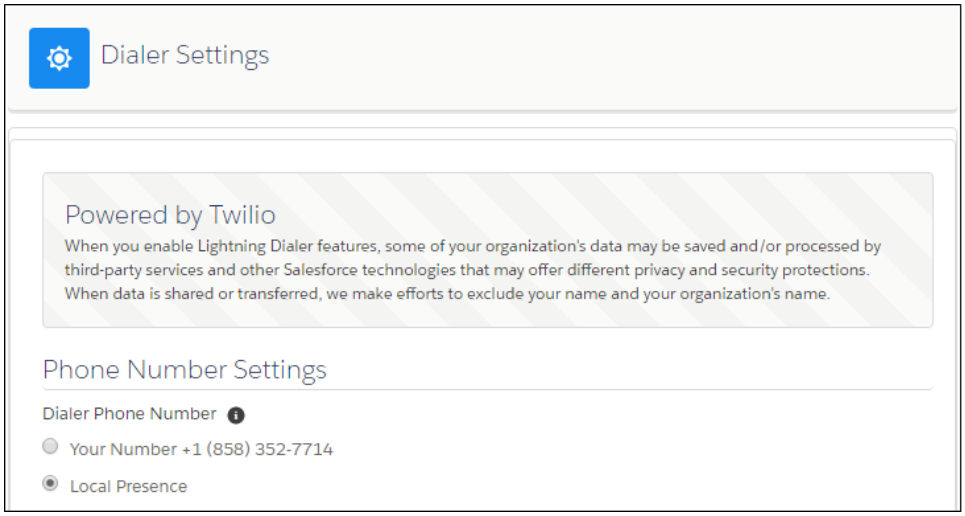
Aumente o número de clientes engajados nas chamadas da sua equipe. A Presença local exibe dinamicamente números de telefone com o mesmo código de área que os clientes potenciais para quem seus representantes estão ligando, de modo que mais chamadas sejam atendidas. Os números de telefone são dedicados à sua organização. Quando um cliente potencial retorna a chamada, a Presença local o encaminha ao representante que fez a chamada inicial.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Os usuários precisam de licenças Entrada do Dialer e Saída do Dialer para usar a Presença local. A Presença local é para uso apenas de clientes nos Estados Unidos e deve ser usada para discar apenas para números dos EUA.

**Por quê:** Mostrar um código de área local aumenta o engajamento e faz as chamadas parecerem mais relevantes. Os números usados na Presença local são dedicados à sua organização.

Os representantes de vendas selecionam em suas configurações pessoais o número que aparecerá nas chamadas realizadas.




**Como:** Para ativar a Presença local, em Configuração, insira `Presença local` na caixa Busca rápida e selecione **Presença local**. Forneça um número padrão de retorno de chamada para que as chamadas retornadas sempre cheguem à sua organização, mesmo que o chamador inicial não trabalhe mais na organização.

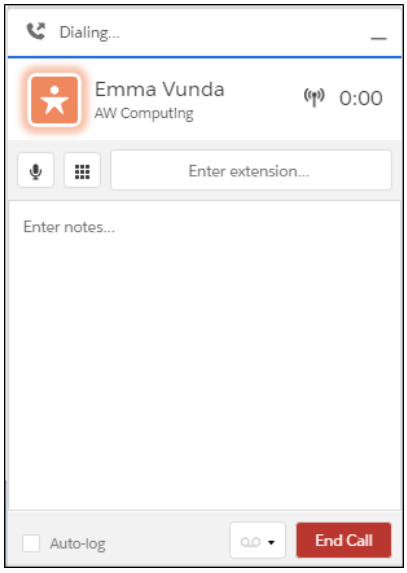
## Outras alterações no Lightning Dialer

Ao discar, os representantes de vendas antes viam um estado Discando que não lhes permitia tomar notas nem registrar chamadas que não fossem conectadas. O Lightning Dialer agora muda automaticamente para uma tela ativa durante a discagem. Os representantes podem registrar detalhes da chamada mesmo que um cliente potencial não atenda.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

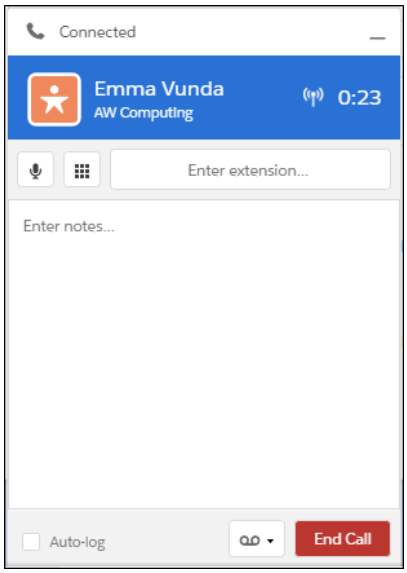
### Tomar notas ao telefonar para clientes potenciais

Os representantes podem tomar notas antes que uma chamada seja conectada.




## Ver quando uma chamada está conectada

Uma transição de cores mostra quando uma chamada é conectada a partir do estado de toque.




## Registrar tentativas de chamada

Anteriormente, somente chamadas conectadas eram registradas. Os representantes agora podem rastrear facilmente todas as tentativas de chamada.




## Captura de atividades do Einstein: maior disponibilidade, Insights de email e linha de tempo de atividades melhorada

Você não precisa de uma licença do Sales Cloud Einstein ou do Inbox para usar a Captura de atividades do Einstein. Além disso, adicionamos Insights de email e melhoramos a linha de tempo de atividades para que os representantes de vendas possam se concentrar em atividades que contêm percepções. E agora você pode controlar como os dados são coletados e processados.

NESTA SEÇÃO:

Facilitar a vida dos representantes com o registro automático

Mais representantes de vendas agora podem dizer adeus às atividades de registro e começar a usar as vendas inteligentes. Usuários com uma licença do Sales Cloud podem usar a Captura de atividades do Einstein, que associa automaticamente emails e compromissos aos registros relacionados do Salesforce. Não é mais necessário ter uma licença do Sales Cloud Einstein ou do Inbox.

Emails mais inteligentes com Insights de email na linha de tempo de atividades

Envie a resposta perfeita no momento certo. Com a Captura de atividades do Einstein, os usuários têm acesso aos Insights de email do Einstein, que fornecem um contexto crucial para as vendas nos emails relevantes, facilitando o envio de respostas perfeitas no momento certo. Os representantes de vendas podem optar ver apenas os emails com Insights de email ou todas as atividades. Além disso, eles podem alternar esses modos de acordo com a necessidade. As Percepções sobre email são exibidas na linha de tempo de atividades e no Inbox.

Acessar o Histórico de todas as atividades na Captura de atividades do Einstein

Os usuários da Captura de atividades do Einstein agora podem acessar todas as atividades anteriores e arquivadas na página Histórico de todas as atividades. O histórico de atividades ajuda a compreender o contexto do engajamento com um cliente e localizar atividades específicas.

Gerenciar políticas de dados

Você tem mais controle sobre como a Captura de atividades do Einstein e o Inbox coletam e processam dados de clientes. Use a nova configuração Excluir email e compromissos para evitar que o Salesforce armazene as atividades de uma pessoa e as exiba na linha de tempo de atividades. A configuração Excluído da aprendizagem de máquina não inclui emails e compromissos futuros associados a uma pessoa específica nos modelos de aprendizagem de máquina e enriquecimento de dados de terceiros.

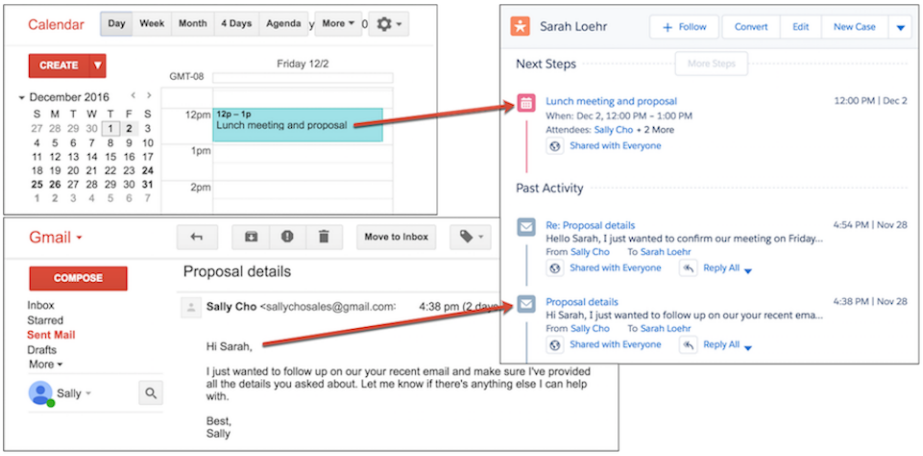
### Facilitar a vida dos representantes com o registro automático

Mais representantes de vendas agora podem dizer adeus às atividades de registro e começar a usar as vendas inteligentes. Usuários com uma licença do Sales Cloud podem usar a Captura de atividades do Einstein, que associa automaticamente emails e compromissos aos registros relacionados do Salesforce. Não é mais necessário ter uma licença do Sales Cloud Einstein ou do Inbox.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar a Captura de atividades do Einstein, os usuários do Sales Cloud devem ter o conjunto de permissões Captura de atividades do Einstein padrão.

**Por quê:** Quando um membro da equipe de vendas conecta sua conta do Google™ ou Microsoft® ao Salesforce, as atividades dessas contas aparecem em contas pessoais e comerciais, contatos, leads, oportunidades, cotações e contratos no Salesforce. Além disso, os representantes recebem acesso somente leitura ao painel Atividades, que mostra um resumo das atividades de vendas.




**Como:** Em Configuração, vá até o assistente de configuração em Captura de atividades do Einstein. O assistente de configuração o guiará por todas as etapas de configuração e ativação da Captura de atividades do Einstein. Em seguida, atribua o conjunto de permissões Captura de atividades do Einstein padrão a até 100 usuários do Sales Cloud.

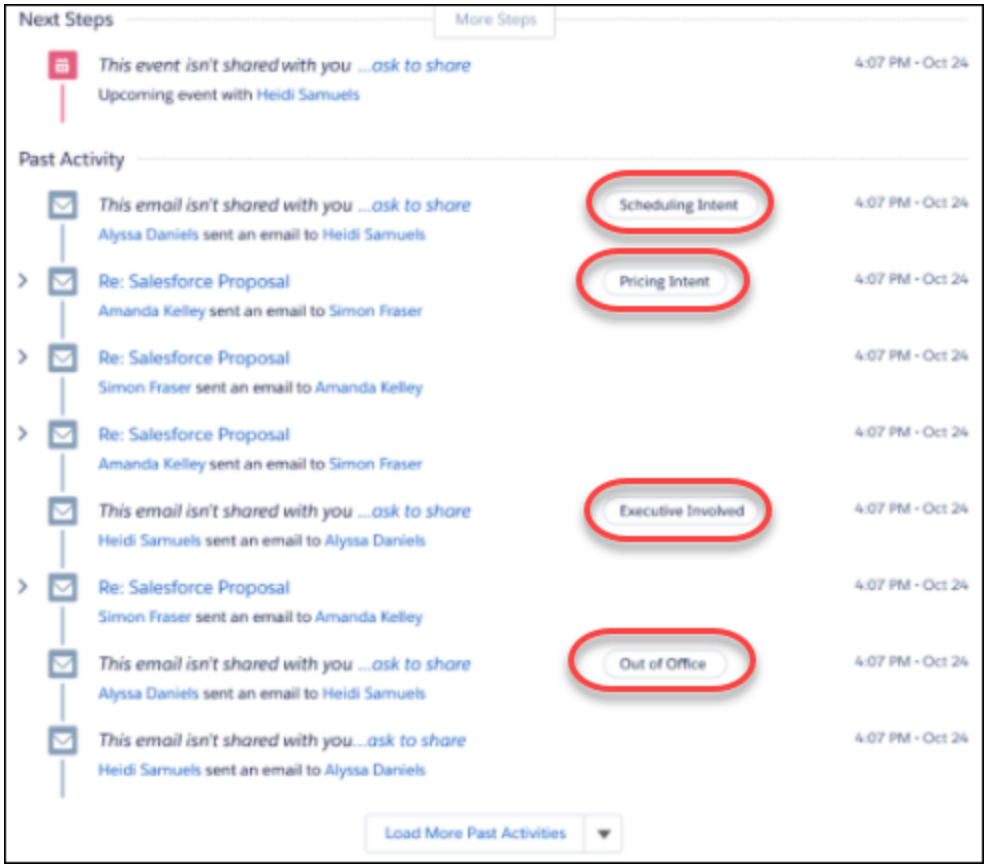
## Emails mais inteligentes com Insights de email na linha de tempo de atividades

Envie a resposta perfeita no momento certo. Com a Captura de atividades do Einstein, os usuários têm acesso aos Insights de email do Einstein, que fornecem um contexto crucial para as vendas nos emails relevantes, facilitando o envio de respostas perfeitas no momento certo. Os representantes de vendas podem optar ver apenas os emails com Insights de email ou todas as atividades. Além disso, eles podem alternar esses modos de acordo com a necessidade. As Percepções sobre email são exibidas na linha de tempo de atividades e no Inbox.

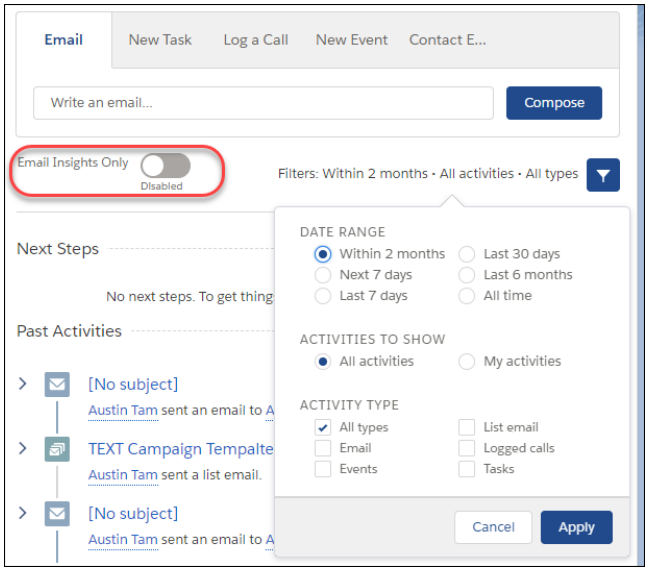
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Esse recurso está disponível para usuários da Captura de atividades do Einstein.

**Por quê:** Os Insights de email fornecem informações que os representantes de vendas podem usar para planejar seus próximos passos. Por exemplo, quando vê a percepção Intenção de agendamento, o representante sabe que o lead está interessado em marcar ou reagendar uma reunião. O representante pode responder rapidamente com um convite para reunião novo ou atualizado.




Para diminuir o ruído na linha de tempo de atividades, os representantes podem filtrar a linha do tempo para mostrar somente os emails com percepções.



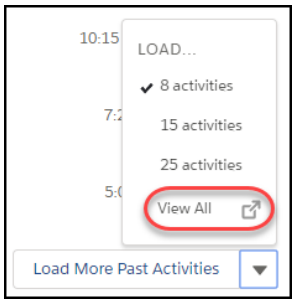
**Como:** Os Insights de email ficam disponíveis quando você ativa a Captura de atividades do Einstein. Se você utilizar a Captura de atividades do Einstein por meio de uma licença do Sales Cloud Einstein ou do Inbox, os Insights de email serão ativados por padrão. Se você estiver usando a Captura de atividades do Einstein apenas por meio de uma licença do Sales Cloud, deverá revisar e aceitar os termos de serviço dos Insights de email antes de ativá-los.

### Acessar o Histórico de todas as atividades na Captura de atividades do Einstein

Os usuários da Captura de atividades do Einstein agora podem acessar todas as atividades anteriores e arquivadas na página Histórico de todas as atividades. O histórico de atividades ajuda a compreender o contexto do engajamento com um cliente e localizar atividades específicas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Na linha de tempo de atividades, na lista suspensa Mais atividades anteriores, selecione **Exibir tudo**.




Nota: A página Histórico de todas as atividades exibe apenas atividades geradas pelo Salesforce. Atividades adicionadas pela Captura de atividades do Einstein não são incluídas.

### Gerenciar políticas de dados

Você tem mais controle sobre como a Captura de atividades do Einstein e o Inbox coletam e processam dados de clientes. Use a nova configuração Excluir email e compromissos para evitar que o Salesforce armazene as atividades de uma pessoa e as exiba na linha de tempo de atividades. A configuração Excluído da aprendizagem de máquina não inclui emails e compromissos futuros associados a uma pessoa específica nos modelos de aprendizagem de máquina e enriquecimento de dados de terceiros.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para usar essas configurações, em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Políticas de dados`. Em Captura de atividades do Einstein, clique em **Políticas de dados**.

## Atividades: modo de exibição de lista de tarefas, criação de tarefas em massa, assuntos predefinidos e muito mais

Melhore a produtividade dos seus representantes com o modo de exibição de lista de tarefas, que oferece o modo de exibição de tabela, o modo de exibição dividida e o modo de exibição Kanban. Crie assuntos predefinidos que os representantes podem usar em tarefas e compromissos e crie cópias de uma tarefa para os colegas. Além disso, a linha de tempo de atividades possui uma nova opção de filtragem para ajudar os representantes a se concentrarem apenas nas tarefas em que estão envolvidos.

NESTA SEÇÃO:

Fazer mais com tarefas no modo de exibição de lista
Os representantes podem fazer muito mais com tarefas agora que eles dispõem de um modo de exibição de lista. Os filtros integrados ao modo de exibição de lista permitem que os representantes localizem tarefas rapidamente, as colunas são classificáveis e os representantes podem aplicar filtros para limitar o que é exibido.

Criar cópias de uma tarefa para colegas
Quando criam uma tarefa, os representantes de vendas podem atribuí-la a outros usuários e grupos. Cada usuário recebe sua própria cópia da tarefa. Essa é uma maneira rápida de criação de tarefas em massa pelos representantes.

Criar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos
Os representantes podem criar tarefas e compromissos mais rapidamente com valores de assunto predefinidos. Você define os valores de assunto com base no que é mais útil para os representantes.

Obter mais opções de filtro na linha de tempo de atividades
Os representantes de vendas podem filtrar as linhas de tempo de atividades para se concentrarem em suas próprias atividades. Além disso, os representantes também podem ver um resumo do filtro na linha do tempo, o que evita a necessidade de abrir o filtro para ver o que está ativo. Também renomeamos o filtro Padrão (todo o tempo) para Todo o tempo.

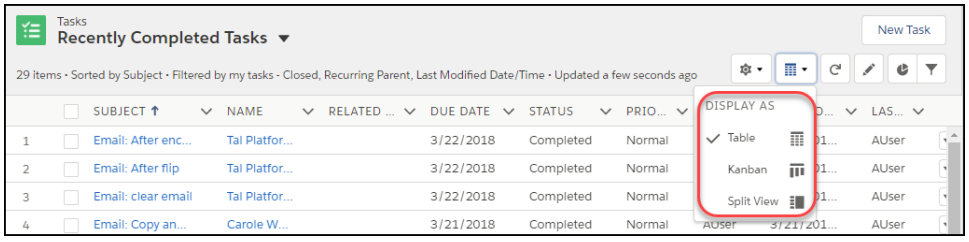
Mantenha as atividades seguras e protegidas
Mantenha sua empresa em conformidade com os regulamentos e obrigações referentes a informações de identificação pessoal. Use a criptografia de plataforma Shield para proteger comentários sobre tarefas e descrições de compromissos nas atividades.

## Fazer mais com tarefas no modo de exibição de lista

Os representantes podem fazer muito mais com tarefas agora que eles dispõem de um modo de exibição de lista. Os filtros integrados ao modo de exibição de lista permitem que os representantes localizem tarefas rapidamente, as colunas são classificáveis e os representantes podem aplicar filtros para limitar o que é exibido.

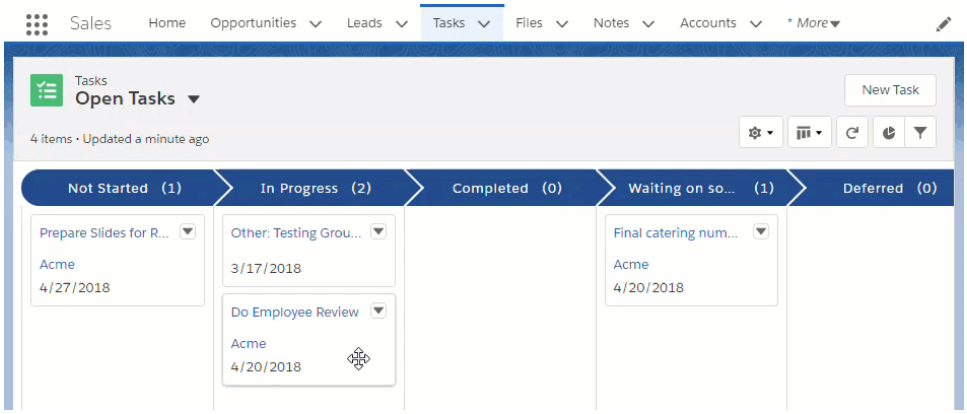
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em Personal, Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

**Como:** Os representantes podem utilizar três modos de exibição ao visualizar e gerenciar tarefas.

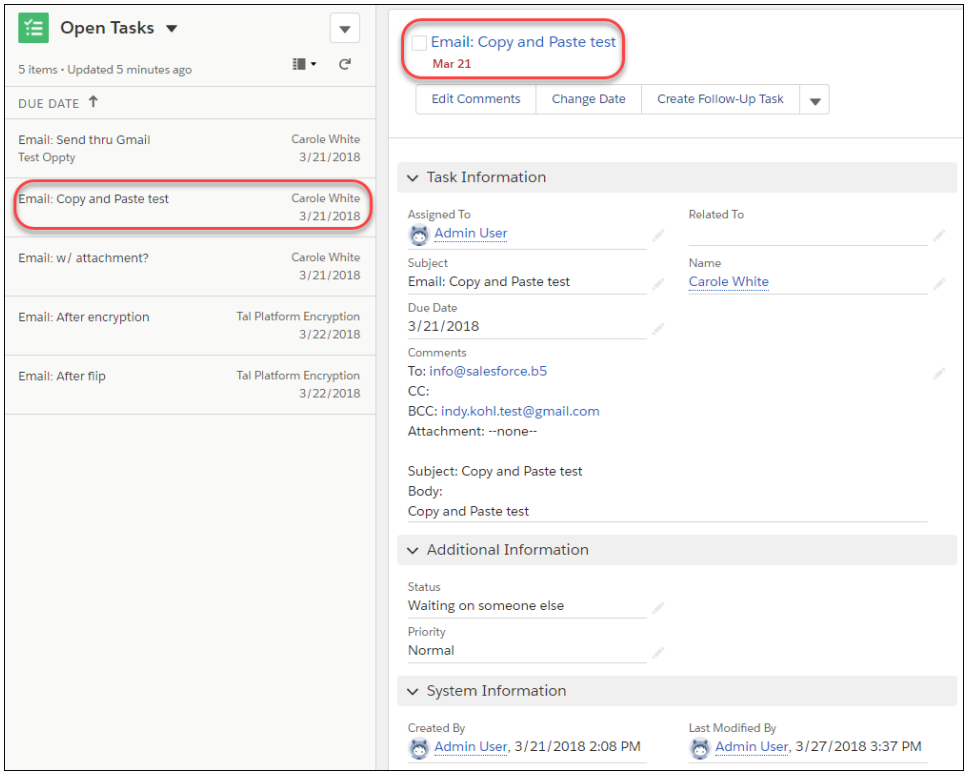



A maior parte dos usuários está familiarizada com o modo de exibição de tabela, porque ele está disponível para outros objetos, como contatos e contas.

Os usuários podem alterar o modo de exibição na lista suspensa **Exibir como**.




O modo de exibição Kanban permite que os usuários visualizem tarefas por status. Os representantes arrastam uma tarefa para alterar o status.




Com o modo de exibição dividida, os usuários mantêm a lista completa de tarefas disponível quando acessam os detalhes de uma tarefa.

CONSULTE TAMBÉM:

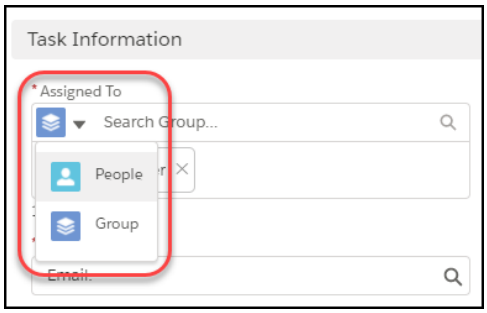
- *Idea Exchange*: Capacidade de ordenar lista de modos de exibição de lista de tarefas no Lightning
- *Idea Exchange*: Torne a lista de tarefas configurável na página Tarefas no Lightning Experience
- *Idea Exchange*: Suporte modos de exibição de lista customizados para a guia Tarefas no Lightning Experience

## Criar cópias de uma tarefa para colegas

Quando criam uma tarefa, os representantes de vendas podem atribuí-la a outros usuários e grupos. Cada usuário recebe sua própria cópia da tarefa. Essa é uma maneira rápida de criação de tarefas em massa pelos representantes.

**Onde:** Esse recurso é novo no Lightning Experience em Personal, Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

**Como:** Ao criar uma tarefa no modo de exibição de lista de tarefas, um representante pode criar cópias individuais de uma tarefa para outras pessoas e grupos.




Quando a tarefa é salva, cada pessoa tem uma cópia da tarefa, com seu nome no campo Atribuído a.

CONSULTE TAMBÉM:

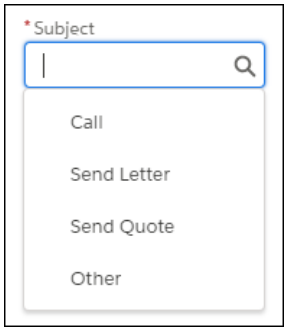
*Idea Exchange*: Capacidade de atribuir tarefas a vários usuários no Lightning

## Criar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos

Os representantes podem criar tarefas e compromissos mais rapidamente com valores de assunto predefinidos. Você define os valores de assunto com base no que é mais útil para os representantes.

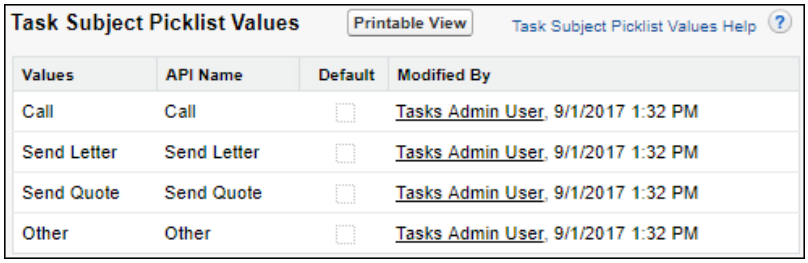
**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo móvel em Personal, Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

**Por quê:** Quando criam tarefas e compromissos, os representantes podem escolher um assunto predefinido, como Chamar, Enviar carta ou Enviar cotação. Esses assuntos permitem que os representantes organizem e classifiquem suas tarefas com base no que elas são. Sem ter que inserir o tipo de tarefa, os representantes podem se concentrar em adicionar detalhes para descrever a tarefa. Por exemplo, um representante pode escolher "Chamar" e então adicionar "apresentação confirmada para esta sexta-feira".



Em seguida, quando o gerente de vendas estiver pesquisando uma tarefa, ele não terá que se perguntar qual nome o representante usou, como "Telefone", "Chamada no escritório" ou "Chamada de acompanhamento". A entrada comum, Chamada, torna tudo mais fácil.

**Como:** Você pode criar assuntos predefinidos em Configuração. Vá para **Gerenciador de objetos** e escolha **Compromisso** ou **Tarefa**. Selecione **Campos e relacionamentos** e, em seguida, **Assunto**. Neste exemplo, o administrador do Salesforce está predefinindo valores para o campo de assunto de tarefa.




CONSULTE TAMBÉM:

*Idea Exchange*: Campo de assunto de tarefa como lista de opções no Lightning

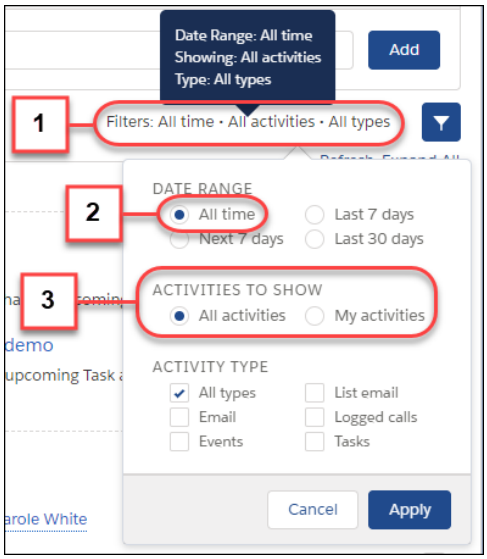
*Idea Exchange*: Preencha um assunto de tarefa automaticamente com um modelo

## Obter mais opções de filtro na linha de tempo de atividades

Os representantes de vendas podem filtrar as linhas de tempo de atividades para se concentrarem em suas próprias atividades. Além disso, os representantes também podem ver um resumo do filtro na linha do tempo, o que evita a necessidade de abrir o filtro para ver o que está ativo. Também renomeamos o filtro Padrão (todo o tempo) para Todo o tempo.

**Onde:** Esse recurso é novo no Lightning Experience em Personal, Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

**Por quê:** Essas alterações tornam a linha de tempo de atividades ainda mais útil para os representantes.



Os usuários podem ver as configurações de filtro no resumo de filtros (1).

Padrão (todo o tempo) agora está rotulado como Todo o tempo (2). Os mesmos intervalos de datas e tipos de atividade das versões anteriores estão disponíveis, mas os usuários com a Captura de atividades do Einstein veem um conjunto de intervalos de datas diferentes.

A opção Atividades exibidas (3) permite que os representantes decidam se querem exibir apenas as suas próprias atividades. Por exemplo, se um representante enviar um email para um contato de sua propriedade, ele será exibido quando o representante selecionar Minhas atividades. A opção Todas as atividades mostra emails para contatos de todos os representantes da equipe de vendas.

A linha de tempo de atividade não inclui mais o rótulo Linha de tempo de atividade.

### Mantenha as atividades seguras e protegidas

Mantenha sua empresa em conformidade com os regulamentos e obrigações referentes a informações de identificação pessoal. Use a criptografia de plataforma Shield para proteger comentários sobre tarefas e descrições de compromissos nas atividades.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Contact Manager, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. A Criptografia de plataforma Shield exige a compra do Salesforce Shield.

**Como:** Em Configuração, insira `Criptografia de plataforma` na caixa Busca rápida e selecione **Política de criptografia** em Criptografia de plataforma. Selecione **Criptografar campos** e clique em **Editar**. Selecione os campos que deseja criptografar.

CONSULTE TAMBÉM:

Criptografe campos para suas atividades (disponível ao público em geral)

## Experiência de email: emails de lista para campanhas, filtro de campanha para contatos e leads e gerenciamento de anexos de email

Seus usuários podem enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha, filtrar os modos de exibição de lista de contatos e leads por campanha e simplesmente arrastar anexos de email para incluí-los. Você pode criptografar os endereços de email de um email de lista.

NESTA SEÇÃO:

Enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha

Os representantes de vendas podem adicionar campanhas e membros individuais da campanha como destinatários de email de lista, expandindo seu alcance com os clientes. O email de lista aparece na linha de tempo de atividades do destinatário e da conta do destinatário, e, opcionalmente, na campanha. O registro em log de emails de lista proporciona à sua empresa uma visão integral das atividades de email.

Filtrar por campanha para enviar emails de lista precisos

Os representantes de vendas podem enviar emails de lista direcionados a um conjunto mais exato de destinatários filtrando os modos de exibição de lista de leads e contatos por afiliação à campanha. Por exemplo, um representante possui um modo de exibição de lista de clientes convidados para uma feira comercial. Alguns clientes fazem parte de uma campanha de envolvimento de executivos. Agora o representante pode acompanhar facilmente os clientes que possuem patrocinadores executivos.

Mantenha email de lista sob bloqueio e chave

Mantenha sua empresa em conformidade com os regulamentos e obrigações referentes a informações de identificação pessoal. Use a criptografia de plataforma Shield para proteger os nomes e endereços de email usados em emails de lista.

Esqueça os cliques, arraste seus anexos de email

Agora você pode anexar arquivos a emails sem aqueles incômodos cliques repetitivos. Basta arrastar o arquivo para o corpo do email.

### Nova localização para botões do compositor de email

Os botões anexar arquivo, inserir campo de mesclagem, usar modelo e visualizar email agora estão acima do campo Relacionado a no compositor de email.

### Configurar retransmissões de email para cada domínio

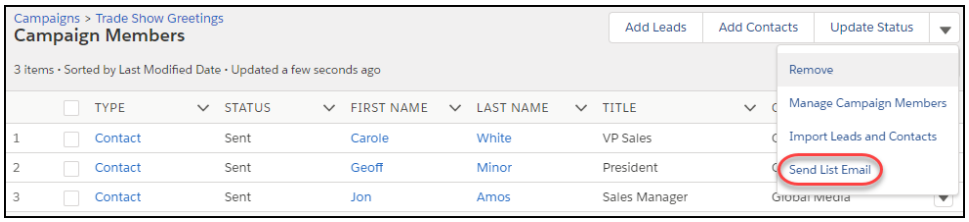
Se a sua empresa enviar email a partir de mais de um domínio de email, agora você pode configurar retransmissões de email separadas para cada domínio. Uma retransmissão de email encaminha o email enviado do Salesforce por meio dos servidores de email da sua empresa.

## Enviar emails de lista para campanhas e membros da campanha

Os representantes de vendas podem adicionar campanhas e membros individuais da campanha como destinatários de email de lista, expandindo seu alcance com os clientes. O email de lista aparece na linha de tempo de atividades do destinatário e da conta do destinatário, e, opcionalmente, na campanha. O registro em log de emails de lista proporciona à sua empresa uma visão integral das atividades de email.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Contact Manager, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Quando visualizam uma campanha, os representantes podem escolher membros individuais da campanha ou todos os membros e selecionar **Enviar email de lista** na lista suspensa de ações.




CONSULTE TAMBÉM:

Enviar emails de lista para membros da campanha

*Idea Exchange*: Envie email em massa a todos os membros da campanha a partir do modo de exibição Campanha

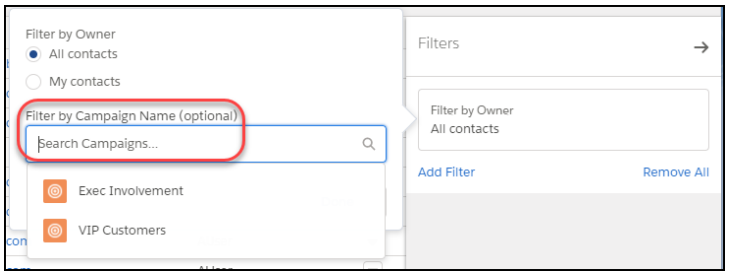
*Idea Exchange*: Relacione emails em massa a outros registros, como conta, oportunidade e campanha

## Filtrar por campanha para enviar emails de lista precisos

Os representantes de vendas podem enviar emails de lista direcionados a um conjunto mais exato de destinatários filtrando os modos de exibição de lista de leads e contatos por afiliação à campanha. Por exemplo, um representante possui um modo de exibição de lista de clientes convidados para uma feira comercial. Alguns clientes fazem parte de uma campanha de envolvimento de executivos. Agora o representante pode acompanhar facilmente os clientes que possuem patrocinadores executivos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para filtrar por campanha, no modo de exibição de lista de contatos ou leads, clique em **Filtrar por proprietário** e escolha uma campanha. Em seguida, salve as alterações.




CONSULTE TAMBÉM:

Filtrar modos de exibição de lista de leads e contatos por campanha

## Mantenha email de lista sob bloqueio e chave

Mantenha sua empresa em conformidade com os regulamentos e obrigações referentes a informações de identificação pessoal. Use a criptografia de plataforma Shield para proteger os nomes e endereços de email usados em emails de lista.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Contact Manager, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. A Criptografia de plataforma Shield exige a compra do Salesforce Shield.

**Como:** Em Configuração, insira `Criptografia de plataforma` na caixa Busca rápida e selecione **Política de criptografia** em Criptografia de plataforma. Selecione **Criptografar campos** e clique em **Editar**. Localize Email de lista e Resultado de envio de email de lista e selecione os campos que você deseja criptografar.

## Esqueça os cliques, arraste seus anexos de email

Agora você pode anexar arquivos a emails sem aqueles incômodos cliques repetitivos. Basta arrastar o arquivo para o corpo do email.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

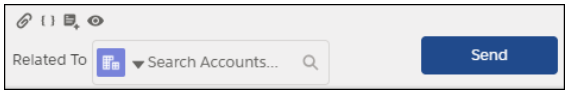
Arrastar e soltar arquivos para anexá-los a emails

## Nova localização para botões do compositor de email

Os botões anexar arquivo, inserir campo de mesclagem, usar modelo e visualizar email agora estão acima do campo Relacionado a no compositor de email.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Quando os usuários compõem um email, os botões estão no canto esquerdo do compositor.



### Configurar retransmissões de email para cada domínio

Se a sua empresa enviar email a partir de mais de um domínio de email, agora você pode configurar retransmissões de email separadas para cada domínio. Uma retransmissão de email encaminha o email enviado do Salesforce por meio dos servidores de email da sua empresa.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** A configuração de retransmissões de email requer as permissões de usuário Administração de email, Personalizar aplicativo e Exibir configuração.

**Como:**

1. Em Configuração, insira *`Ativação de retransmissão de email`* na caixa Busca rápida e selecione **Ativação de retransmissão de email**.
2. Para usar o recurso de retransmissão de email múltipla, selecione **Testar agora!**. Se você já tiver uma retransmissão de email, suas informações de host serão preservadas quando você ativar o recurso de retransmissão de email múltipla.
3. Depois de configurar as retransmissões de email, insira *`Filtros de domínio de email`* na caixa Busca rápida e selecione **Filtros de domínio de email**,
4. Selecione **Criar filtro de domínio de email**.

## Modelos de email: gerenciamento simplificado de modelos de email, nova linguagem de campo de mesclagem e modelos de email HTML personalizados

Os representantes têm mais flexibilidade quando usam modelos de email do Lightning. Eles podem gerenciá-los no em um único local, aprimorá-los com a nova linguagem de campo de mesclagem, criar modelos de email HTML personalizados e reutilizar modelos de email do Visualforce criados no Salesforce Classic. Se os representantes precisarem trabalhar com modelos de email no Salesforce Classic, o item de menu será renomeado.

NESTA SEÇÃO:

Restringir o uso de modelos de email baseados em HTML do Salesforce Classic aos navegadores seguros (atualização crítica)

Essa atualização crítica evita o uso de modelos de email baseados em HTML – por exemplo, modelos personalizados, do Visualforce ou HTML padrão – no Microsoft Internet Explorer. O Internet Explorer não oferece suporte à Política de segurança de conteúdo (CSP) do Salesforce e, portanto, não pode fornecer a proteção de navegador necessária. Recomendamos que você utilize um navegador com suporte à CSP, como Microsoft Edge, Google Chrome ou Mozilla Firefox.

Gerenciar modelos de email do Lightning em um único lugar

Crie, edite, clone e exclua modelos de email do Lightning no mesmo lugar: a página Modelos de email.

Configuração de modelo de email do Salesforce Classic tem um novo nome

Para distinguir os modelos de email do Salesforce Classic e do Lightning Experience, renomeamos Modelos de email para Modelos de email do Classic.

Aumentar a eficácia dos modelos de email com HTML

Torne seus emails mais atraentes para os leitores usando estilos, marcas e atributos. Agora você pode adicionar HTML aos modelos de email do Lightning.

Unificar campos de mesclagem de contatos, leads e usuários em modelos de email com uma nova linguagem de mesclagem

A Handlebars Merge Language (HML) está substituindo a Salesforce Merge Language (SML) nos modelos de email do Lightning. Quando você especifica um campo de mesclagem para um destinatário, o campo de mesclagem exibe o campo correspondente para um contato, lead ou usuário. Não é preciso criar modelos separados para contatos, leads e usuários, porque todos podem estar no mesmo modelo. Você também pode continuar utilizando seus modelos SML.

Colocar seus modelos de email do Visualforce para trabalhar no Lightning Experience

Não deixe que todos os modelos de email do Visualforce que você criou no Salesforce Classic sejam desperdiçados. Os representantes de vendas podem usar os modelos de email no Lightning Experience. Como os modelos de email do Lightning não replicam toda a funcionalidade disponível no Visualforce, os representantes podem usar esses modelos de email no Lightning Experience e acessar os recursos do Visualforce.

## Restringir o uso de modelos de email baseados em HTML do Salesforce Classic aos navegadores seguros (atualização crítica)

Essa atualização crítica evita o uso de modelos de email baseados em HTML – por exemplo, modelos personalizados, do Visualforce ou HTML padrão – no Microsoft Internet Explorer. O Internet Explorer não oferece suporte à Política de segurança de conteúdo (CSP) do Salesforce e, portanto, não pode fornecer a proteção de navegador necessária. Recomendamos que você utilize um navegador com suporte à CSP, como Microsoft Edge, Google Chrome ou Mozilla Firefox.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Salesforce Classic em todas as edições, exceto Personal Edition.

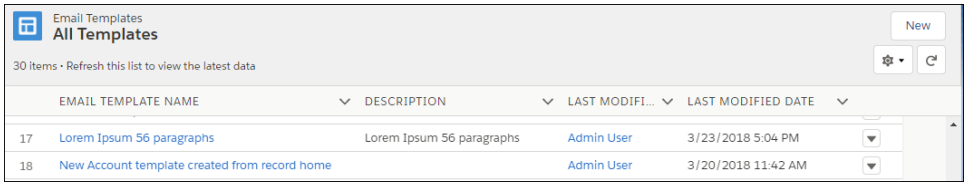
**Como:** Embora recomendemos não utilizar o Internet Explorer para modelos baseados em HTML, você pode ignorar essa restrição. Em Configuração, nas Configurações de sessão, selecione **Ignorar restrição de acesso a modelos de email baseados em HTML no Salesforce Classic usando o Internet Explorer**.

## Gerenciar modelos de email do Lightning em um único lugar

Crie, edite, clone e exclua modelos de email do Lightning no mesmo lugar: a página Modelos de email.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Os representantes podem utilizar a página Modelos de email para gerenciar todos os seus modelos de email do Lightning no mesmo lugar.




Os representantes não podem criar modos de exibição. O modo de exibição de lista é somente leitura. Você ainda pode gerenciar os modelos de email do Classic em Configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

Configuração de modelo de email do Salesforce Classic tem um novo nome

*Idea Exchange*: Gerenciamento de modelo do Email do Lightning

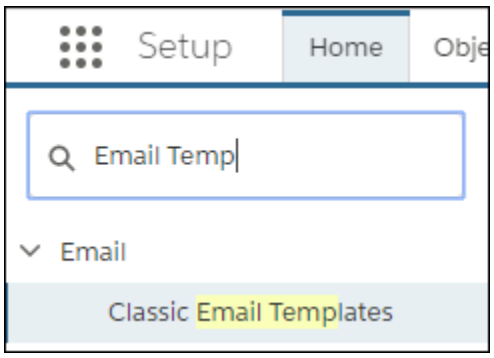
*Idea Exchange*: Gerencie modelos públicos sem configuração de Modo de exibição e de Configuração

## Configuração de modelo de email do Salesforce Classic tem um novo nome

Para distinguir os modelos de email do Salesforce Classic e do Lightning Experience, renomeamos Modelos de email para Modelos de email do Classic.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Em Configuração, o termo Modelos de email do Classic torna claro que esta opção é apenas para modelos de email do Classic.




**Como:** Em Configuração, insira `Modelo de email` na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de email do Classic**.

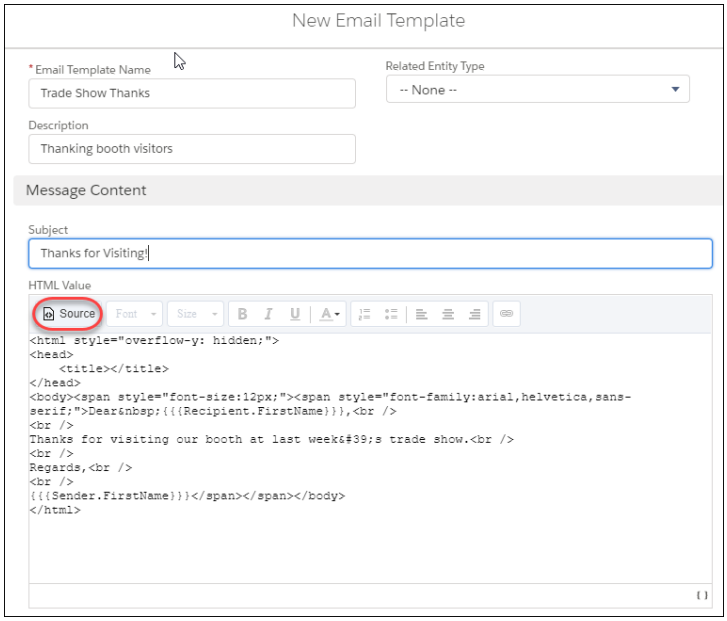
Nota: No Lightning Experience, os modelos de email do Classic estão acessíveis apenas em Configuração.

## Aumentar a eficácia dos modelos de email com HTML

Torne seus emails mais atraentes para os leitores usando estilos, marcas e atributos. Agora você pode adicionar HTML aos modelos de email do Lightning.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Ao criar ou editar um modelo de email do Lightning, clique em **Origem**. Edite as marcas HTML e o conteúdo. Clique em **Origem** novamente para visualizar o resultado.




CONSULTE TAMBÉM:

*Idea Exchange*: Crie modelos de Email do Lightning em HTML

*Idea Exchange*: Crie modelos de email de qualidade em HTML com regiões editáveis

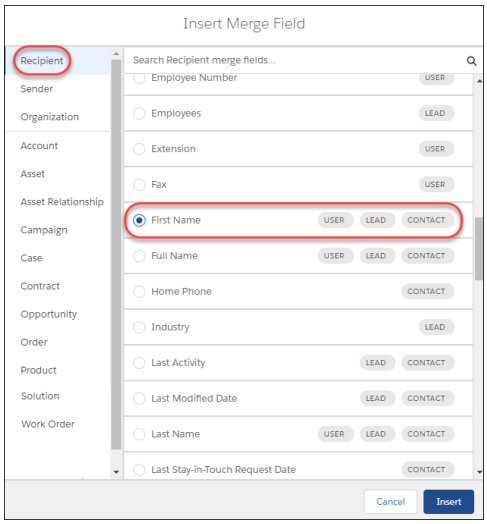
## Unificar campos de mesclagem de contatos, leads e usuários em modelos de email com uma nova linguagem de mesclagem

A Handlebars Merge Language (HML) está substituindo a Salesforce Merge Language (SML) nos modelos de email do Lightning. Quando você especifica um campo de mesclagem para um destinatário, o campo de mesclagem exibe o campo correspondente para um contato, lead ou usuário. Não é preciso criar modelos separados para contatos, leads e usuários, porque todos podem estar no mesmo modelo. Você também pode continuar utilizando seus modelos SML.

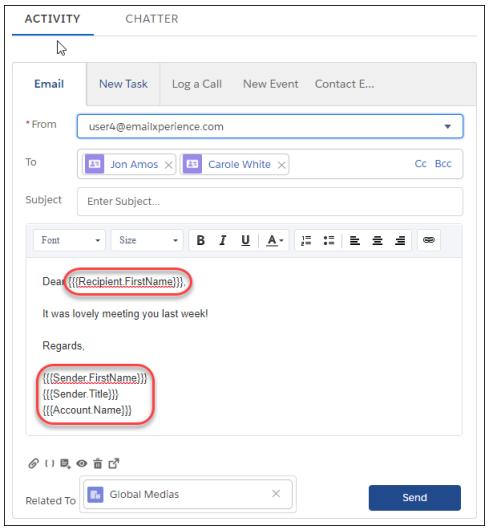
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Crie um modelo ou abra um existente no Lightning Experience.

Clique em { } no modelo de email para abrir o seletor de campo de mesclagem e inserir campos de mesclagem.




Os campos de mesclagem possuem um novo formato: {{{Object.Field}}}.




**Nota:** Embora seja baseada na linguagem de modelo Handlebars, nossa implementação de HML não contém todos os recursos da Handlebars.

## Colocar seus modelos de email do Visualforce para trabalhar no Lightning Experience

Não deixe que todos os modelos de email do Visualforce que você criou no Salesforce Classic sejam desperdiçados. Os representantes de vendas podem usar os modelos de email no Lightning Experience. Como os modelos de email do Lightning não replicam toda a funcionalidade disponível no Visualforce, os representantes podem usar esses modelos de email no Lightning Experience e acessar os recursos do Visualforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Você pode usar modelos de email do Visualforce apenas com emails normais, não com emails de lista.

O assunto e o corpo são somente leitura após a inserção do modelo. Anexos dinâmicos são exibidos, mas são inativos e você não pode removê-los.

Nota: Não é possível usar os modelos de email do Visualforce com casos.

CONSULTE TAMBÉM:

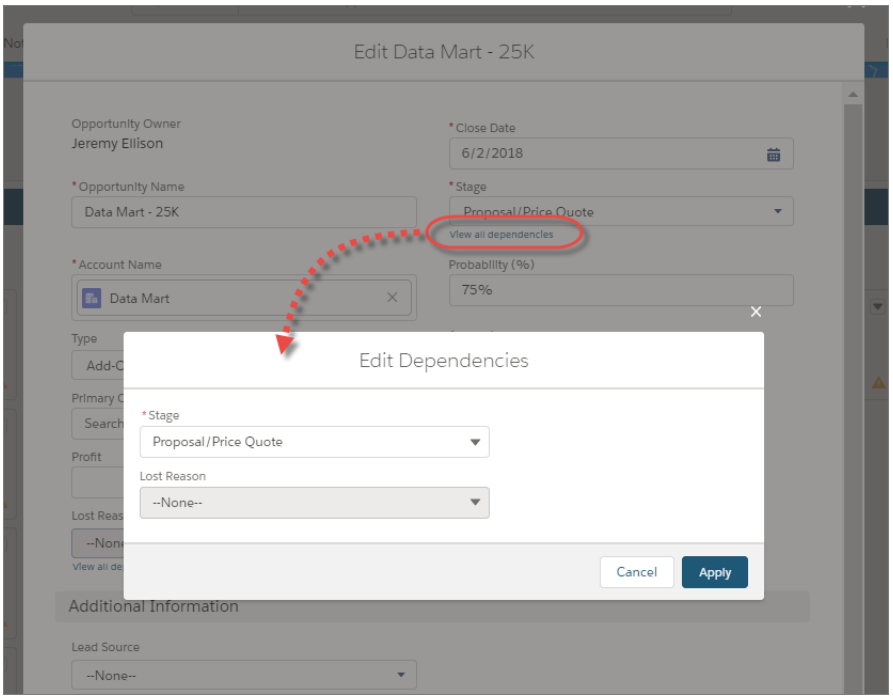
*Idea Exchange*: Modelos de email do Visualforce no Lightning Experience

## Kanban: atualizar listas de opções dependentes

As listas de opções dependentes não impedem mais que os representantes movam um registro para uma coluna diferente. Quando uma lista de opções tem campos dependentes, os representantes podem acessar e atualizar todos os campos dependentes ao atualizar um registro no modo de exibição Kanban.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.

**Como:** Edite um registro no modo de exibição Kanban e, em seguida, clique em **Exibir todas as dependências** em um campo de lista de opções dependente para exibir e atualizar os campos dependentes.




## Calendário: melhorias de usabilidade no Lightning Experience

Aproveite ao máximo o calendário quando você migrar para o Lightning Experience. Não é preciso perder tempo abrindo registros para trabalhar com itens de calendário. Agora os representantes podem arrastar compromissos ou outros registros em seus calendários para atualizar a data ou hora de início. Além disso, os representantes têm mais controle sobre o uso da área útil da tela e mais espaço para ver detalhes diretamente no calendário. E agora é possível personalizar a aparência da ação Novo compromisso substituindo o botão no calendário por um componente do Lightning.

NESTA SEÇÃO:

Atualizar itens de calendário arrastando-os no Lightning Experience
Os representantes de vendas podem reagendar reuniões com facilidade e rapidez e atualizar seus prazos finais arrastando reuniões, tarefas e outros registros dependentes de horários para novos períodos de tempo. Não é mais necessário clicar para acessar as páginas de detalhes de registro a fim de atualizar registros em calendários. Esse recurso oferece suporte impecável a opções de acessibilidade, para que os representantes possam arrastar itens usando um mouse ou a barra de espaço e as teclas de seta.

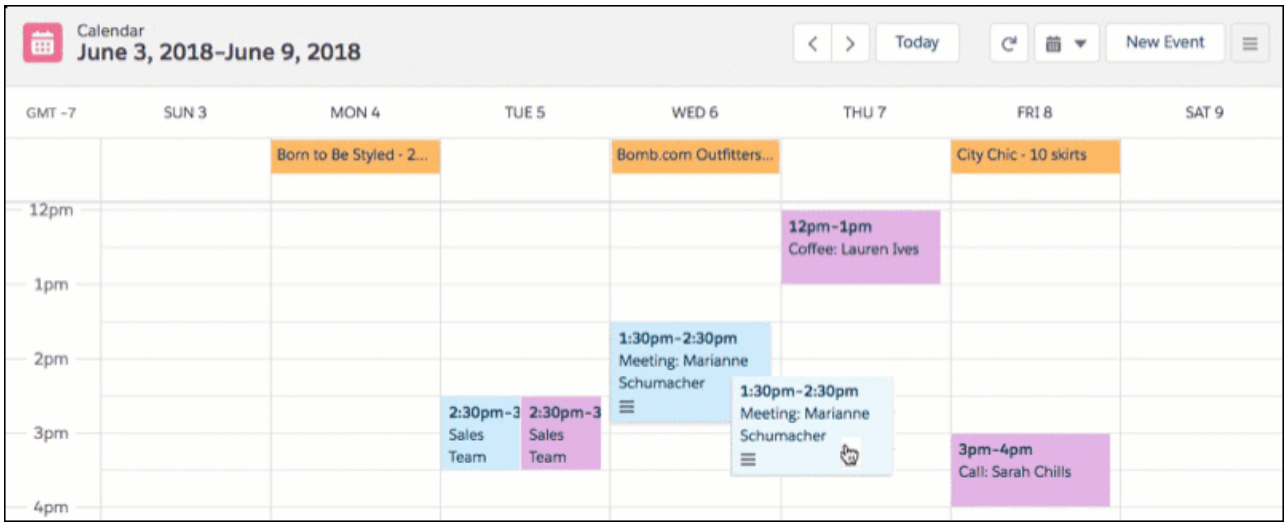
Melhorar o modo de exibição do calendário no Lightning Experience
Oculte os detalhes do painel lateral no seu calendário para facilitar a edição e visualização de detalhes dos compromissos, principalmente em dispositivos com telas pequenas.

Substitua o botão Novo compromisso no calendário no Lightning Experience
Personalize a ação Novo compromisso para que seja mais relevante para seu processo de negócios e deixe suas equipes executarem essa ação diretamente no calendário. Você pode tornar isso possível usando um componente personalizado do Lightning.

## Atualizar itens de calendário arrastando-os no Lightning Experience

Os representantes de vendas podem reagendar reuniões com facilidade e rapidez e atualizar seus prazos finais arrastando reuniões, tarefas e outros registros dependentes de horários para novos períodos de tempo. Não é mais necessário clicar para acessar as páginas de detalhes de registro a fim de atualizar registros em calendários. Esse recurso oferece suporte impecável a opções de acessibilidade, para que os representantes possam arrastar itens usando um mouse ou a barra de espaço e as teclas de seta.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.




CONSULTE TAMBÉM:

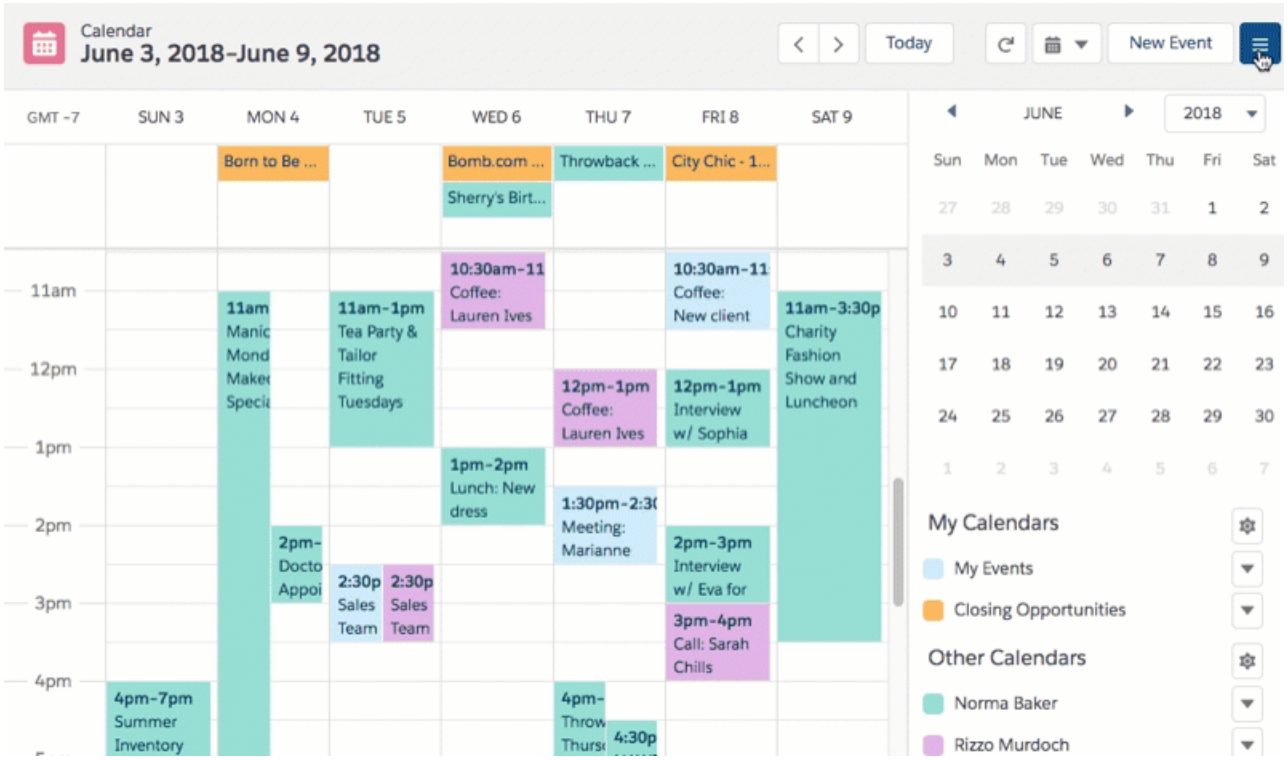
Recursos de produtividade: Considerações sobre o Lightning Experience
*IdeaExchange*: Ative a funcionalidade arrastar e soltar no calendário do Lightning

## Melhorar o modo de exibição do calendário no Lightning Experience

Oculte os detalhes do painel lateral no seu calendário para facilitar a edição e visualização de detalhes dos compromissos, principalmente em dispositivos com telas pequenas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Embora o painel lateral Calendário inclua detalhes e opções úteis, quando o espaço da tela é limitado, esses detalhes ocupam um espaço físico precioso. Agora você pode fazer alterações no calendário em dispositivos pequenos com mais facilidade ou ter uma visão mais focada dos próximos compromissos.




## Substitua o botão Novo compromisso no calendário no Lightning Experience

Personalize a ação Novo compromisso para que seja mais relevante para seu processo de negócios e deixe suas equipes executarem essa ação diretamente no calendário. Você pode tornar isso possível usando um componente personalizado do Lightning.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Substitua o botão Novo compromisso por um componente do Lightning para personalizar a aparência da ação. Por exemplo, é possível alterar elementos da interface com a qual suas equipes interagem na página. Os usuários poderiam selecionar locais de compromissos em um mapa ou um menu suspenso, em vez de digitar em um campo de texto. Suas equipes poderão então ver essas personalizações ao criarem compromissos a partir do calendário no Lightning Experience.

Há algumas limitações para personalizar Novo compromisso. Por exemplo, o componente do Lightning usado para a substituição pode incluir somente campos de compromisso padrão. E membros da equipe que clicarem em um horário no calendário ainda verão a ação do compromisso padrão, não sua ação personalizada.

**Como:** Primeiro, trabalhe com seu desenvolvedor para criar um componente personalizado do Lightning que implemente as interfaces certas. Em seguida, em Configuração, nas configurações de gerenciamento de objeto para compromisso, acesse Botões, links e ações. Lá, substitua o botão Novo compromisso padrão por seu componente personalizado do Lightning.

Se já tiver tentado substituir o Novo compromisso, verifique para onde o botão está apontando agora. Embora substituições não fossem suportadas no passado, era possível editar as propriedades do botão e salvar as alterações. A partir da versão Summer '18, quaisquer substituições existentes em Novo compromisso estarão visíveis para as equipes no Lightning Experience.

CONSULTE TAMBÉM:

Recursos de produtividade: Considerações sobre o Lightning Experience
Recursos da versão Summer '18 que são diferentes ou não estão disponíveis no aplicativo Salesforce

## Console de vendas: barras laterais fixadas, APIs de Console do Lightning e mais

Continuamos implantando melhorias nos aplicativos de console do Lightning que podem ser usados pelo Sales Console. Adicionamos a capacidade de fixar informações de registro nas barras laterais esquerda e direita. Também adicionamos à API JavaScript do Console do Lightning mais métodos que anteriormente só estavam disponíveis no Salesforce Classic.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Sales Cloud.

Nota: Os aplicativos de console do Lightning ainda não têm paridade total com os aplicativos de console do Salesforce Classic. Por exemplo, alguns recursos dos aplicativos de console do Salesforce Classic, como notificações por push e suporte a vários monitores, não estão disponíveis nos aplicativos de console do Lightning. Saiba mais.

Não é possível atualizar ou migrar aplicativos de console do Salesforce Classic para o Lightning Experience.

**Como:** Confira a seguir os novos recursos disponíveis no Sales Console.

### Automatizar a atualização de guias, alterar itens de navegação e ouvir cliques em itens utilitários com as novas APIs JavaScript do Console do Lightning

Trabalhamos duro para adicionar mais métodos à API JavaScript do Console do Lightning. Algumas ações que você podia realizar com as APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console agora estão disponíveis no Lightning Experience. Estes métodos são novos na API JavaScript do Console do Lightning: `focusNavigationItem()`, `getNavigtationItems()`, `getSelectedNavigationItem()`, `refreshNavigationItem()`, `refreshTab()` e `onUtilityClick()`.

### Copiar e compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa a partir da barra de endereço

Agentes, representantes de vendas e outros usuários do console podem compartilhar rapidamente seu espaço de trabalho e subguia ativa copiando o URL diretamente de sua barra de endereços.

### Abrir componentes personalizados do Lightning em guias e subguias do espaço de trabalho

Você não precisa mais se preocupar com URLs que ficam desatualizados. Use `openTab()` e `openSubtab()` com o novo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir componentes personalizados do Lightning diretamente no seu espaço de trabalho.

### Fixar barras laterais à direita e à esquerda em seu aplicativo de console

Uma região fixada permanece visível enquanto você navega entre subguias em um aplicativo de console do Lightning. Na última versão, fornecemos a você modelos de páginas do Lightning de região fixada. Essa versão traz a você outro modelo. Personalize seu aplicativo de console do Lightning com o Console: Modelo de Barras laterais direita e esquerda fixadas para que seus usuários possam ver e trabalhar com informações de registro em ambas as barras laterais.

**Novo formato de URL para o Lightning Experience e o aplicativo Salesforce móvel**

É oficial! Há um novo formato de URL no pedaço. Ao configurar ponteiros para áreas em sua organização, aproveite nossos URLs mais curtos e fáceis de entender.

# Caixa de entrada: Insights de email e mais acesso ao painel de atividades

Sua caixa de entrada está ainda mais inteligente com os Insights de email do Einstein. Além disso, todos os usuários do Inbox podem visualizar o painel de atividades.

Nota: Alguns serviços e assinaturas incluem esse recurso por um custo extra. Para obter informações detalhadas sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Prever prioridades com os Insights de email do Einstein

Gaste menos tempo na sua caixa de entrada e mais tempo fechando o seu próximo negócio com os Insights de email do Einstein. O Einstein indica os emails importantes na sua caixa de entrada e faz recomendações sobre como responder. Essa alteração aplica-se ao Salesforce Inbox em iOS e Android.

Conceder acesso ao painel de atividades a todos os usuários do Inbox

Quando você utiliza a Captura de atividades do Einstein por meio da licença do Inbox, todos os usuários do Inbox recebem acesso somente leitura ao painel Atividades. O painel Atividades fornece um resumo das atividades de vendas, incluindo atividades adicionadas com a Captura de atividades do Einstein.

Aumente sua rede com conexões recomendadas

Deixe o Einstein ajudar os representantes de vendas a localizar novos negócios mostrando conexões importantes em suas redes. Em seguida, eles poderão enviar email ou exibir perfis de colegas que entraram em contato com o cliente potencial para pedir percepções ou uma apresentação.

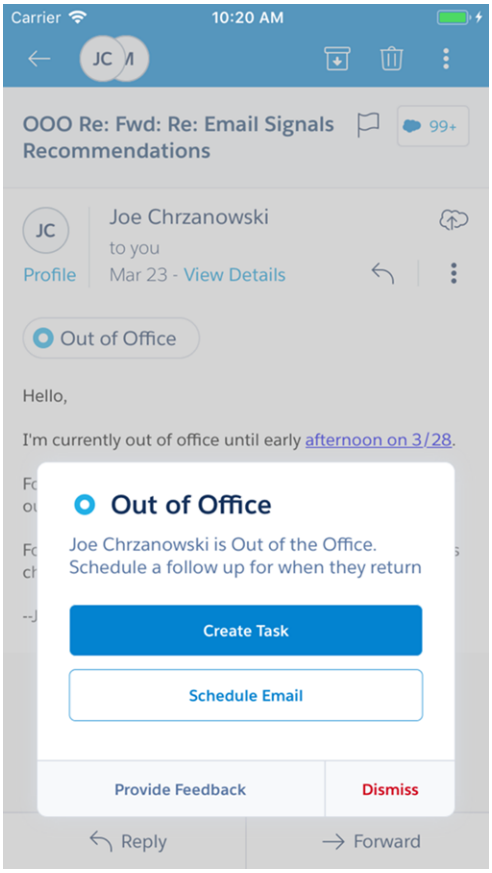
## Prever prioridades com os Insights de email do Einstein

Gaste menos tempo na sua caixa de entrada e mais tempo fechando o seu próximo negócio com os Insights de email do Einstein. O Einstein indica os emails importantes na sua caixa de entrada e faz recomendações sobre como responder. Essa alteração aplica-se ao Salesforce Inbox em iOS e Android.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e a todas as versões do aplicativo móvel Salesforce Inbox.

**Por quê:** Há quatro percepções para ajudar os representantes a gerenciar seus emails com ainda mais eficiência.

- **Executivo envolvido.** Um cliente lhe enviou um email com cópia para um novo administrador de nível executivo.
- **Intenção de agendamento.** Você recebeu um email com uma solicitação de agendamento de uma reunião.
- **Preço mencionado.** O preço foi discutido no assunto ou no corpo de um email que você recebeu.
- **Fora do escritório.** Seu ponto de contato está ausente no momento e você precisa fazer o acompanhamento com outra pessoa.




**Como:** Quando o Einstein determina que há uma percepção sobre um email, uma notificação é mostrada na parte superior do email. O representante de vendas toca na percepção para ver uma lista de ações de acompanhamento. Por exemplo, um representante pode criar uma tarefa ou agendar um email quando o Einstein detecta que alguém está fora do escritório.

## Conceder acesso ao painel de atividades a todos os usuários do Inbox

Quando você utiliza a Captura de atividades do Einstein por meio da licença do Inbox, todos os usuários do Inbox recebem acesso somente leitura ao painel Atividades. O painel Atividades fornece um resumo das atividades de vendas, incluindo atividades adicionadas com a Captura de atividades do Einstein.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Os usuários do Inbox precisam da permissão Acesso a modelos e aplicativos licenciados apenas para exibição para ver o painel Atividades.

**Por quê:** Anteriormente, se você utilizava a Captura de atividades do Einstein por meio de uma licença do Inbox, podia conceder acesso ao painel Atividades a apenas cinco usuários. O fornecimento a outros usuários do Inbox de acesso somente leitura ao painel proporciona a todos uma compreensão mais profunda dos seus dados.

**Como:** Se você está começando a usar o Inbox na versão Summer '18, a permissão Acesso a modelos e aplicativos licenciados apenas para exibição já está ativada no conjunto de permissões Inbox com Captura de atividades do Einstein. Se você usava o Inbox antes da versão Summer '18, a permissão Acesso a modelos e aplicativos licenciados apenas para exibição agora está incluída no conjunto de permissões Inbox com Captura de atividades do Einstein ou no seu conjunto de permissões personalizado. Simplesmente ative a permissão. Depois que você fizer isso, os representantes de vendas poderão clicar na guia **Painel de atividades** para ver o painel Atividades.

## Aumente sua rede com conexões recomendadas

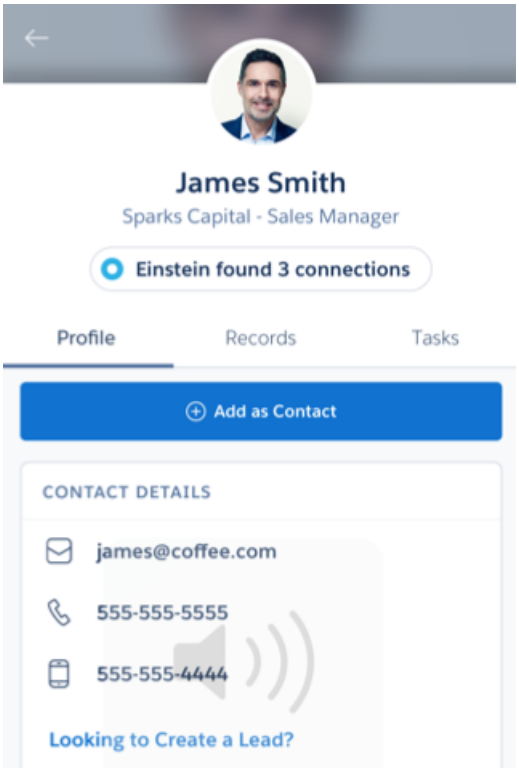
Deixe o Einstein ajudar os representantes de vendas a localizar novos negócios mostrando conexões importantes em suas redes. Em seguida, eles poderão enviar email ou exibir perfis de colegas que entraram em contato com o cliente potencial para pedir percepções ou uma apresentação.

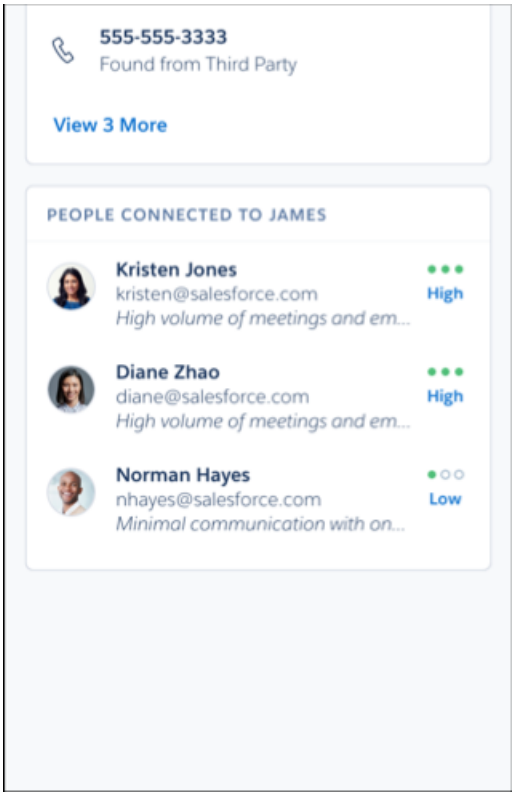
**O quê:** o Einstein mostra o ponto forte da conexão e o que é atribuído a seu ponto forte. Por exemplo, uma conexão pode ser forte porque ocorreu muita troca de emails ou reuniões entre o colega e o cliente potencial.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Inbox para iOS e Android.

**Por quê:** É mais provável que clientes potenciais abram um email quando você é apresentado por alguém que ambos conhecem.

**Como:** Na parte superior do cartão de contato, os representantes de vendas clicam em Einstein encontrou novas conexões para ver qual de seus colegas tem a conexão mais forte com o cliente potencial. Em seguida, selecionam um colega para exibir seu perfil ou enviam a ele um email.






# Qualidade dos dados: gerenciamento de duplicados, Lightning Data

Identifique registros duplicados executando trabalhos de duplicados em objetos personalizados. Com o Lightning Data, beneficie-se de melhorias de usabilidade, maiores taxas de correspondência, status mais preciso e conversão de moeda.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciamento de duplicados: executar trabalhos de duplicados em objetos personalizados

Os trabalhos de duplicados não são mais apenas para contas, contatos e leads. Agora você pode executar trabalhos nos objetos personalizados criados para dar suporte aos seus processos de negócios. Não há suporte à comparação campo a campo ou à mesclagem de registros.

Lightning Data: maior clareza nos rótulos, controle de mapeamento de campos, status revisado, conversão de moeda

Seus gerentes de conta apreciarão o uso de uma interface mais clara quando estiverem verificando registros para atualizações de dados. Você apreciará o controle total sobre o mapeamento de campos para atualizar registros, e todos ficarão felizes em contar com um status de dados preciso para registros. Obtenha valores de moeda convertidos com pacotes do Lightning Data e especifique correspondências por ID do fornecedor. Use uma nova configuração de pontuação de correspondência para dar suporte às principais decisões de negócios. E agora seus representantes de vendas podem ver o número de créditos do Lightning Data restantes enquanto selecionam empresas para importar.

## Gerenciamento de duplicados: executar trabalhos de duplicados em objetos personalizados

Os trabalhos de duplicados não são mais apenas para contas, contatos e leads. Agora você pode executar trabalhos nos objetos personalizados criados para dar suporte aos seus processos de negócios. Não há suporte à comparação campo a campo ou à mesclagem de registros.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Performance e Unlimited.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Gerencie duplicados globalmente (pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

## Lightning Data: maior clareza nos rótulos, controle de mapeamento de campos, status revisado, conversão de moeda

Seus gerentes de conta apreciarão o uso de uma interface mais clara quando estiverem verificando registros para atualizações de dados. Você apreciará o controle total sobre o mapeamento de campos para atualizar registros, e todos ficarão felizes em contar com um status de dados preciso para registros. Obtenha valores de moeda convertidos com pacotes do Lightning Data e especifique correspondências por ID do fornecedor. Use uma nova configuração de pontuação de correspondência para dar suporte às principais decisões de negócios. E agora seus representantes de vendas podem ver o número de créditos do Lightning Data restantes enquanto selecionam empresas para importar.

NESTA SEÇÃO:

### Rótulos de integração de dados foram alterados

Para maior clareza, os rótulos no fluxo das regras de integração de dados foram alterados.

### Obter mais controle sobre o mapeamento de campos em atualizações do Lightning Data

O mapeamento da regra de integração de dados para atualização de registros está sem um campo que você deseja atualizar? O mapeamento inclui um campo que você deseja deixar como está? Em determinados pacotes do Lightning Data, agora é possível adicionar ou remover campos mapeados.

### Confiar no status dos registros que você revisou

Quando alguém na sua equipe de vendas recusa novos dados de um serviço de dados de terceiros, o status desses registros muda para Revisado. Agora esses registros mantêm esse status até alguém atualizá-los manualmente ou o registro de serviço de dados ficar indisponível. Anteriormente, o status Revisado mudava de volta para Diferente sempre que a regra de integração de dados era executada.

### Obter valores de moeda convertidos em registros do Lightning Data

A economia é global. E os seus dados? Os pacotes do Lightning Data agora convertem valores de moeda de dólares dos EUA em valores da moeda do registro. Qualquer campo numérico mapeado a um campo do tipo moeda é convertido usando a taxa de conversão que você definiu ao ativar várias moedas.

### Especificar correspondências de regra de integração de dados usando o ID exclusivo de um fornecedor

Aqui está outra maneira de controlar correspondências entre registros do Salesforce e do serviço de dados: pelo ID exclusivo do fornecedor (por exemplo, número DUNS para um pacote da Dun & Bradstreet). Quando o campo ID é preenchido com o ID, qualquer correspondência existente é substituída.

Dê suporte às principais decisões testando a pontuação mínima de confiança da correspondência no Lightning Data

Entenda melhor os seus clientes – identifique os dados que melhor dão suporte às principais decisões, como a segmentação de vendas. Uma nova configuração de pontuação de confiança da correspondência, nas configurações da regra para alguns pacotes do Lightning Data, é ajustável para controlar a precisão das correspondências com os seus registros. O provedor de serviços de dados define uma pontuação padrão para cada pacote. Recomendamos testar a pontuação padrão antes de ativar uma regra do pacote.

Ver créditos do Lightning Data restantes antes de importar contas

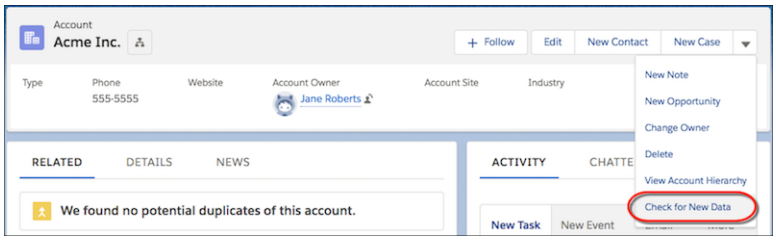
Agora os representantes de vendas que usam Descobrir empresas podem criar estratégias mais eficientes quando selecionam empresas para importar como contas. Durante a seleção de empresas para importar, eles veem o número de créditos do Lightning Data restantes.

## Rótulos de integração de dados foram alterados

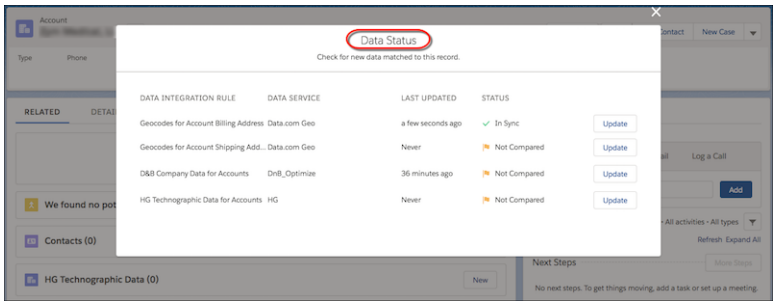
Para maior clareza, os rótulos no fluxo das regras de integração de dados foram alterados.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:**




Em um registro, a ação Verificar status de integração agora é Verificar se há novos dados.




Quando um usuário clica na ação, o título da caixa de diálogo que se abre, Verificar status de integração de dados, agora é Status dos dados.

CONSULTE TAMBÉM:

Qualidade dos dados: gerenciamento de duplicados, Lightning Data

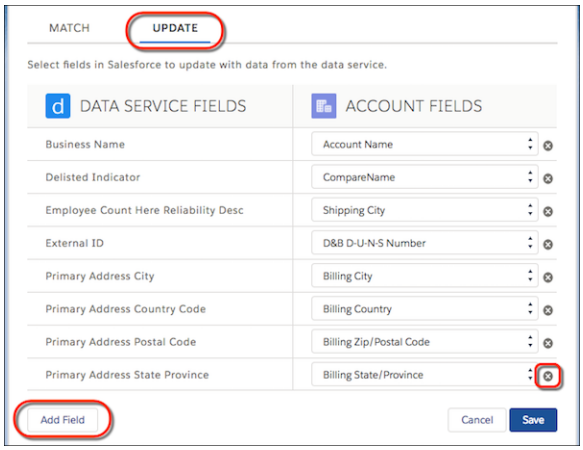
## Obter mais controle sobre o mapeamento de campos em atualizações do Lightning Data

O mapeamento da regra de integração de dados para atualização de registros está sem um campo que você deseja atualizar? O mapeamento inclui um campo que você deseja deixar como está? Em determinados pacotes do Lightning Data, agora é possível adicionar ou remover campos mapeados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited. Esse recurso está disponível com pacotes do Lightning Data que adicionam um campo ao objeto padrão (o campo é uma pesquisa do objeto personalizado).

**Como:** Em Configuração, use a caixa Busca rápida para localizar Regras de integração de dados e abra uma regra.

Clique em **Editar mapeamento de campos** e, em seguida, clique na guia **Atualizar**. Adicione ou remova campos.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Edite o mapeamento de campo para uma regra de integração de dados(pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

## Confiar no status dos registros que você revisou

Quando alguém na sua equipe de vendas recusa novos dados de um serviço de dados de terceiros, o status desses registros muda para Revisado. Agora esses registros mantêm esse status até alguém atualizá-los manualmente ou o registro de serviço de dados ficar indisponível. Anteriormente, o status Revisado mudava de volta para Diferente sempre que a regra de integração de dados era executada.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

## Obter valores de moeda convertidos em registros do Lightning Data

A economia é global. E os seus dados? Os pacotes do Lightning Data agora convertem valores de moeda de dólares dos EUA em valores da moeda do registro. Qualquer campo numérico mapeado a um campo do tipo moeda é convertido usando a taxa de conversão que você definiu ao ativar várias moedas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Coisas a saber sobre regras de integração de dados(pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

## Especificar correspondências de regra de integração de dados usando o ID exclusivo de um fornecedor

Aqui está outra maneira de controlar correspondências entre registros do Salesforce e do serviço de dados: pelo ID exclusivo do fornecedor (por exemplo, número DUNS para um pacote da Dun & Bradstreet). Quando o campo ID é preenchido com o ID, qualquer correspondência existente é substituída.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

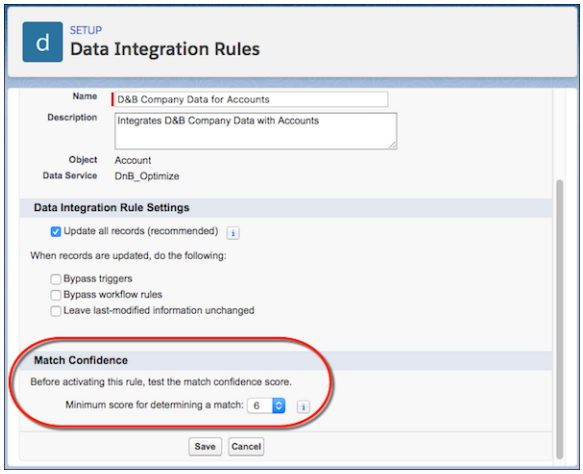
**Como:** Adicione o campo de ID do fornecedor ao layout de conta, contato ou lead.

## Dê suporte às principais decisões testando a pontuação mínima de confiança da correspondência no Lightning Data

Entenda melhor os seus clientes – identifique os dados que melhor dão suporte às principais decisões, como a segmentação de vendas. Uma nova configuração de pontuação de confiança da correspondência, nas configurações da regra para alguns pacotes do Lightning Data, é ajustável para controlar a precisão das correspondências com os seus registros. O provedor de serviços de dados define uma pontuação padrão para cada pacote. Recomendamos testar a pontuação padrão antes de ativar uma regra do pacote.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Abra uma regra, clique em **Editar configurações da regra** e localize a configuração Confiança da correspondência.




Há duas maneiras de testar a configuração.

- Execute uma avaliação de dados na regra. Ajuste a configuração, execute outra avaliação e compare as taxas de correspondência.
- Execute a regra no seu sandbox. Inspecione os resultados para ver se você está recebendo as correspondências esperadas. Limpe as correspondências atualizando o sandbox sempre que executar a regra, especialmente se você aumentar a pontuação mínima.

Tente começar com uma pontuação mínima alta para obter as correspondências mais precisas. Em seguida, reduza a pontuação para ampliar as possíveis correspondências.

Uma regra ativa aplica a configuração somente quando os registros são criados e quando encontra correspondências para registros que não tinham correspondência antes da versão Summer '18. As correspondências existentes são mantidas, não substituídas.

CONSULTE TAMBÉM:

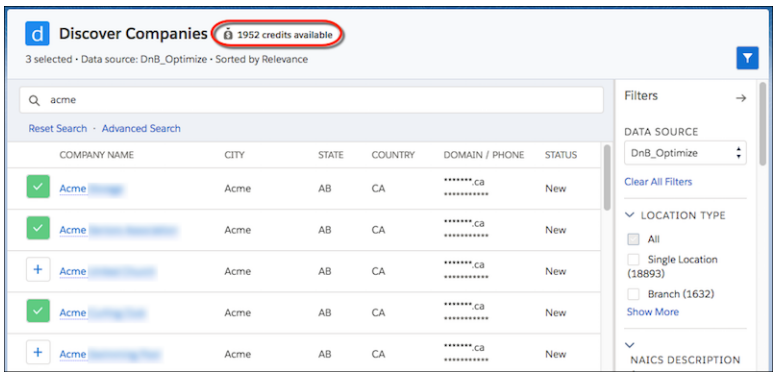
*Ajuda do Salesforce*: Teste a pontuação de confiança de correspondência(pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

### Ver créditos do Lightning Data restantes antes de importar contas

Agora os representantes de vendas que usam Descobrir empresas podem criar estratégias mais eficientes quando selecionam empresas para importar como contas. Durante a seleção de empresas para importar, eles veem o número de créditos do Lightning Data restantes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** O contador mostra os créditos restantes atribuídos ao representante de vendas ou os créditos restantes para a organização como um todo, o que for menor.




# Lightning para Gmail: design focado e melhorias no registro de email

Permita que seus representantes trabalhem mais rapidamente com registros do Salesforce no Gmail™ e no Google Calendar™. Os recursos do aplicativo e os dados do Salesforce são organizados para maximizar o espaço e facilitar o acesso. A experiência aprimorada de registro de email facilita a associação de emails a registros do Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado

O design atualizado do Lightning for Gmail organiza os recursos e os dados do Salesforce para maximizar o espaço, colocar os recursos onde você precisa deles e reduzir o tempo gasto rolando a tela para encontrar o que você procura. As informações são organizadas usando guias para mostrar modelos, tarefas e registros relacionados do Salesforce.

Registrar emails nos registros de sua escolha

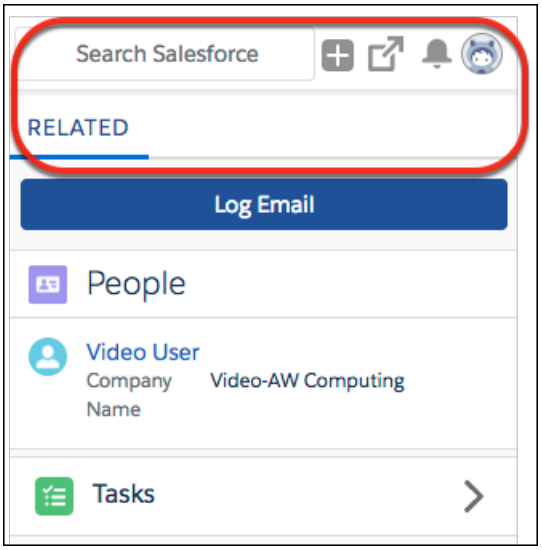
Você já podia registrar emails do Gmail no Salesforce anteriormente. O novo fluxo de registro de email é mais fácil de acessar e permite que os representantes de vendas selecionem os registros de pessoas aos quais um email será relacionado. Além disso, os representantes de vendas podem selecionar outro registro do Salesforce, como uma oportunidade ou lead, para ser relacionado ao email.

## Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado

O design atualizado do Lightning for Gmail organiza os recursos e os dados do Salesforce para maximizar o espaço, colocar os recursos onde você precisa deles e reduzir o tempo gasto rolando a tela para encontrar o que você procura. As informações são organizadas usando guias para mostrar modelos, tarefas e registros relacionados do Salesforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** O cabeçalho de navegação é adicionado automaticamente. Se você estiver usando o painel de aplicativo de email padrão, o layout da guia será aplicado automaticamente. O painel de aplicativo padrão contém somente uma guia. Se você estiver usando um painel de aplicativo de email personalizado, adicione guias ao painel personalizado para aproveitar o recurso.




CONSULTE TAMBÉM:

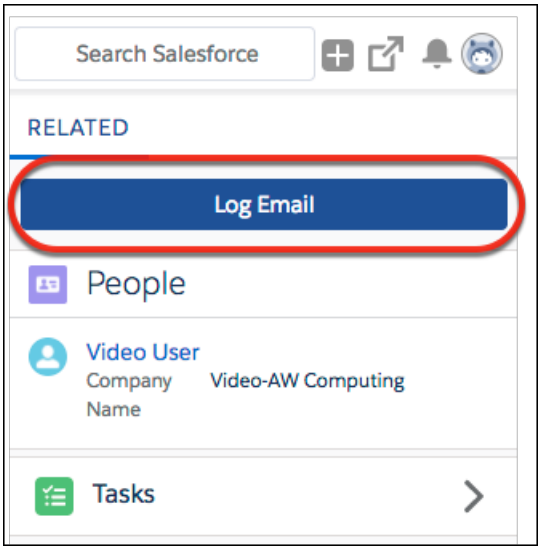
*Ajuda do Salesforce*: Personalizar o Lightning for Gmail para seus representantes de vendas (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Registrar emails nos registros de sua escolha

Você já podia registrar emails do Gmail no Salesforce anteriormente. O novo fluxo de registro de email é mais fácil de acessar e permite que os representantes de vendas selecionem os registros de pessoas aos quais um email será relacionado. Além disso, os representantes de vendas podem selecionar outro registro do Salesforce, como uma oportunidade ou lead, para ser relacionado ao email.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** A seleção das pessoas e dos registros exatos para registrar um email proporciona maior flexibilidade ao registrar mensagens no Salesforce.




# Integração com Microsoft®: design focado, melhorias no registro de email e atualizações do Salesforce para Outlook

Permita que os representantes trabalhem em seus negócios do Salesforce diretamente no Microsoft® Outlook®. O Lightning for Outlook oferece aos representantes um design de produto atualizado e melhorias no registro de emails. Se você estiver usando o Salesforce para Outlook, confira as correções de falhas mais recentes.

NESTA SEÇÃO:

Lightning para Outlook: design focado e melhorias no registro de email
Permita que seus representantes trabalhem com mais rapidez no Microsoft® Outlook®. Os recursos do aplicativo e os dados do Salesforce são organizados para maximizar o espaço e facilitar o acesso. A experiência aprimorada de registro de email facilita a associação de emails a registros do Salesforce.

Salesforce para Outlook: atualizar para a versão melhor e mais recente
Para obter nossas correções de falhas mais recentes, atualize para o Salesforce para Outlook v3.4.3. Ou, melhor ainda, se você atender aos requisitos do sistema, mude para o Lightning for Outlook e o Lightning Sync para aproveitar ao máximo as funcionalidades avançadas e obter atualizações mais facilmente.

## Lightning para Outlook: design focado e melhorias no registro de email

Permita que seus representantes trabalhem com mais rapidez no Microsoft® Outlook®. Os recursos do aplicativo e os dados do Salesforce são organizados para maximizar o espaço e facilitar o acesso. A experiência aprimorada de registro de email facilita a associação de emails a registros do Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado
O design atualizado do Lightning for Outlook organiza recursos e dados para maximizar o espaço e coloca os recursos onde você precisa deles. As informações são organizadas usando guias para mostrar registros relacionados do Salesforce, gerenciar tarefas e usar modelos. Ferramentas globais, como adicionar um registro, sempre estão disponíveis na nova barra de ferramentas de navegação.

### Registrar emails nos registros de sua escolha

Você já podia registrar emails do Microsoft® Outlook® no Salesforce anteriormente. O novo fluxo de registro de email é mais fácil de acessar e permite que os representantes de vendas selecionem os registros de pessoas aos quais um email será relacionado. Além disso, os representantes de vendas podem selecionar outro registro do Salesforce, como uma oportunidade ou lead, para ser relacionado ao email.

### Usar os novos componentes para criar painéis de aplicativo de email personalizados

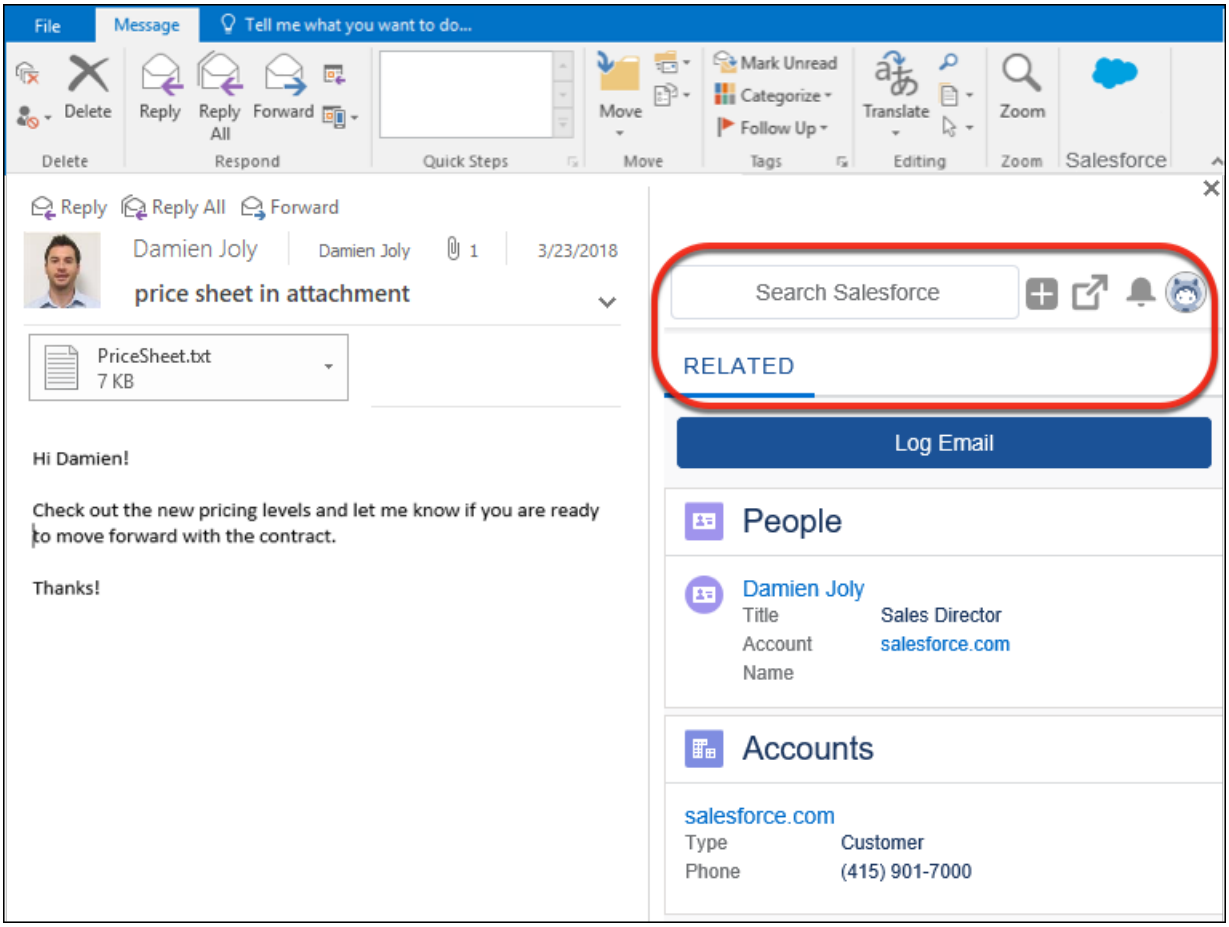
Crie painéis de aplicativo de email personalizados para adequar o Lightning for Outlook e o Inbox Beta for Outlook ao modo como seus representantes trabalham. Uma gama de novos componentes do Criador de aplicativo Lightning fornece aos seus representantes a flexibilidade necessária para trabalhar com dados do Salesforce no Microsoft® Outlook®.

## Foco nos recursos de que você precisa com o design aprimorado

O design atualizado do Lightning for Outlook organiza recursos e dados para maximizar o espaço e coloca os recursos onde você precisa deles. As informações são organizadas usando guias para mostrar registros relacionados do Salesforce, gerenciar tarefas e usar modelos. Ferramentas globais, como adicionar um registro, sempre estão disponíveis na nova barra de ferramentas de navegação.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** O design de aplicativo atualizado fornece as informações e os recursos de que você precisa no momento adequado. Você não precisa mais pesquisar em longas listas de informações para encontrar o que está procurando.



**Como:** O Lightning for Outlook aplica o cabeçalho de navegação automaticamente. Se você estiver usando um painel de aplicativo de email padrão, também verá o layout de guia padrão. Se você estiver usando um painel de aplicativo de email personalizado, adicione guias ao painel personalizado para aproveitar o recurso.

CONSULTE TAMBÉM:

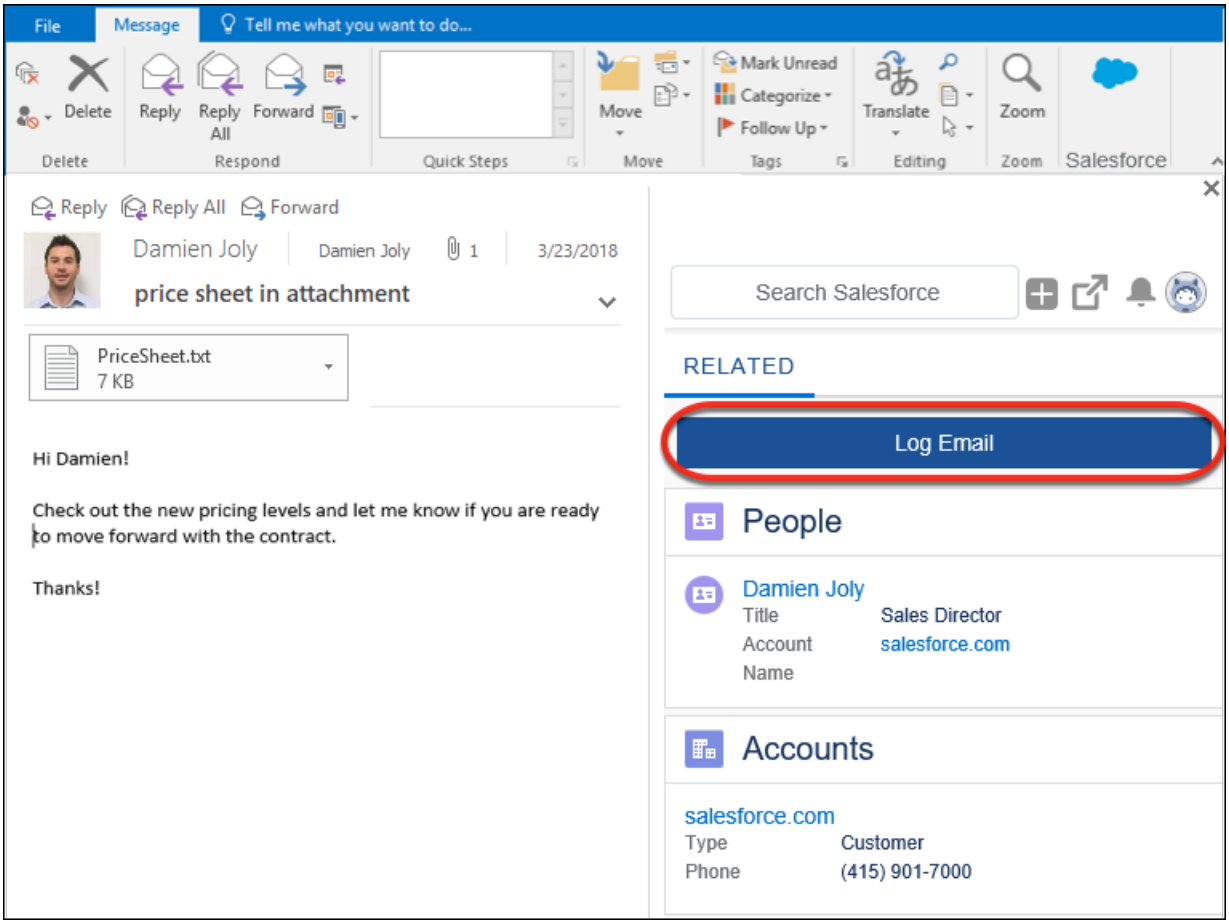
*Ajuda do Salesforce*: Personalizar o Lightning for Outlook para os seus representantes de vendas (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Registrar emails nos registros de sua escolha

Você já podia registrar emails do Microsoft® Outlook® no Salesforce anteriormente. O novo fluxo de registro de email é mais fácil de acessar e permite que os representantes de vendas selecionem os registros de pessoas aos quais um email será relacionado. Além disso, os representantes de vendas podem selecionar outro registro do Salesforce, como uma oportunidade ou lead, para ser relacionado ao email.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** A opção Tendo email de registro está sempre disponível durante a leitura e composição de emails, tornando o acesso mais fácil. A seleção das pessoas e dos registros exatos para registrar um email proporciona maior flexibilidade ao registrar mensagens no Salesforce.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Personalizar o Lightning for Outlook para os seus representantes de vendas (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Usar os novos componentes para criar painéis de aplicativo de email personalizados

Crie painéis de aplicativo de email personalizados para adequar o Lightning for Outlook e o Inbox Beta for Outlook ao modo como seus representantes trabalham. Uma gama de novos componentes do Criador de aplicativo Lightning fornece aos seus representantes a flexibilidade necessária para trabalhar com dados do Salesforce no Microsoft® Outlook®.

**Onde:** Disponível no Lightning Experience nas edições Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** No Criador de aplicativo Lightning, crie um painel de aplicativo de email e adicione os componentes relevantes. Organize os componentes no painel da maneira mais adequada ao modo como seus representantes trabalham.

- **Registrar email**. Insere o botão Registrar email, que inicializa o fluxo de registro de email. Se você estiver usando a Captura de atividades do Einstein, esse componente oferecerá opções de compartilhamento de email.
- **Guias**. Organiza os componentes e permite que você selecione o que aparecerá por padrão ao ler ou compor emails.

- **Contas, oportunidades e mais**. Mostra contas, oportunidades e casos relacionados a um destinatário de email ou participante de compromisso.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Personalizar o Lightning for Outlook para os seus representantes de vendas (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Salesforce para Outlook: atualizar para a versão melhor e mais recente

Para obter nossas correções de falhas mais recentes, atualize para o Salesforce para Outlook v3.4.3. Ou, melhor ainda, se você atender aos requisitos do sistema, mude para o Lightning for Outlook e o Lightning Sync para aproveitar ao máximo as funcionalidades avançadas e obter atualizações mais facilmente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e Lightning Experience nas edições Group, Contact Manager, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** No início de junho de 2018, verifique as notas de versão específicas do produto Salesforce para Outlook para obter detalhes sobre as correções de falhas disponíveis.

NESTA SEÇÃO:

Salesforce para Outlook não está à venda no Winter '19

A partir do Winter '19, se você nunca configurou o Salesforce para Outlook ou se seus representantes não estão trabalhando com ele regularmente, o serviço não estará mais disponível. Mas não se preocupe: Nossos produtos de próxima geração, Lightning para Outlook e Lightning Sync, estão melhores do que nunca e prontos para servi-lo. E, como nós não nascemos ontem, introduzimos melhorias significativas para a integração com a Microsoft.

CONSULTE TAMBÉM:

*Trailblazer Community do Salesforce*: Notas de versão do Salesforce para Outlook v3.4.3 (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Trailhead*: Saiba mais sobre a mudança do Salesforce para Outlook (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

### Salesforce para Outlook não está à venda no Winter '19

A partir do Winter '19, se você nunca configurou o Salesforce para Outlook ou se seus representantes não estão trabalhando com ele regularmente, o serviço não estará mais disponível. Mas não se preocupe: Nossos produtos de próxima geração, Lightning para Outlook e Lightning Sync, estão melhores do que nunca e prontos para servi-lo. E, como nós não nascemos ontem, introduzimos melhorias significativas para a integração com a Microsoft.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e Lightning Experience nas edições Group, Contact Manager, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Se você nunca configurou o Salesforce para Outlook, novos usuários não poderão mais fazer o download do cliente instalável do Salesforce. Os usuários que fizeram download do produto no passado, mas não estão fazendo login regularmente, não poderão mais se conectar. Além disso, como administrador do Salesforce, você não tem acesso a configurações do Outlook criadas anteriormente e não pode criar novas.

Se você tem usuários do Salesforce para Outlook que fazem login regularmente, o serviço continua como usual: Esses usuários podem fazer download do cliente mais recente e os administradores podem criar e editar as configurações do Outlook.

**Por quê:** O Lightning para Outlook e o Lightning Sync tornarm seu trabalho mais fácil e seus representantes mais produtivos. Os representantes podem fazer as mesmas coisas incríveis que faziam com o Salesforce para Outlook, mas nossos produtos mais recentes são melhores porque:

- Simplificam o processo administrativo. Atualizações manuais não são necessárias como eram com o Salesforce para Outlook. Sempre que distribuirmos atualizações de produto, você as obterá automaticamente, como as versões do Salesforce que você recebe três vezes ao ano.
- Estão disponíveis para usuários trabalhando tanto no Salesforce Classic quanto no Lightning Experience.
- São compatíveis com os aplicativos mais recentes que a Microsoft oferece, assim, você não precisa se preocupar com compatibilidade futura.
- Oferecem nossos recursos mais inovadores até agora: layouts personalizados para diferentes usuários, experiência de email aprimorada e controle total da experiência de sincronização do usuário, para poupá-lo do esforço com configurações.

**Como:** Confira o Trailhead e a Ajuda do Salesforce para obter instruções de configuração.

# Salesforce CPQ and Billing

Forneça cotações, propostas e contratos de maneira rápida e precisa. Automatize processos de faturamento e pagamento com ferramentas e termos flexíveis. O Salesforce CPQ and Billing oferece uma solução completa para criar cotações, fechar negócios, quitar faturas e gerar relatórios de receita.

NESTA SEÇÃO:

Salesforce CPQ: relatórios de registro, criação mais rápida de pedidos e navegação aprimorada no editor de linha de cotação

Produza relatórios sobre reservas, gere pedidos mais rapidamente com menos agendas de preço e navegue mais facilmente pelos campos do editor de linha de cotação usando ferramentas e funcionalidades aprimoradas.

Salesforce Billing: Novos acordos de receita

Obtenha melhor visibilidade de suas obrigações de receita entre reservas e faturamentos com acordos de receita. Crie períodos financeiros flexíveis com várias moedas.

## Salesforce CPQ: relatórios de registro, criação mais rápida de pedidos e navegação aprimorada no editor de linha de cotação

Produza relatórios sobre reservas, gere pedidos mais rapidamente com menos agendas de preço e navegue mais facilmente pelos campos do editor de linha de cotação usando ferramentas e funcionalidades aprimoradas.

Nota: O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce

Importante: A partir do Salesforce CPQ 214 (Summer '18), os usuários são atualizados automaticamente para as principais correções e versões do CPQ. Essa alteração aplica-se tanto a clientes novos quanto a existentes.

NESTA SEÇÃO:

Gerar relatórios de receita precisos com reservas

Adicionamos campos a pedidos e produtos do pedido para que a sua empresa possa gerar relatórios sobre reservas que excluam assinaturas perenes de produtos de pedido. Especifique quais produtos de pedido serão incluídos ou excluídos das reservas e veja a quantidade e o preço total das reservas calculadas do produto de pedido.

Otimizar fluxos de trabalho de fatura e receita em menos etapas

Os campos Produto do pedido revisado e Ação do contrato agora são preenchidos no produto do pedido quando o produto do pedido é ativado. Agora é possível combinar linhas de fatura e gerar agendas de receita para emendas sem executar o processo de contratação.

Criar pedidos mais rapidamente com menos agendas de preço

Simplificamos o processo de criação de pedidos, reduzindo a criação de agendas de preço desnecessárias. Agora criamos agendas de preço apenas para produtos de pedido baseados em uso.

Adeus, campo Conversão de assinatura

O campo Conversão de assinatura agora foi descontinuado. Estamos avaliando algumas novas opções para suprir uma gama mais ampla de necessidades comerciais.

Navegar rapidamente pelo editor de linha de cotação

Ficou mais fácil utilizar o editor de linha de cotação. Clique em uma célula de campo para colocar o foco nela e, em seguida, use as teclas de seta ou a tecla de tabulação para se mover para outras células. Você também pode clicar no ícone de lápis ao lado de uma célula de campo quando estiver pronto para editá-la. O desempenho também foi aprimorado, com redução dos tempos de cálculo e carregamento.

Outras alterações no Salesforce CPQ

Saiba mais sobre outras alterações que fizemos nos campos de mesclagem e na porcentagem do total de produtos do pedido.

## Gerar relatórios de receita precisos com reservas

Adicionamos campos a pedidos e produtos do pedido para que a sua empresa possa gerar relatórios sobre reservas que excluam assinaturas perenes de produtos de pedido. Especifique quais produtos de pedido serão incluídos ou excluídos das reservas e veja a quantidade e o preço total das reservas calculadas do produto de pedido.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

**Como:** O processo para adicionar os campos ao layout de página é o mesmo para pedidos e produtos de pedido. Por exemplo, para adicionar o campo Reservas do pedido, localize o layout de página para Pedidos.

- Se estiver usando o Lightning Experience, insira `Gerenciador de objetos` na caixa Busca rápida em Configuração e selecione **Gerenciador de objetos**. Em seguida, clique em **Pedido** e role a tela até a seção **Layouts de página**.
- Se estiver usando o Salesforce Classic, em Configuração, insira `Pedidos` na caixa Busca rápida e selecione **Layouts de página**.

Ao lado do layout Pedido do CPQ, clique em **Editar**. No painel superior, insira `Reservas` na caixa Busca rápida. Arraste o campo para uma seção vazia e salve suas alterações.

Após a ativação, tudo o que seus especialistas em receita precisarão fazer é definir o campo Indicador de reservas de acordo com seus requisitos de geração de relatórios.

## Otimizar fluxos de trabalho de fatura e receita em menos etapas

Os campos Produto do pedido revisado e Ação do contrato agora são preenchidos no produto do pedido quando o produto do pedido é ativado. Agora é possível combinar linhas de fatura e gerar agendas de receita para emendas sem executar o processo de contratação.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

## Criar pedidos mais rapidamente com menos agendas de preço

Simplificamos o processo de criação de pedidos, reduzindo a criação de agendas de preço desnecessárias. Agora criamos agendas de preço apenas para produtos de pedido baseados em uso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

## Adeus, campo Conversão de assinatura

O campo Conversão de assinatura agora foi descontinuado. Estamos avaliando algumas novas opções para suprir uma gama mais ampla de necessidades comerciais.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

## Navegar rapidamente pelo editor de linha de cotação

Ficou mais fácil utilizar o editor de linha de cotação. Clique em uma célula de campo para colocar o foco nela e, em seguida, use as teclas de seta ou a tecla de tabulação para se mover para outras células. Você também pode clicar no ícone de lápis ao lado de uma célula de campo quando estiver pronto para editá-la. O desempenho também foi aprimorado, com redução dos tempos de cálculo e carregamento.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

Nota: O aprimoramento de desempenho do editor de linha de cotação não inclui suporte ao uso de temas em linhas de tabela. Se isso for um problema para a sua organização, contate o suporte do CPQ para desativar o aprimoramento. Você será informado quando o uso de temas em linhas de tabela estiver disponível novamente. Não podemos garantir a disponibilidade geral do uso de temas em linhas de tabela no recurso de aprimoramentos de desempenho em qualquer período específico, nem que deva ser disponibilizado em algum momento. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

## Outras alterações no Salesforce CPQ

Saiba mais sobre outras alterações que fizemos nos campos de mesclagem e na porcentagem do total de produtos do pedido.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Mostre o rótulo da lista de opções no campo de mesclagem
Quando você associa um campo de mesclagem a um valor de lista de opções, agora o campo de mesclagem mostra o rótulo do valor, em vez do seu nome de API, nos documentos gerados.

Fluxo de trabalho melhorado para porcentagem do total de produtos do pedido
Fizemos alterações na maneira como os produtos cobertos são calculados. Em vez de os usuários adicionarem manualmente uma porcentagem do total de produtos do pedido em seus pedidos, agora calculamos isso automaticamente para produtos selecionados. Se a porcentagem do total das linhas de cotação contiver mais de uma quantidade, elas serão convertidas em um produto de pedido com uma quantidade. Usamos a porcentagem da quantidade total como um multiplicador para o cálculo do preço unitário. O valor da quantidade cotada está disponível em um campo separado. Observe que a quantidade cotada não pode ser ajustada para quantidades parciais em pedidos parciais.

### Mostre o rótulo da lista de opções no campo de mesclagem

Quando você associa um campo de mesclagem a um valor de lista de opções, agora o campo de mesclagem mostra o rótulo do valor, em vez do seu nome de API, nos documentos gerados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

### Fluxo de trabalho melhorado para porcentagem do total de produtos do pedido

Fizemos alterações na maneira como os produtos cobertos são calculados. Em vez de os usuários adicionarem manualmente uma porcentagem do total de produtos do pedido em seus pedidos, agora calculamos isso automaticamente para produtos selecionados. Se a porcentagem do total das linhas de cotação contiver mais de uma quantidade, elas serão convertidas em um produto de pedido com uma quantidade. Usamos a porcentagem da quantidade total como um multiplicador para o cálculo do preço unitário. O valor da quantidade cotada está disponível em um campo separado. Observe que a quantidade cotada não pode ser ajustada para quantidades parciais em pedidos parciais.

**Onde:** essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience em todas as edições do Salesforce CPQ.

**Quem:** O Salesforce CPQ é oferecido por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

## Salesforce Billing: Novos acordos de receita

Obtenha melhor visibilidade de suas obrigações de receita entre reservas e faturamentos com acordos de receita. Crie períodos financeiros flexíveis com várias moedas.

Nota: Você precisa ter o Salesforce CPQ para instalar o Salesforce Billing. Algumas assinaturas oferecem esse pacote por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

Importante: Ao instalar a atualização mais recente do Salesforce Billing, recomendamos enfaticamente que você lance ou cancele todas as faturas em rascunho antes de iniciar o processo. Se você instalar o Salesforce Billing e depois lançar uma fatura que tenha sido criada como rascunho antes da instalação, encontrará erros nas próximas faturas de pedidos relacionados. Esses erros ocorrem porque o Salesforce Billing Winter '18 (ou posterior) atualiza as datas de produto de pedido relacionadas à próxima data de faturamento quando uma fatura é lançada.

NESTA SEÇÃO:

Usar acordos de receita para agrupar agendas de receita
Os acordos de receita alinham agendas de receita relacionadas para lhe proporciona uma melhor visibilidade das suas obrigações gerais de receita relativas a um contrato ou pedido. Agrupando agendas de receita, você pode rastrear uma obrigação entre reservas (produtos do pedido) e faturamentos (linhas de fatura, linhas de nota de crédito e linhas de nota de débito).

## Usar acordos de receita para agrupar agendas de receita

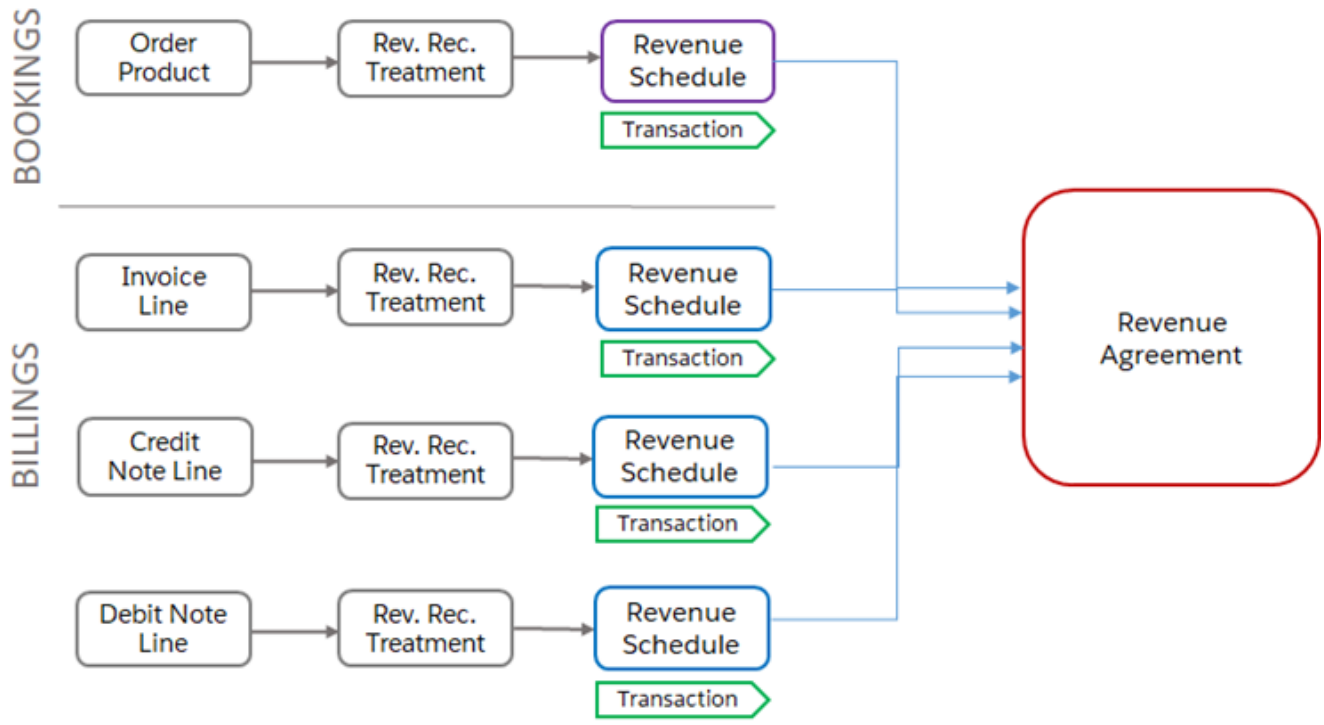
Os acordos de receita alinham agendas de receita relacionadas para lhe proporciona uma melhor visibilidade das suas obrigações gerais de receita relativas a um contrato ou pedido. Agrupando agendas de receita, você pode rastrear uma obrigação entre reservas (produtos do pedido) e faturamentos (linhas de fatura, linhas de nota de crédito e linhas de nota de débito).

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições do Salesforce Billing.

**Quem:** Você precisa ter o Salesforce CPQ para instalar o Salesforce Billing. Algumas assinaturas oferecem esse pacote por um custo extra. Para obter informações sobre preços, entre em contato com seu executivo de conta na Salesforce.

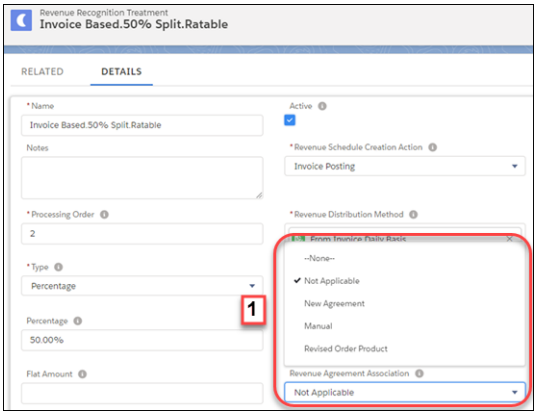
**Por quê:** Assinaturas e produtos de pedido baseados em serviço podem mudar com o tempo. Créditos, débitos e cancelamentos afetam o contrato ou serviço original. Quando você emenda um pedido ou contrato, suas reservas e faturamentos líquidos mudam, resultando em várias agendas de receita. Quanto mais alterações você fizer, mais agendas de receita terá, o que pode dificultar a avaliação de suas reservas e faturamentos totais.

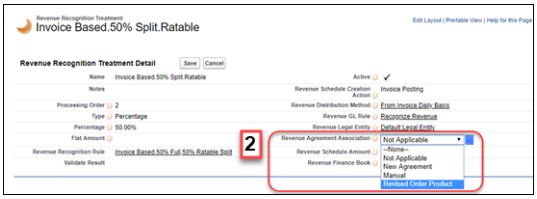
Os acordos de receita agrupam agendas de receita relacionadas ao pedido original, apresentando uma visão agregada do montante da sua receita e do que é reconhecido.




**Como:** Crie um acordo de receita para configurar seu próprio agrupamento. Recomendamos agrupar por obrigação de receita, mas você pode agrupar agendas de receita da maneira que desejar.

Para começar, selecione uma opção em Associação de acordo de receita na página de detalhes Tratamento de reconhecimento de receita no Lightning Experience (1) ou no Salesforce Classic (2).




# Pardot: Exclusão permanente de clientes potenciais, layouts responsivos, visualizar como, programas de engajamento de repetição e mais coisas incríveis

Exclua clientes potenciais de forma permanente da lixeira, insira arquivos do Salesforce em emails do Engage, use novos layouts predefinidos para criar páginas de apresentação responsivas e obtenha melhores taxas de correspondência ao usar o componente Leads correspondentes. Além disso, visualize emails como clientes potenciais específicos e deixe os clientes potenciais passarem por programas de engajamento mais de uma vez.

NESTA SEÇÃO:

Exclua clientes potenciais de forma permanente

Honre as solicitações de seus clientes em remover de forma permanente seus dados pessoais do Pardot. Antes, quando você excluía clientes potenciais, o Pardot os arquivava na lixeira sem a opção de excluí-los de forma permanente.

Alterações de como o Pardot trata clientes potenciais na lixeira

Mudamos a forma como a lixeira funciona para ajudá-lo com seus esforços em relação a regulamentos de proteção e privacidade de dados, como o Regulamento geral de proteção de dados (GDPR). O Pardot não rastreia mais os clientes potenciais arquivados na lixeira e os clientes potenciais serão restaurados somente se enviarem um formulário. Se o cliente potencial arquivado tiver um registro do Salesforce associado, ele também será restaurado se um usuário do Salesforce clicar em **Enviar ao Pardot**, **Enviar email ao Pardot** ou **Adicionar à lista do Pardot**.

Alinhe Vendas e Marketing em uma única plataforma com o Pardot for Lightning (Beta)

O aplicativo Pardot for Lightning ajuda usuários do Pardot a serem mais produtivos mantendo-os no Salesforce. O aplicativo não é mais uma única guia, portanto, já se foram os dias de usar o Pardot em uma janela separada e menus duplicados com navegação confusa. O aplicativo tem uma navegação e um layout totalmente novos e personalizados para o Lightning Experience.

### Usar layouts responsivos em páginas de apresentação

A época da codificação manual de modelos de layout responsivo no Pardot ficou no passado. Agora oferecemos layouts responsivos predefinidos que você pode editar para adequá-los à aparência geral da sua marca. Importe um dos cinco layouts predefinidos, personalize-o e use-o novamente para estilizar suas páginas de apresentação. Você também pode visualizar previamente os modelos para conferir o design antes de publicar o seu modelo.

### Personalizar emails do Engage com Salesforce Files

Aumente o engajamento de clientes potenciais personalizando emails do Engage com arquivos do Salesforce. Agora você pode carregar e selecionar arquivos do Salesforce a partir do editor de campanhas do Engage.

### Configure novas opções do Salesforce Engage

Os administradores do Pardot agora podem controlar se os usuários podem enviar emails rastreados do Engage para Gmail ou enviar campanhas do Engage individuais a clientes potenciais que optaram por sair.

### Associar leads a contas sem um valor de site

Se você usar o componente Leads correspondentes e suas contas tiverem baixa cobertura no campo Site da Web, agora você obterá melhores taxas de correspondência. Quando uma conta não tem um valor em Site da Web, a regra de correspondência padrão para leads em contas verifica os principais contatos da conta. A regra agrega os sufixos de email desses contatos para compará-los ao sufixo de email no lead.

### Ver menos falsos positivos em leads associados a contas

Ao usar o componente Leads correspondentes, você não precisa mais obter correspondências com base em endereços de email pessoais. A regra de correspondência padrão para leads em contas agora ignora endereços de email que terminam com domínios amplamente utilizados, como gmail.com e yahoo.com.

### Deixe clientes potenciais repetirem programas de engajamento (Beta)

Às vezes um cliente potencial não se rende na primeira tentativa ou você precisa reenviar conteúdo de marketing recorrente, como renovações ou ofertas sazonais. Agora você pode configurar programas de engajamento que permitem que clientes potenciais passem pelo programa quantas vezes quiserem.

### Visualize emails como um cliente potencial específico

Pode ser muito estressante enviar emails altamente personalizados, pois eles usam tags de mesclagem dinâmica em vez de linguagem simples. E a personalização pode se tornar complexa rapidamente. Se você já ficou imaginando qual seria a aparência de um email após as informações dinâmicas serem apresentadas, experimente a ferramenta Visualizar como. Toda vez que criar um email, vá para a guia Visualização e clique em **Visualizar como** para ver a aparência de seu conteúdo para pessoas específicas em sua lista.

### Divirta-se com emojis em emails

Sua empresa vende coisas legais, certo? Às vezes, você quer se divertir um pouco no conteúdo de marketing de seu email. Um sorriso amistoso ou uma estrela brilhante pode ser exatamente o que você precisa! Experimente o seletor de emoji para linhas de assunto e corpo do email e copie para animar um pouco as coisas.

### O Engagement Studio oferece ponteiros

Editando programas de engajamento com pressa? Se observarmos determinados problemas, apresentaremos um pop-up com uma nota rápida para dizer: "Ei, pode ser que queira revisar essa alteração". Eles incluem agendar em uma data no passado ou fora do horário comercial. Também informaremos se você estiver reutilizando um modelo de email e as configurações da conta não permitirem isso. Se tudo estiver bem, simplesmente ignore a mensagem. Ou revise a etapa para assegurar que clientes potenciais recebam as informações necessárias.

### O Twitter altera a política de publicação

É claro que você ainda pode publicar conteúdo de marketing do Pardot em suas redes sociais! Mas devido a algumas alterações nas políticas do Twitter, não é possível publicar conteúdo semelhante em diversas contas simultaneamente. Ao fazer uma postagem social, agora você está limitado a usar uma conta do Twitter por vez.

### Use o Pardot em francês, alemão e espanhol da UE (Beta)

Localizamos a UI do Pardot para a França, a Alemanha e a Espanha. A localização é uma versão Beta e está disponível para todos os clientes.

## Exclua clientes potenciais de forma permanente

Honre as solicitações de seus clientes em remover de forma permanente seus dados pessoais do Pardot. Antes, quando você excluía clientes potenciais, o Pardot os arquivava na lixeira sem a opção de excluí-los de forma permanente.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

**Quem:** Os usuários administradores do Pardot podem excluir clientes potenciais de forma permanente.

**Por quê:** Independentemente de você receber uma solicitação de exclusão de dados ou desejar limpar sua conta, agora é possível remover de forma permanente todos os traços de um cliente potencial do Pardot. A exclusão permanente de clientes potenciais é importante, principalmente se você estiver preocupado com regulamentos de proteção e privacidade de dados, como o Regulamento geral de proteção de dados (GDPR).

**Como:** Esse recurso é ativado automaticamente em todas as contas do Pardot. Na lixeira, você pode excluir clientes potenciais individuais ou em massa usando uma ação de tabela.

## Alterações de como o Pardot trata clientes potenciais na lixeira

Mudamos a forma como a lixeira funciona para ajudá-lo com seus esforços em relação a regulamentos de proteção e privacidade de dados, como o Regulamento geral de proteção de dados (GDPR). O Pardot não rastreia mais os clientes potenciais arquivados na lixeira e os clientes potenciais serão restaurados somente se enviarem um formulário. Se o cliente potencial arquivado tiver um registro do Salesforce associado, ele também será restaurado se um usuário do Salesforce clicar em **Enviar ao Pardot**, **Enviar email ao Pardot** ou **Adicionar à lista do Pardot**.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

## Alinhe Vendas e Marketing em uma única plataforma com o Pardot for Lightning (Beta)

O aplicativo Pardot for Lightning ajuda usuários do Pardot a serem mais produtivos mantendo-os no Salesforce. O aplicativo não é mais uma única guia, portanto, já se foram os dias de usar o Pardot em uma janela separada e menus duplicados com navegação confusa. O aplicativo tem uma navegação e um layout totalmente novos e personalizados para o Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited com o Pardot.

Nota: Como um recurso beta, o Pardot for Lightning é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

**Quem:** Esse recurso está disponível para usuários do Salesforce com a permissão Permitir acesso a todos os recursos do Pardot, que estão mapeados para um usuário do Pardot.

**Como:** Os administradores do Salesforce devem ativar esse recurso. Em Configuração, insira `Pardot` na pesquisa e clique em **Iniciar**. Ative o aplicativo. Em seguida, adicione a permissão do aplicativo **Permitir acesso a todos os recursos do Pardot** a um conjunto de

permissões atribuído a todos os usuários que precisam de acesso ao aplicativo. Após o aplicativo ser ativado, ele aparece no Iniciador de aplicativos para todos os usuários que tiveram a permissão do aplicativo atribuída.

## Usar layouts responsivos em páginas de apresentação

A época da codificação manual de modelos de layout responsivo no Pardot ficou no passado. Agora oferecemos layouts responsivos predefinidos que você pode editar para adequá-los à aparência geral da sua marca. Importe um dos cinco layouts predefinidos, personalize-o e use-o novamente para estilizar suas páginas de apresentação. Você também pode visualizar previamente os modelos para conferir o design antes de publicar o seu modelo.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

**Como:** Não se preocupe, você não precisa fazer nada! Esse recurso é ativado em todas as contas do Pardot. Ao editar um modelo de layout, selecione um layout no menu suspenso Importar layout e clique em **Importar agora**. Em seguida, use o editor de HTML para personalizar o layout.

## Personalizar emails do Engage com Salesforce Files

Aumente o engajamento de clientes potenciais personalizando emails do Engage com arquivos do Salesforce. Agora você pode carregar e selecionar arquivos do Salesforce a partir do editor de campanhas do Engage.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Esse recurso está disponível para usuários com uma licença do Salesforce Engage.

**Como:** Ative Entregas de conteúdo e Links públicos para os usuários. Em seguida, os representantes de vendas carregam um arquivo ou escolhem um arquivo do Salesforce. Um link público para o arquivo, estilizado para parecer um anexo, é adicionado à mensagem. Os representantes também podem inserir uma imagem em linha no email. Os arquivos que os representantes carregam no editor de campanhas do Engage são salvos na biblioteca do Salesforce.

## Configure novas opções do Salesforce Engage

Os administradores do Pardot agora podem controlar se os usuários podem enviar emails rastreados do Engage para Gmail ou enviar campanhas do Engage individuais a clientes potenciais que optaram por sair.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

**Como:** Na página de configurações de sua conta do Pardot, expanda a seção Salesforce Engage e defina as configurações.

## Associar leads a contas sem um valor de site

Se você usar o componente Leads correspondentes e suas contas tiverem baixa cobertura no campo Site da Web, agora você obterá melhores taxas de correspondência. Quando uma conta não tem um valor em Site da Web, a regra de correspondência padrão para leads em contas verifica os principais contatos da conta. A regra agrega os sufixos de email desses contatos para compará-los ao sufixo de email no lead.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited com Pardot Pro ou Pardot Ultimate Edition.

CONSULTE TAMBÉM:

Precificação no Pardot

## Ver menos falsos positivos em leads associados a contas

Ao usar o componente Leads correspondentes, você não precisa mais obter correspondências com base em endereços de email pessoais. A regra de correspondência padrão para leads em contas agora ignora endereços de email que terminam com domínios amplamente utilizados, como gmail.com e yahoo.com.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited com Pardot Pro ou Pardot Ultimate Edition.

CONSULTE TAMBÉM:

Precificação no Pardot

## Deixe clientes potenciais repetirem programas de engajamento (Beta)

Às vezes um cliente potencial não se rende na primeira tentativa ou você precisa reenviar conteúdo de marketing recorrente, como renovações ou ofertas sazonais. Agora você pode configurar programas de engajamento que permitem que clientes potenciais passem pelo programa quantas vezes quiserem.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

Nota: Por se tratar de um recurso beta, os programas de repetição fazem parte de uma prévia e não fazem parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre programas de repetição no IdeaExchange. Para ativar esse recurso em sua conta, ative-o no Engagement Studio ou entre em contato com a equipe de suporte.

**Quem:** Usuários com os papéis de Marketing e Administrador do Pardot e usuários com a permissão Criar no Engagement Studio podem ativar essa configuração.

**Como:** Crie um programa no Engagement Studio ou escolha um que ainda não foi enviado. No cartão Iniciar, selecione **Permitir que clientes potenciais entrem novamente em um programa**. Se um programa de engajamento estiver em execução, não será possível ativar esse recurso.

## Visualize emails como um cliente potencial específico

Pode ser muito estressante enviar emails altamente personalizados, pois eles usam tags de mesclagem dinâmica em vez de linguagem simples. E a personalização pode se tornar complexa rapidamente. Se você já ficou imaginando qual seria a aparência de um email após as informações dinâmicas serem apresentadas, experimente a ferramenta Visualizar como. Toda vez que criar um email, vá para a guia Visualização e clique em **Visualizar como** para ver a aparência de seu conteúdo para pessoas específicas em sua lista.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

## Divirta-se com emojis em emails

Sua empresa vende coisas legais, certo? Às vezes, você quer se divertir um pouco no conteúdo de marketing de seu email. Um sorriso amistoso ou uma estrela brilhante pode ser exatamente o que você precisa! Experimente o seletor de emoji para linhas de assunto e corpo do email e copie para animar um pouco as coisas.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

**Como:** No Compositor avançado de assunto ou na barra de ferramentas do editor de email, clique em  e escolha o emoji que deseja usar. Visualize e teste seus emails para certificar-se de que eles possuam a aparência esperada em diferentes clientes de email.

## O Engagement Studio oferece ponteiros

Editando programas de engajamento com pressa? Se observarmos determinados problemas, apresentaremos um pop-up com uma nota rápida para dizer: "Ei, pode ser que queira revisar essa alteração". Eles incluem agendar em uma data no passado ou fora do horário comercial. Também informaremos se você estiver reutilizando um modelo de email e as configurações da conta não permitirem isso. Se tudo estiver bem, simplesmente ignore a mensagem. Ou revise a etapa para assegurar que clientes potenciais recebam as informações necessárias.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

## O Twitter altera a política de publicação

É claro que você ainda pode publicar conteúdo de marketing do Pardot em suas redes sociais! Mas devido a algumas alterações nas políticas do Twitter, não é possível publicar conteúdo semelhante em diversas contas simultaneamente. Ao fazer uma postagem social, agora você está limitado a usar uma conta do Twitter por vez.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

## Use o Pardot em francês, alemão e espanhol da UE (Beta)

Localizamos a UI do Pardot para a França, a Alemanha e a Espanha. A localização é uma versão Beta e está disponível para todos os clientes.

**Onde:** Essa mudança se aplica a todas as edições do Pardot.

Nota: Por se tratar de um recurso beta, o Pardot localizado é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

**Como:** Os usuários alteram suas configurações de localidade e idioma editando seu perfil. Os administradores do Pardot alteram o idioma padrão e a localidade na página de configurações da conta. Em contas com sincronização de usuários do Salesforce, as configurações de idioma correspondente para usuários são herdadas do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Pardot for Lightning (Beta) (pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

# Outras alterações no Sales Cloud

Filtre modos de exibição de lista de contas por território no Lightning Experience. E os campos de organizador, participante e status do participante não são mais exportados com os compromissos.

NESTA SEÇÃO:

Filtrar modos de exibição de lista de contas por território no Lightning Experience
Os usuários do Gerenciamento de Território Enterprise podem encontrar facilmente as contas atribuídas aos seus territórios com os filtros Meus territórios e Minhas equipes de território.

Detalhes do organizador e do participante não são mais exportados com os compromissos
Quando representantes exportam compromissos das páginas de detalhes dos compromissos, o organizador, o participante e o status do participante não são mais exportados para o arquivo .ics. E é melhor dessa maneira! Agora contatos e leads convidados para reuniões exportadas obtêm menos surpresas de funcionalidade de seus aplicativos de calendário.

## Filtrar modos de exibição de lista de contas por território no Lightning Experience

Os usuários do Gerenciamento de Território Enterprise podem encontrar facilmente as contas atribuídas aos seus territórios com os filtros Meus territórios e Minhas equipes de território.

**Onde:** Isso se aplica ao Lightning Experience nas edições Developer e Performance e nas edições Enterprise e Unlimited com o Sales Cloud.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Criar ou clonar um modo de exibição de lista no Lightning Experience(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Simplifique seus modos de exibição de lista com filtros detalhados

## Detalhes do organizador e do participante não são mais exportados com os compromissos

Quando representantes exportam compromissos das páginas de detalhes dos compromissos, o organizador, o participante e o status do participante não são mais exportados para o arquivo .ics. E é melhor dessa maneira! Agora contatos e leads convidados para reuniões exportadas obtêm menos surpresas de funcionalidade de seus aplicativos de calendário.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic nas edições Group, Contact Manager, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Após exportar do Salesforce e importar para outro aplicativo de calendário, os dados desses campos não funcionam corretamente, principalmente para contatos e leads convidados.

**Como:** Para configurar o gerenciamento sofisticado de compromisso e convite, os usuários com o Microsoft® Exchange, Office 365® ou Google G Suite podem se integrar ao Salesforce usando o Lightning Sync.

# Serviço: Bots do Einstein, Engajamento guiado do Lightning e serviço de campo em comunidades do Lightning

Diminua a carga de trabalho da sua equipe desenvolvendo Bots do Einstein para encaminhar casos de rotina, como solicitações de senha. Use o Engajamento guiado do Lightning para conduzir seus agentes por ações em várias etapas, como scripts de chamada, com uma lista ordenada de fluxos diretamente no console. Você pode inclusive utilizar o Engajamento guiado do Lightning com bate-papos do Live Agent. Aproveite os robustos recursos de serviço de campo, como o Snap-ins Appointment Management (beta), o suporte total a comunidades do Lightning e uma ferramenta de otimização para lidar com interrupções na agenda. Aprecie o aumento das opções de roteamento de itens de trabalho para agentes, que agora incluem o Roteamento baseado em habilidades para Omni-Channel e o Roteamento externo para Omni-Channel. Use os recursos de gerenciamento de tradução no Lightning Knowledge, que incluem comparações lado a lado, links inteligentes para artigos traduzidos e a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge. Por fim, gerencie casos de maneira mais eficiente com equipes de caso e rascunhos de email.

NESTA SEÇÃO:

Bots do Einstein prontos para ajudar: aumentar a produtividade da equipe de serviço com Bots (disponíveis ao público em geral)
Facilite a vida dos seus agentes de serviço com os Bots do Einstein. Os Bots podem lidar com solicitações repetitivas e rotineiras dos clientes, liberando os agentes para investir seu tempo em problemas mais complexos que são mais adequados a seres humanos. Seu cliente precisava apenas saber o status de um pedido? De uma redefinição de senha? Do horário e a localização da loja? Sem problemas! Os Bots do Einstein podem fazer tudo com facilidade!

Gerenciamento de caso: Engajamento guiado por fluxo do Lightning, equipes de caso e roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel
Estamos introduzindo um conjunto robusto de recursos para ajudar você e os seus agentes a gerenciarem casos com mais eficiência. Use o Engajamento guiado por fluxo do Lightning para conduzir seus agentes pelos seus processos de negócios. As equipes de caso no Lightning Experience facilitam o trabalho conjunto de grupos de agentes. O roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel permite que o seu centro de contato roteie trabalhos para o melhor agente disponível.

Serviço de campo: Suporte de comunidades do Lightning, Artigos para tipos de trabalho e caminho
Adicione qualquer objeto de serviço de campo a comunidades do Lightning para fornecer a seus parceiros e clientes a visibilidade em processos de serviço de campo. Melhorias nos tipos de trabalho e os planos de manutenção aumentam a eficiência de sua equipe, enquanto a filtragem aprimorada em modelos de relatório de serviço o ajudam a criar relatórios de serviço aprimorados. Diversos objetos de serviço de campo agora incluem a Criptografia de plataforma Shield, o compartilhamento com base em critérios e Caminho, uma barra de progresso chamativa que exibe o status do registro.

Canais: Fluxo de configuração do Live Agent, APIs para Lightning Experience e Suporte offline para bate-papo de snap-ins
Comece a usar rapidamente o novo fluxo de configuração do Live Agent e Bate-papo do Snap-ins. E mais métodos do Live Agent estão disponíveis na API do JavaScript do Lightning Console. Você também pode permitir que seus clientes registrem um caso quando seus agentes do bate-papo estiverem offline.

Knowledge: gerenciamento de tradução, links inteligentes e a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge (beta)
Não sabe a tradução? O Lightning Knowledge fala o seu idioma. Os recursos de gerenciamento de tradução do Salesforce Classic, como as ações Enviar para tradução e Publicar, estão disponíveis no Lightning Knowledge. Outros aprimoramentos incluem a exibição lado a lado de traduções e versões de artigos mestres em um componente do Lightning e atualizações no componente de alteração de idioma. Links inteligentes agora estão disponíveis para incluir links para outros artigos em campos de rich text. A esperada Ferramenta de migração do Lightning Knowledge oferece uma solução simples para mover sua base de conhecimento do Salesforce Classic para a funcionalidade aprimorada do Lightning Knowledge.

Service Cloud Mobile: Gerencie casos em trânsito (Beta)

Todos os recursos de gerenciamento de caso que você ama no Service Cloud estão chegando ao seu dispositivo móvel! O Service Cloud Mobile é uma alternativa leve ao aplicativo Salesforce, projetada para ajudar os agentes de suporte a resolver casos de clientes em qualquer lugar. O aplicativo está disponível para dispositivos móveis Android e iOS.

Outras alterações no Service Cloud

Conheça outras alterações que fizemos no Service Cloud.

# Bots do Einstein prontos para ajudar: aumentar a produtividade da equipe de serviço com Bots (disponíveis ao público em geral)

Facilite a vida dos seus agentes de serviço com os Bots do Einstein. Os Bots podem lidar com solicitações repetitivas e rotineiras dos clientes, liberando os agentes para investir seu tempo em problemas mais complexos que são mais adequados a seres humanos. Seu cliente precisava apenas saber o status de um pedido? De uma redefinição de senha? Do horário e a localização da loja? Sem problemas! Os Bots do Einstein podem fazer tudo com facilidade!

**Onde:** Os Bots do Einstein estão disponíveis no Lightning Experience e no Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. A configuração dos Bots do Einstein está disponível apenas no Lightning Experience.

**Quem:** O Einstein Bots está disponível para organizações com licenças de usuário do Service Cloud e do Live Agent. Para utilizar totalmente a página Desempenho dos Bots do Einstein, também é necessário ter o Service Cloud Analytics.

**Por quê:** Use bots para coletar e qualificar informações do cliente a fim de resolver problemas rotineiros ou encaminhá-los de maneira transparente a um agente para obter uma resolução rápida. Com agentes que utilizam o Live Agent, você pode configurar bots para coletar informações pré-bate-papo, como detalhes de contato e um número de caso. Os bots são ótimos para economizar tempo dos seus agentes.

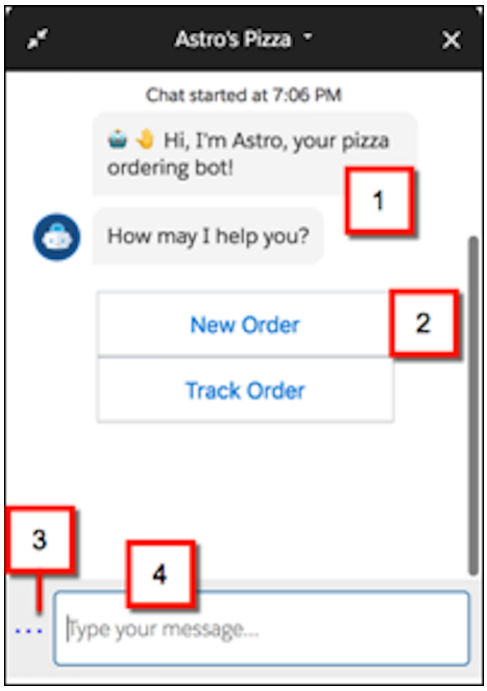
Os Bots do Einstein:

- Estão conectados aos seus dados de CRM, aos dados históricos de atendimento ao cliente da sua empresa e aos processos de negócios existentes.
- São projetados para funcionar com seus métodos pré-bate-papo, coletando informações e economizando o tempo dos agentes.
- São facilmente desenvolvidos e implantados usando o Einstein Bot Builder. Você pode criar bots que sejam acionados exclusivamente por menu ou por botão. Também pode treinar o bot para entender o que os seus clientes escreveram na janela de bate-papo.

  Nota: As Intenções oferecem suporte somente ao que o cliente escreve em inglês.

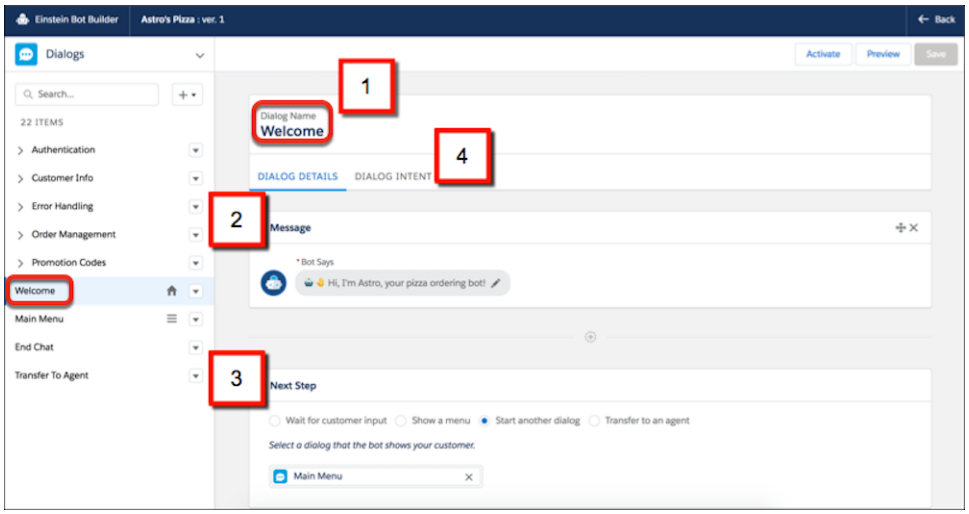
**Como:** Aqui está o que os seus clientes veem na experiência de bate-papo.

- Primeiro, o bot se identifica (1).
- Em seguida, ele define expectativas e oferece opções rápidas com botões de menu (2).
- O menu Opções de bot oferece algumas opções que estão sempre disponíveis na janela de bate-papo, incluindo Transferir para agente (3).
- As Intenções de diálogo opcionais permitem treinar o bot para que ele entenda o que os seus clientes escreveram na janela de bate-papo (4).



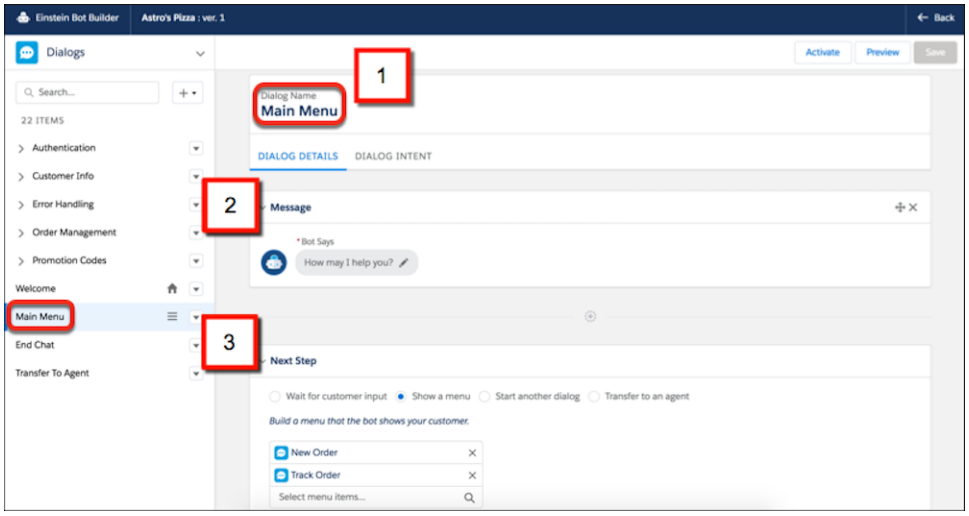

Use o Einstein Bot Builder para montar os diálogos que definem o seu bot. Neste exemplo:

- A caixa de diálogo de boas-vindas (1) apresenta e identifica o bot (2).
- A seção Próxima etapa direciona o bot para que exiba a caixa de diálogo Menu principal (3).
- Intenções opcionais associadas a cada caixa de diálogo permitem que você treine o bot para entender o que seus clientes escrevem na janela de bate-papo (4).




Neste exemplo:

- A caixa de diálogo Menu principal (1) determina ao bot que envie uma mensagem ao cliente (2).
- A seção Próxima etapa exibe um menu que define expectativas e oferece soluções rápidas aos seus clientes (3).




Alguns procedimentos importantes são necessários para que você possa começar a usar bots.

1. Execute o Fluxo de configuração do Live Agent.
2. Forneça um botão de Bate-papo do Snap-ins aos clientes na sua comunidade ou site.
3. Para visualizar e testar seu Bot do Einstein, ative o bate-papo do Snap-ins.
4. Ative o Salesforce Knowledge caso o Bot do Einstein envie artigos do Knowledge aos clientes.

Depois de configurar esses elementos cruciais, você estará pronto para criar um bot!

## Atualizações relacionadas para desenvolvedores

Os desenvolvedores podem utilizar a API de metadados para configurar Bots do Einstein. Use os seguintes tipos:

- `Bot`
- `BotVersion`
- `MIDomain`

CONSULTE TAMBÉM:

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

*Ajuda do Salesforce*: Bots do Einstein para Service Cloud (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Guia do desenvolvedor da API de metadados* (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Gerenciamento de caso: Engajamento guiado por fluxo do Lightning, equipes de caso e roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel

Estamos introduzindo um conjunto robusto de recursos para ajudar você e os seus agentes a gerenciarem casos com mais eficiência. Use o Engajamento guiado por fluxo do Lightning para conduzir seus agentes pelos seus processos de negócios. As equipes de caso no Lightning Experience facilitam o trabalho conjunto de grupos de agentes. O roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel permite que o seu centro de contato roteie trabalhos para o melhor agente disponível.

NESTA SEÇÃO:

Console de serviço: Engajamento guiado do Lightning, equipes de caso e aprimoramentos de email
Estamos facilitando a vida dos seus agentes no Console de serviço. O Engajamento guiado do Lightning conduz seus agentes de serviço pelos seus processos de negócios. As equipes de caso agora estão disponíveis no Lightning Experience para ajudar grupos de agentes a trabalharem juntos com mais facilidade. E os aprimoramentos de email facilitam o envio de cópias para as pessoas e a inclusão de anexos.

Casos: Equipes de caso, Rascunhos de email, Campos de email do Apex e muito mais
Queremos manter você e seus agentes felizes. É por isso que disponibilizamos equipes de caso e rascunhos de email no Lightning Experience. Os agentes também podem realizar ações rápidas em massa em mais objetos. E responder aos emails dos clientes é ainda mais fácil com recursos como arrastar e soltar para anexos e acesso rápido a ações de resposta. Se você configurar campos de email padrão com o Apex, prepare-se para algumas boas notícias.

Omni-Channel: mais opções de roteamento de itens de trabalho no Lightning Experience
Faça o roteamento de itens de trabalho como preferir com o roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel e roteamento externo para Omni-Channel, ambos agora disponíveis ao público em geral. Fique atento às cargas de trabalho dos agentes e aos itens de trabalho não atribuídos com o Supervisor Omni, agora com suporte a roteamento baseado em habilidades e roteamento externo. Veja rapidamente itens de trabalho novos e aceitos no utilitário Omni-Channel. Acesse as configurações de Omni-Channel no Lightning Experience.

Ferramentas de produtividade: pequenas melhorias em macros e texto rápido
Adoramos ajustar os recursos que seus usuários adoram. Ao criar macros, agora você pode permitir que os usuários insiram texto na posição do cursor. Ao trabalhar com texto rápido, agora você pode atribuir o proprietário a uma fila.

Gerenciamento de direitos: Impedir que agentes marquem os marcos como concluídos acidentalmente
Os marcos ajudam os agentes a fornecer a seus clientes respostas oportunas. Para impedir que os agentes marquem acidentalmente os marcos como concluídos, oculte o link Marcar como concluído no componente Marco. Ao remover esse link, os marcos são marcados automaticamente como concluídos apenas quando as condições forem atendidas. No entanto, os agentes ainda podem ir para a página de registro do marco para definir um marco como concluído.

## Console de serviço: Engajamento guiado do Lightning, equipes de caso e aprimoramentos de email

Estamos facilitando a vida dos seus agentes no Console de serviço. O Engajamento guiado do Lightning conduz seus agentes de serviço pelos seus processos de negócios. As equipes de caso agora estão disponíveis no Lightning Experience para ajudar grupos de agentes a trabalharem juntos com mais facilidade. E os aprimoramentos de email facilitam o envio de cópias para as pessoas e a inclusão de anexos.

NESTA SEÇÃO:

Solucionar casos mais rapidamente com fluxos e equipes de caso no Console de serviço
Adicione o componente Lista de ações guiadas às páginas de registro para exibir uma lista de fluxos que seus agentes podem seguir para resolver casos. Adicione agentes a equipes de caso para colaborar na resolução de casos. Você também pode usar as novas APIs JavaScript do Console do Lightning para personalizar o seu console.

Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)

Guie os agentes em ações com várias etapas, como os scripts de chamada, diretamente no console. Uma lista de fluxos ordenados mantém o processo em andamento durante a troca de agentes; os clientes não precisam repetir a descrição do problema, porque os agentes já sabem exatamente de onde prosseguir. Para aqueles que utilizam o bate-papo do Live Agent, um novo modelo de região fixa permite que seus agentes visualizem o bate-papo e a lista de fluxos ao mesmo tempo. A melhor notícia é que tudo isso é configurado com cliques e não com código.

CONSULTE TAMBÉM:

Ajuda do Salesforce: Limitações do console do Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Solucionar casos mais rapidamente com fluxos e equipes de caso no Console de serviço

Adicione o componente Lista de ações guiadas às páginas de registro para exibir uma lista de fluxos que seus agentes podem seguir para resolver casos. Adicione agentes a equipes de caso para colaborar na resolução de casos. Você também pode usar as novas APIs JavaScript do Console do Lightning para personalizar o seu console.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Service Cloud.

Nota: Os aplicativos de console do Lightning ainda não têm paridade total com os aplicativos de console do Salesforce Classic. Por exemplo, alguns recursos dos aplicativos de console do Salesforce Classic, como notificações por push e suporte a vários monitores, não estão disponíveis nos aplicativos de console do Lightning. Saiba mais.

Não é possível atualizar ou migrar aplicativos de console do Salesforce Classic para o Lightning Experience.

**Como:** Confira os novos recursos disponíveis no Console de serviço.

**Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)**
Guie os agentes por seus fluxos de processos comerciais com o componente Lista de ações guiadas.

**Ver atividades em mais objetos e adicionar filtros de registro no Community 360**
Além das atividades de artigo e discussão, os agentes de suporte agora podem visualizar as atividades da comunidade nestes objetos: ativos, contratos, objetos personalizados, pedidos, produtos e tarefas. Os agentes podem ver se um cliente consultou qualquer desses itens antes de entrar em contato com o suporte. Esse conhecimento ajuda os agentes a fornecer informações mais relevantes, economizando tempo do cliente e da empresa e fechando casos mais rapidamente.

**Avaliar o humor do cliente em chamadas de suporte com o Community 360 (piloto)**
Com a Análise de sentimento (piloto) no componente Community 360, os agentes de serviço veem um ícone de positivo ou negativo na parte superior do console para capturar rapidamente o estado de humor do cliente. O humor é calculado com base nas publicações recentes do cliente na comunidade. As informações de sentimento ajudam os agentes a avaliar os níveis de interesse em outros produtos ou a necessidade de proceder com cautela.

**Automatizar a atualização de guias, alterar itens de navegação e ouvir cliques em itens utilitários com as novas APIs JavaScript do Console do Lightning**
Mais APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console estão disponíveis na API JavaScript do Console do Lightning. Trabalhe com o item de navegação em um aplicativo de console, atualize a guia Console e registre um manipulador de compromissos para um utilitário. Live Agent e Omni-Channel também têm novos métodos e compromissos.

**Copiar e compartilhar seu espaço de trabalho e subguia ativa a partir da barra de endereço**
Os agentes de serviço podem compartilhar rapidamente sua guia principal e suas subguias ativas copiando o URL diretamente da barra de endereço.

### Abrir componentes personalizados do Lightning em guias e subguias do espaço de trabalho

Você não precisa mais se preocupar com URLs que ficam desatualizados. Use `openTab()` e `openSubtab()` com o novo componente `lightning:isUrlAddressible` para abrir componentes personalizados do Lightning diretamente no seu espaço de trabalho.

### Definir valores padrão de campo de email com Apex no Lightning Experience

Aumente a qualidade do seu atendimento ao cliente e economize tempo dos seus agentes com valores padrão para emails de caso. Você pode até mesmo incorporar lógica a esses valores padrão – por exemplo, para gerar uma cópia para um gerente quando um caso é escalonado ou aplicar um modelo de email específico. Se você já estiver usando `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` do Apex no Salesforce Classic, seu código funcionará sem alteração e não precisará ser reescrito no Lightning Experience.

### Arrastar e soltar arquivos para anexá-los a emails

Economize cliques. Para adicionar um anexo a um email, arraste o arquivo para o corpo do email. Você pode arrastar anexos em qualquer ação de email que use um editor de email HTML, mas essa opção está disponível para editores de email de texto simples.

### Responder a emails rapidamente no feed de casos

Como os agentes gastam muito tempo lidando com emails de clientes, adicionamos uma maneira de economizar alguns cliques. O menu suspenso de email no feed de casos agora inclui as ações Responder, Responder a todos e Encaminhar, e os agentes podem visualizar as ações sem expandir o email. Anteriormente, os agentes tinham que expandir o email no feed de casos.

### Compartilhar links em publicações individuais do feed de casos

Informe aos seus agentes que eles podem compartilhar links em publicações individuais no feed de casos no Lightning Experience. Para compartilhar um link em uma publicação, os agentes clicam no carimbo de data/hora da publicação. A publicação é aberta em uma nova guia, na qual o agente pode copiar e colar o URL.

CONSULTE TAMBÉM:

Ajuda do Salesforce: Limitações do console do Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

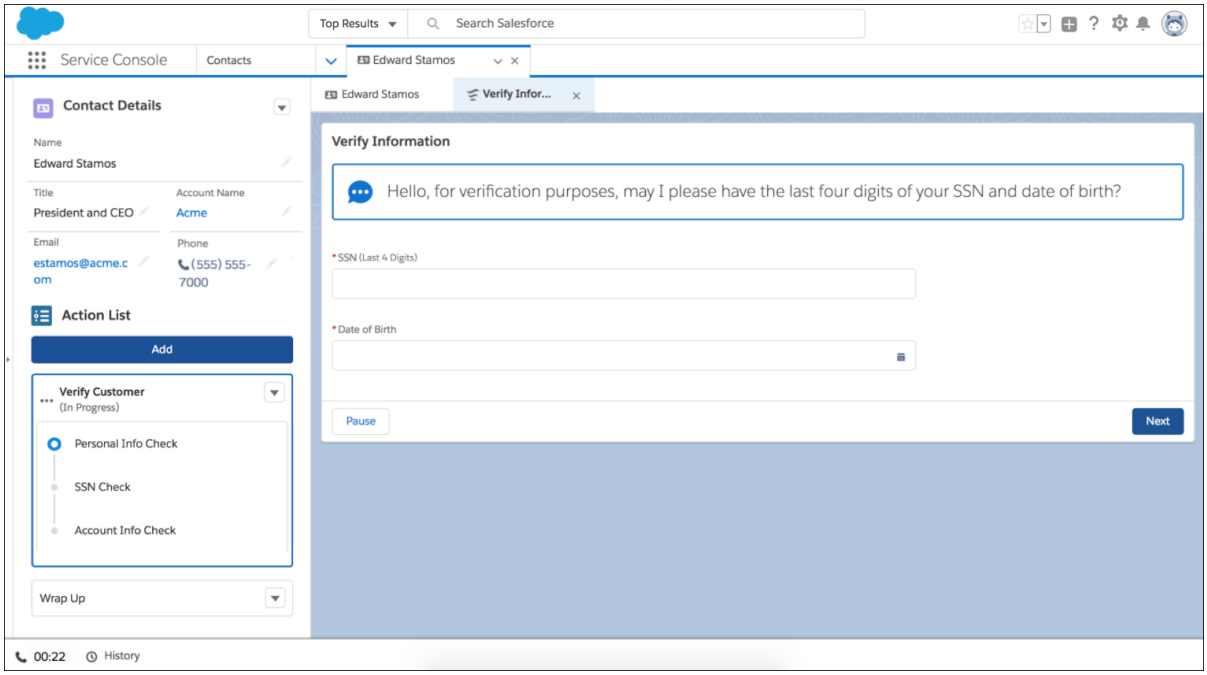
## Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)

Guie os agentes em ações com várias etapas, como os scripts de chamada, diretamente no console. Uma lista de fluxos ordenados mantém o processo em andamento durante a troca de agentes; os clientes não precisam repetir a descrição do problema, porque os agentes já sabem exatamente de onde prosseguir. Para aqueles que utilizam o bate-papo do Live Agent, um novo modelo de região fixa permite que seus agentes visualizem o bate-papo e a lista de fluxos ao mesmo tempo. A melhor notícia é que tudo isso é configurado com cliques e não com código.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

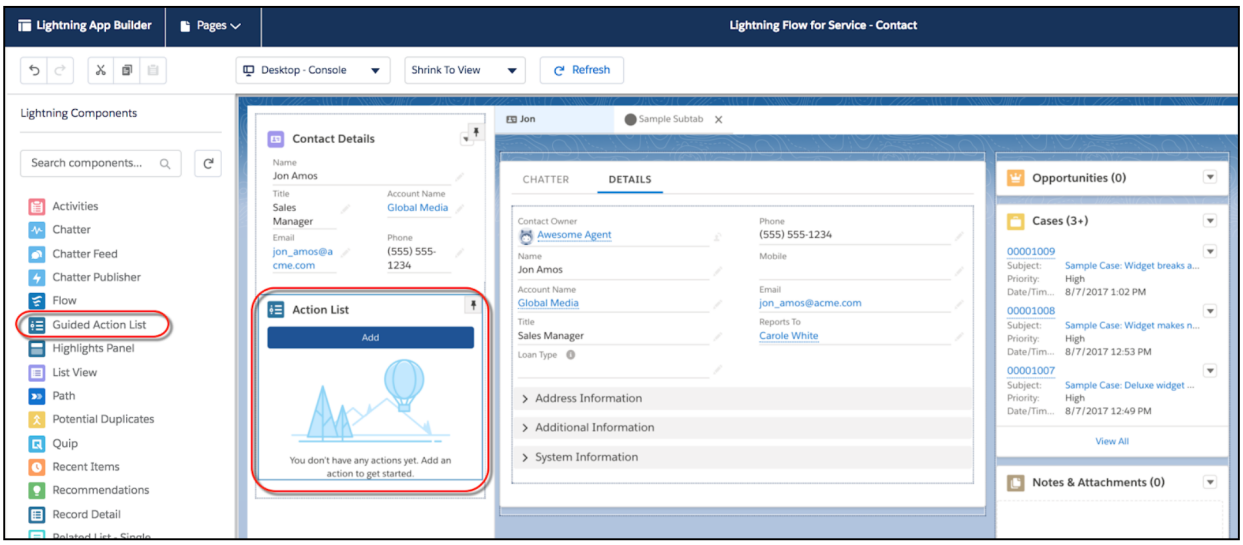
**Por quê:** A Lista de ações guiadas ajuda os seus agentes a fornecerem um atendimento ao cliente com qualidade constante em todos os canais. Os processos de negócios, incluindo os estágios dos seus fluxos, são exibidos aos agentes em uma Lista de ações objetiva. Você pode configurar fluxos padrão para cada canal, como telefone ou bate-papo, para que os agentes saibam como resolver casos em qualquer ponto de contato com o cliente. Também é possível usar fluxos fixados para especificar quais fluxos os agentes devem concluir primeiro e por último. Seus agentes também têm a flexibilidade de adicionar fluxos com base nas necessidades dos clientes.

Esse fluxo no aplicativo Console de serviço ajuda os agentes a verificar as informações de contato da pessoa que está fazendo uma chamada.

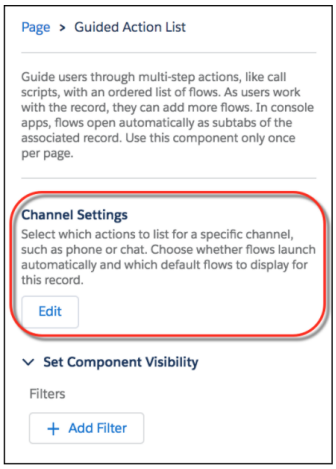


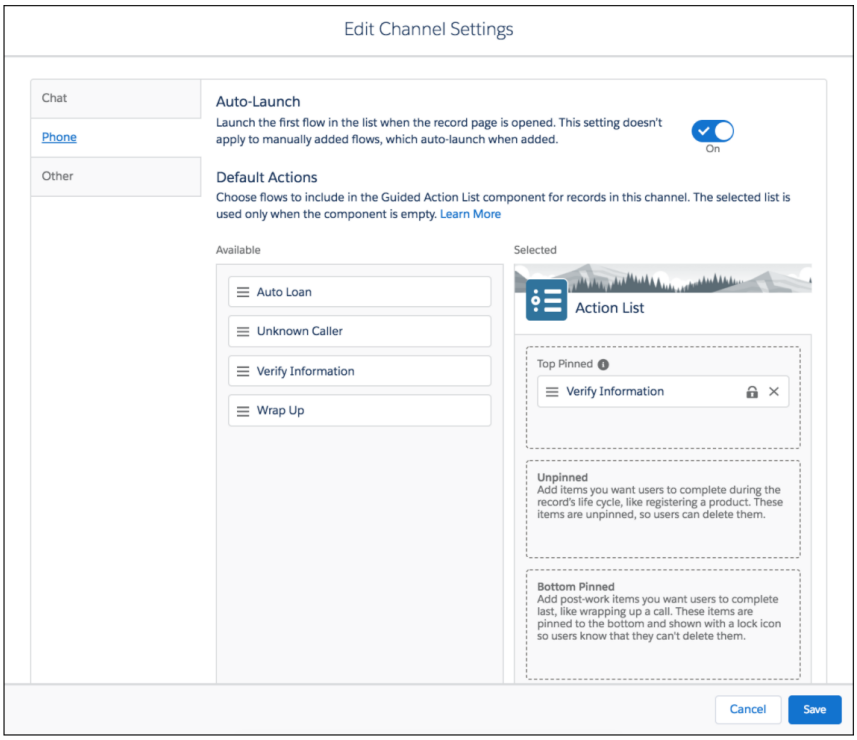

**Como:** O Engajamento guiado do Lightning permite apresentar fluxos como guias principais ou subguias em um aplicativo de console. O novo objeto de junção RecordAction associa registros a fluxos usando ferramentas de automação do Salesforce. Quando um registro com um fluxo associado é aberto, o fluxo é iniciado como uma subguia.

Use o Designer de fluxo de nuvem para criar o fluxo. Em seguida, use o Criador de processos para adicionar processos que associam registros ao fluxo usando o objeto de junção RecordAction. Para exibir os fluxos aos agentes, adicione o componente Lista de ações guiadas às páginas usando o Criador de aplicativo Lightning.




Para configurar fluxos padrão para canais, edite as configurações do canal no painel Propriedades do Criador de aplicativo Lightning.




Se você tiver um bate-papo do Live Agent, poderá usar o componente Lista de ações guiadas e um novo modelo de página de registro de console para configurar uma experiência de console que certamente aumentará o sucesso dos seus agentes. Consulte Solucionar casos com o bate-papo e o Engajamento guiado do Lightning.

Você também pode exibir uma lista de fluxos recomendados aos agentes quando certas condições forem cumpridas adicionando o componente Recomendações do Einstein às suas páginas do Lightning. Use estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto).

O Engajamento guiado do Lightning é integrado à plataforma Lightning, que significa que os parceiros podem criar pacotes do AppExchange com soluções personalizadas para as suas necessidades comerciais.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Engajamento guiado do Lightning* (apenas em inglês)

## Casos: Equipes de caso, Rascunhos de email, Campos de email do Apex e muito mais

Queremos manter você e seus agentes felizes. É por isso que disponibilizamos equipes de caso e rascunhos de email no Lightning Experience. Os agentes também podem realizar ações rápidas em massa em mais objetos. E responder aos emails dos clientes é ainda mais fácil com recursos como arrastar e soltar para anexos e acesso rápido a ações de resposta. Se você configurar campos de email padrão com o Apex, prepare-se para algumas boas notícias.

NESTA SEÇÃO:

### Criar equipes de caso no Lightning Experience

Você pediu por isso e agora todos os membros da sua equipe de caso podem trabalhar juntos no Lightning Experience, além do Salesforce Classic. Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas para resolver casos. Por exemplo, uma equipe de caso pode incluir agentes de suporte, gerentes de suporte e gerentes de produto. Com base nos papéis atribuídos, todos os membros da equipe podem estar em sincronia enquanto trabalham em um caso.

### Salve o dia com rascunhos de emails privados para casos

Os agentes podem ter a certeza de que seu email está seguro quando eles saírem. Os rascunhos de email são salvos automaticamente a cada poucos segundos, evitando que informações importantes sejam perdidas. Antes, você podia usar rascunhos apenas no Salesforce Classic e, quando eram salvos, eles eram visíveis a qualquer pessoa com acesso ao caso. No Lightning Experience, os rascunhos são privados por padrão para o agente associado ao caso.

### Definir valores padrão de campo de email com Apex no Lightning Experience

Aumente a qualidade do seu atendimento ao cliente e economize tempo dos seus agentes com valores padrão para emails de caso. Você pode até mesmo incorporar lógica a esses valores padrão – por exemplo, para gerar uma cópia para um gerente quando um caso é escalonado ou aplicar um modelo de email específico. Se você já estiver usando `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` do Apex no Salesforce Classic, seu código funcionará sem alteração e não precisará ser reescrito no Lightning Experience.

### Usar suas APIs do editor de feed de casos no Lightning Experience

Se você usar APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic, também conhecidas como APIs do editor de feed de casos, seus componentes e páginas do Visualforce agora funcionarão no Lightning Experience. Não é necessário reescrever seu código! Você também pode criar componentes personalizados no Lightning Experience para interagir com ações rápidas em uma página de registro.

### Executar ações rápidas em massa em mais objetos

Edite ou crie até 100 registros em um modo de exibição de lista, exceto para listas visualizadas recentemente, com uma ação rápida em massa. Você pode usar uma ação rápida em massa com casos, leads, contas, campanhas, contatos, oportunidades, ordens de trabalho e objetos personalizados no Lightning Experience. Antes, as ações rápidas em massa Criar e Atualizar funcionavam apenas em casos, leads e objetos personalizados no Lightning Experience.

### Insira comentários internos ao fechar um caso

Adicione comentários internos bem onde você precisa deles. Os agentes podem inserir um comentário de caso quando fecharem um caso. Chega de alternar para a lista relacionada Comentários do caso antes de fechar um caso! Antes, você precisava alternar para a lista relacionada Comentários do caso, adicionar um comentário ou atualizar um e, em seguida, fechar o caso.

### Enviar notificações por email sobre alterações de caso

Um caso pode ter muitas alterações durante seu ciclo de vida. Para ajudar seus agentes a ficarem a par das coisas, as notificações por email agora funcionam no Lightning Experience. Os agentes recebem um email quando o proprietário do caso for alterado e quando forem adicionados comentários ao caso. Até mesmo contatos podem receber notificações por email quando o caso for criado, atualizado ou quando comentários forem adicionados. Anteriormente, as notificações por email de casos funcionavam somente no Salesforce Classic.

### Responder a emails rapidamente no feed de casos

Como os agentes gastam muito tempo lidando com emails de clientes, adicionamos uma maneira de economizar alguns cliques. O menu suspenso de email no feed de casos agora inclui as ações Responder, Responder a todos e Encaminhar, e os agentes podem visualizar as ações sem expandir o email. Anteriormente, os agentes tinham que expandir o email no feed de casos.

### Arrastar e soltar arquivos para anexá-los a emails

Economize cliques. Para adicionar um anexo a um email, arraste o arquivo para o corpo do email. Você pode arrastar anexos em qualquer ação de email que use um editor de email HTML, mas essa opção está disponível para editores de email de texto simples.

### Compartilhar links em publicações individuais do feed de casos

Informe aos seus agentes que eles podem compartilhar links em publicações individuais no feed de casos no Lightning Experience. Para compartilhar um link em uma publicação, os agentes clicam no carimbo de data/hora da publicação. A publicação é aberta em uma nova guia, na qual o agente pode copiar e colar o URL.

### Encontrar comentários do caso com a pesquisa global

Pesquise por comentários associados a seu caso do Console de serviço no Lightning Experience. Anteriormente, você não podia pesquisar por comentários do caso.

## Criar equipes de caso no Lightning Experience

Você pediu por isso e agora todos os membros da sua equipe de caso podem trabalhar juntos no Lightning Experience, além do Salesforce Classic. Uma equipe de caso é um grupo de pessoas que trabalham juntas para resolver casos. Por exemplo, uma equipe de caso pode incluir agentes de suporte, gerentes de suporte e gerentes de produto. Com base nos papéis atribuídos, todos os membros da equipe podem estar em sincronia enquanto trabalham em um caso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Para permitir que as pessoas criem e trabalhem em equipes de caso:

**Como:** Adicione a lista relacionada Equipe de caso a layouts de página de caso.

Veja o que você pode fazer com equipes de caso.

- Predetermine equipes de caso para que os usuários possam adicionar rapidamente pessoas com as quais eles trabalham.
- Crie regras de atribuição que adicionem equipes predeterminadas a casos que correspondam a critérios específicos, como quando casos forem originados de emails.
- Crie alertas de email que notificam membros da equipe quando uma ação ocorrer em um caso, como quando um comentário é adicionado.




Após você configurar as equipes de caso, os usuários podem:

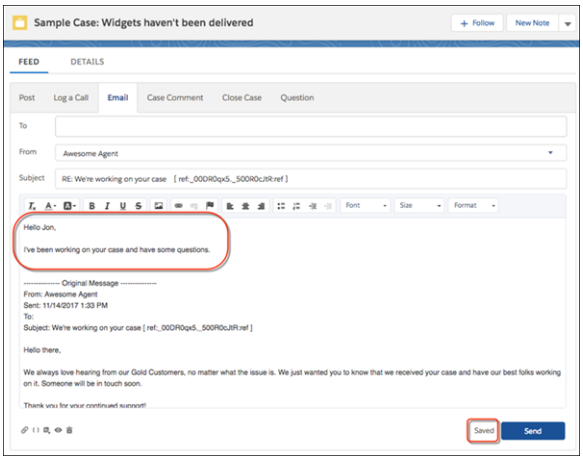
- Adicionar pessoas à lista relacionada Equipe de caso nos casos.
- Selecionar um dos papéis predeterminados que essa pessoa realiza no caso. Os papéis determinam o nível de acesso para um caso, como acesso de apenas leitura ou leitura e gravação.
- Adicionar contatos a equipes de caso, mas eles poderão apenas acessar casos quando estiverem habilitados como usuários do portal de clientes atribuídos a layouts de página de caso. Os usuários do portal de clientes não podem atualizar equipes de caso nem visualizar papéis da equipe de caso.
- Filtrar listas de casos quando forem membro de uma equipe selecionando Minhas equipes de caso.
- Executar um relatório de caso selecionando Casos da minha equipe do filtro Exibir.

## Salve o dia com rascunhos de emails privados para casos

Os agentes podem ter a certeza de que seu email está seguro quando eles saírem. Os rascunhos de email são salvos automaticamente a cada poucos segundos, evitando que informações importantes sejam perdidas. Antes, você podia usar rascunhos apenas no Salesforce Classic e, quando eram salvos, eles eram visíveis a qualquer pessoa com acesso ao caso. No Lightning Experience, os rascunhos são privados por padrão para o agente associado ao caso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para usar rascunhos de email, Email-to-Case deve estar ativado em sua organização. Em seguida, ative rascunhos de email na página Configurações de suporte em Configuração. Excluir um rascunho redefine os campos de email (por exemplo Para:, De:, Assunto:) para seu estado original.




Tenha os seguintes aspectos em mente ao trabalhar com rascunhos de email.

- Tanto mensagens de email padrão quanto personalizadas são salvas, no entanto, as alterações em campos padrão acionam o salvamento automático. As alterações nos campos personalizados não acionam o salvamento automático.
- Os rascunhos funcionam apenas no Feed de casos. No momento, eles não são compatíveis com o Compositor de email acoplado.
- Se uma macro atualiza campos de email, mas não envia o email, o rascunho de email não será salvo. Ele não será salvo até que um agente faça mais edições nesses campos de email.

CONSULTE TAMBÉM:

*Notas da versão Summer '18*: Você pediu!

## Definir valores padrão de campo de email com Apex no Lightning Experience

Aumente a qualidade do seu atendimento ao cliente e economize tempo dos seus agentes com valores padrão para emails de caso. Você pode até mesmo incorporar lógica a esses valores padrão – por exemplo, para gerar uma cópia para um gerente quando um caso é escalonado ou aplicar um modelo de email específico. Se você já estiver usando `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` do Apex no Salesforce Classic, seu código funcionará sem alteração e não precisará ser reescrito no Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Anteriormente, você podia usar apenas a interface do Apex `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` no Salesforce Classic.

**Como:** Crie uma classe do Apex que usa a interface `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler`. Especifique os valores de campo de email padrão e a lógica na classe. Em seguida, em Configuração, vá para a página de Configurações de suporte. Selecione **Ativar modelos de email padrão ou o Manipulador padrão para ação de email** e aponte para sua nova classe.

Essa classe do Apex adiciona managers@acme.com ao campo BCC quando a gravidade do caso for 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';
        }
    }
}
```

Lembre-se destas coisas sobre como a interface `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` funciona no Lightning Experience.

- A interface do Apex substitui valores de campo predeterminados para a ação rápida de Email.
- A interface do Apex funciona com a ação de Email pronta para uso fornecida em casos. Você também pode usar a interface do Apex com ações de Email personalizadas para o objeto de caso.
- A interface do Apex no Lightning Experience não é compatível com:
  - Anexos de email
  - Campos de email personalizados
  - Modelos de email do Visualforce, que são um tipo de modelo de email disponível no Salesforce Classic
- Se sua interface do Apex adicionar conteúdo de um modelo de email do Lightning que inclui campos de mesclagem no corpo do email, esses campos de mesclagem serão exibidos como não resolvidos. Durante a visualização e envio, os campos de mesclagem são resolvidos.
- Não é possível usar a interface do Apex para inserir o conteúdo no corpo de um email com conteúdo existente. No entanto, você pode usar a interface para substituir o conteúdo existente.

## Usar suas APIs do editor de feed de casos no Lightning Experience

Se você usar APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic, também conhecidas como APIs do editor de feed de casos, seus componentes e páginas do Visualforce agora funcionarão no Lightning Experience. Não é necessário reescrever seu código! Você também pode criar componentes personalizados no Lightning Experience para interagir com ações rápidas em uma página de registro.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Ação rápida do Lightning e APIs de JavaScript do editor do Salesforce Classic

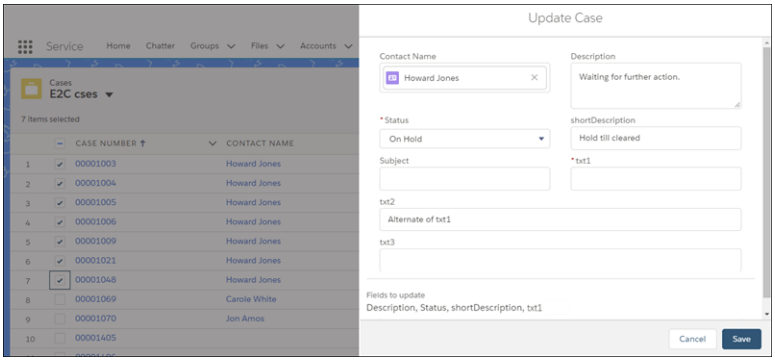
## Executar ações rápidas em massa em mais objetos

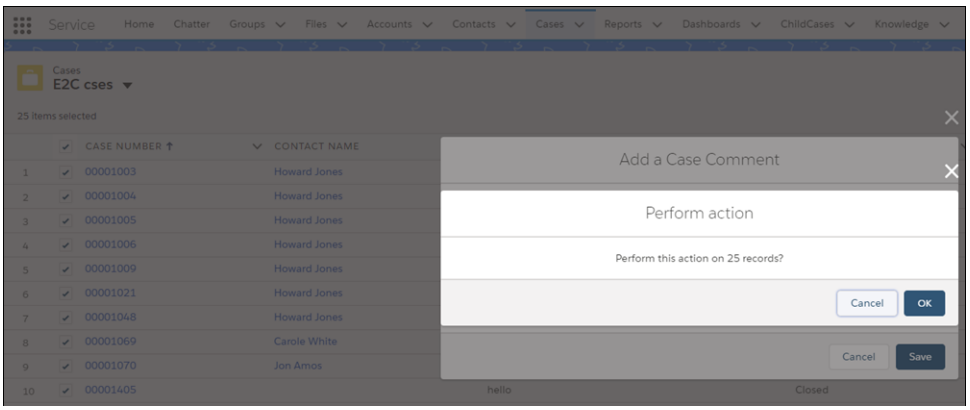
Edite ou crie até 100 registros em um modo de exibição de lista, exceto para listas visualizadas recentemente, com uma ação rápida em massa. Você pode usar uma ação rápida em massa com casos, leads, contas, campanhas, contatos, oportunidades, ordens de trabalho e objetos personalizados no Lightning Experience. Antes, as ações rápidas em massa Criar e Atualizar funcionavam apenas em casos, leads e objetos personalizados no Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para configurar ações rápidas em massa, personalize o layout de pesquisa de um objeto. Recomendamos usar valores predeterminados para orientar as inserções do usuário. Os valores predeterminados podem ajudar a garantir a consistência, deixando mais fácil e mais rápido para os usuários realizarem ações rápidas em massa em registros. Eles ajudam a evitar erros porque, como ao realizar uma ação única, não há a opção de desfazer em massa para uma ação rápida em massa.

Nota: Ações em massa não podem ser realizadas em notas.



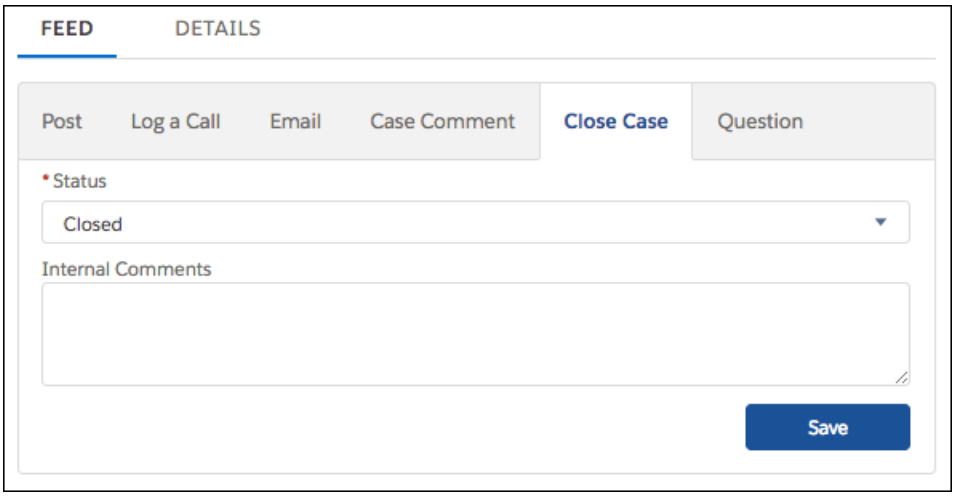




## Insira comentários internos ao fechar um caso

Adicione comentários internos bem onde você precisa deles. Os agentes podem inserir um comentário de caso quando fecharem um caso. Chega de alternar para a lista relacionada Comentários do caso antes de fechar um caso! Antes, você precisava alternar para a lista relacionada Comentários do caso, adicionar um comentário ou atualizar um e, em seguida, fechar o caso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Edite sua ação Fechar caso ou crie uma. Adicione o campo Comentários internos ao layout da ação. Se você criou uma ação, certifique-se de que você adicionou a ação ao layout de página do caso em seu aplicativo de console.



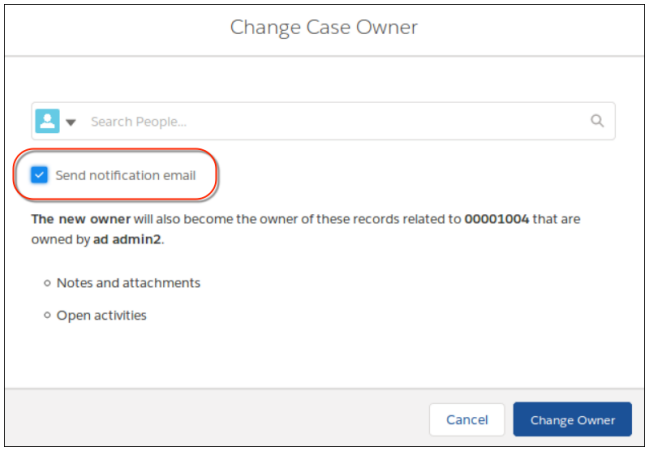

## Enviar notificações por email sobre alterações de caso

Um caso pode ter muitas alterações durante seu ciclo de vida. Para ajudar seus agentes a ficarem a par das coisas, as notificações por email agora funcionam no Lightning Experience. Os agentes recebem um email quando o proprietário do caso for alterado e quando forem adicionados comentários ao caso. Até mesmo contatos podem receber notificações por email quando o caso for criado, atualizado ou quando comentários forem adicionados. Anteriormente, as notificações por email de casos funcionavam somente no Salesforce Classic.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e a todas as versões do aplicativo Salesforce nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para configurar notificações por email para casos, vá para a página de Configurações do suporte em Configuração. Procure as seguintes configurações.

**Notificar proprietários do caso quando a propriedade do caso mudar**
O novo proprietário do caso recebe um email quando atribuído usando a ação Alterar proprietário. Quando um agente altera o proprietário do caso, **Enviar email de notificação** é selecionado por padrão. Um agente pode substituir essa configuração desmarcando a caixa de seleção.

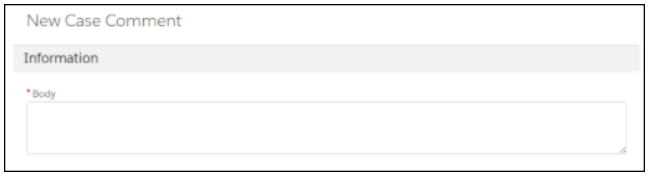



Dica: Os agentes podem usar a configuração de Enviar email de notificação mesmo se você não ativar Notificar proprietários do caso quando a propriedade do caso mudar. No entanto, quando você ativa essa configuração, a caixa de seleção está sempre selecionada para alterações de usuário e fila.

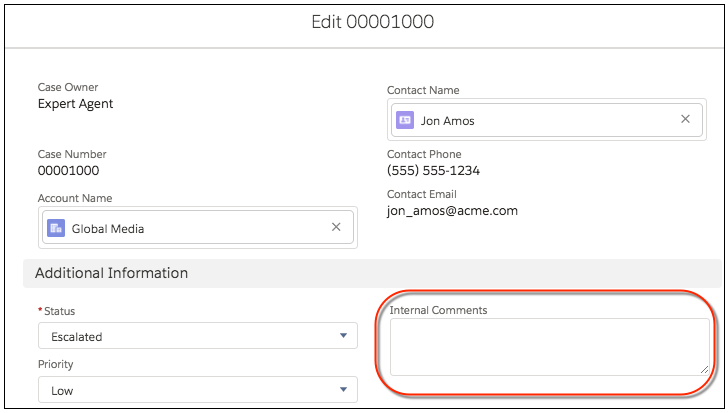
**Notificar proprietário do caso sobre novos comentários do caso**

Os proprietários do caso recebem um email sempre que um comentário do caso for adicionado por um usuário que não seja o proprietário do caso. Isso inclui comentários internos e externos.

Comentários externos



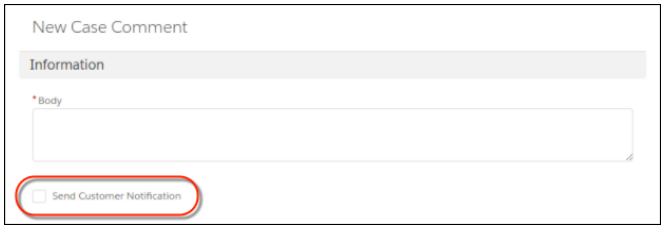

Comentários internos




Nota: Se o campo Comentários internos for atualizado com uma edição em linha, uma notificação por email não será enviada para o proprietário do caso.

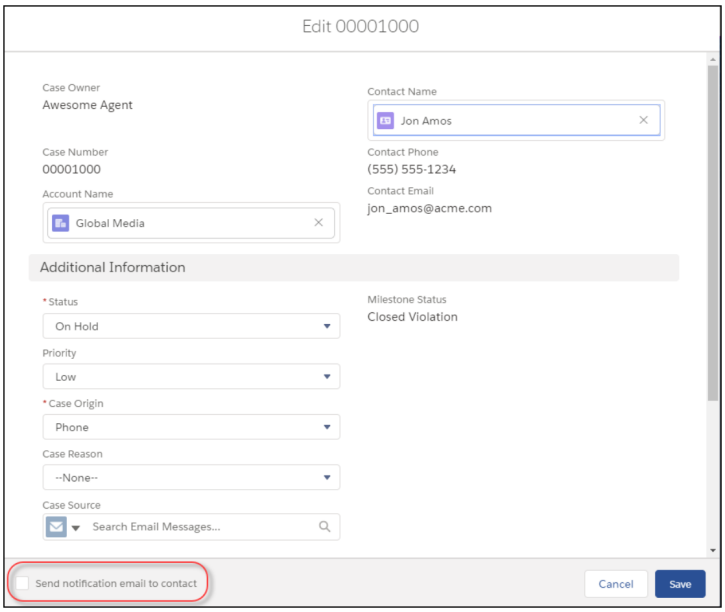
**Ativar notificação de comentário de caso para contatos**

Os contatos do caso recebem um email quando um comentário do caso for modificado ou adicionado a um caso. Para enviar essas notificações, especifique um Modelo de comentário de caso.




**Modelo de Criação de caso**

Os contatos do caso recebem um email quando um caso for criado ou atualizado. No Lightning Experience, para exibir a caixa de seleção Enviar email de notificação para contato, você deve especificar um Modelo de Criação de caso.




CONSULTE TAMBÉM:

Ajuda do Salesforce: Personalizar configurações de suporte (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

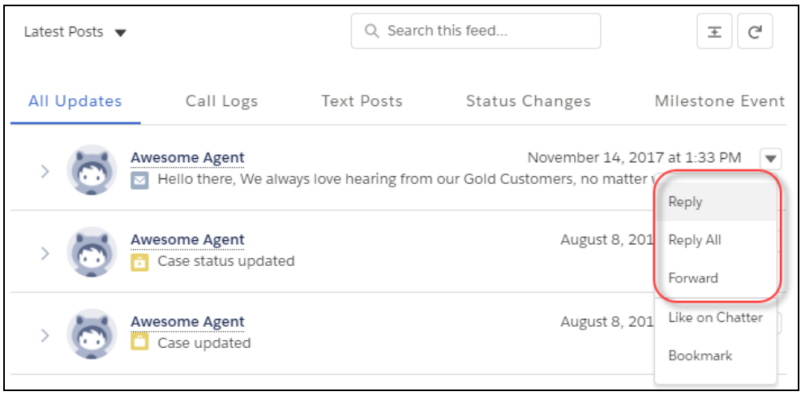
## Responder a emails rapidamente no feed de casos

Como os agentes gastam muito tempo lidando com emails de clientes, adicionamos uma maneira de economizar alguns cliques. O menu suspenso de email no feed de casos agora inclui as ações Responder, Responder a todos e Encaminhar, e os agentes podem visualizar as ações sem expandir o email. Anteriormente, os agentes tinham que expandir o email no feed de casos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Os agentes precisam da permissão Enviar email para visualizar as novas ações da lista suspensa. Se seus agentes respondem emails, eles provavelmente já possuem essa permissão.

**Como:** As ações são exibidas na lista suspensa apenas no feed de casos. Você não verá essas ações de email na página de registro de um contato. As listas suspensas exibem as ações de email Responder, Responder a todos e Encaminhar para texto simples e HTML. Se sua página de registro de caso já incluir uma ação de Email, não será preciso fazer nada.

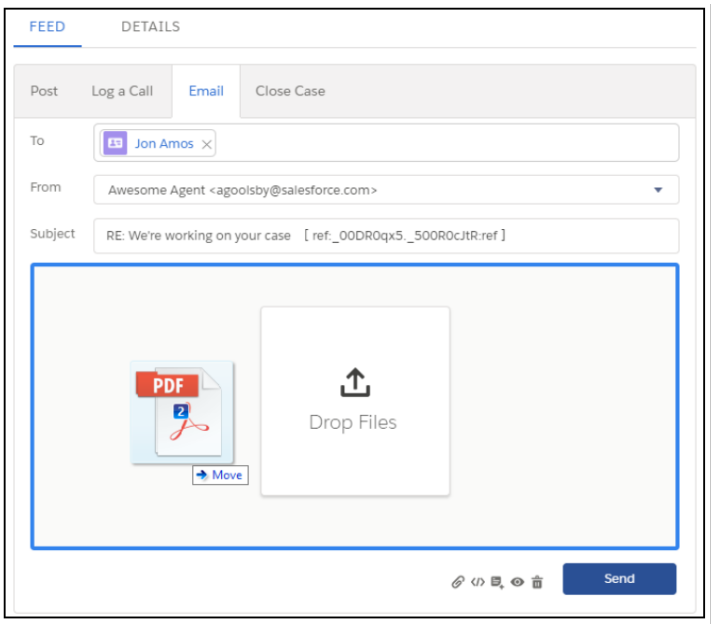



## Arrastar e soltar arquivos para anexá-los a emails

Economize cliques. Para adicionar um anexo a um email, arraste o arquivo para o corpo do email. Você pode arrastar anexos em qualquer ação de email que use um editor de email HTML, mas essa opção está disponível para editores de email de texto simples.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para novas organizações, a página de registro do caso inclui essa ação de email por padrão. Certifique-se de que você tem a ação de HTML em seu layout, não a ação de texto simples. Não é possível arrastar arquivos com mais de 2 GB.



CONSULTE TAMBÉM:

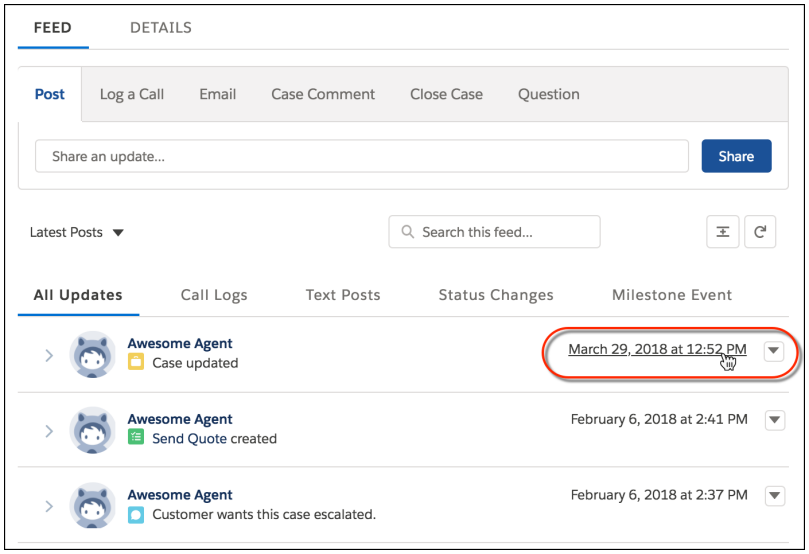
Ajuda do Salesforce: Criar uma ação rápida Enviar email para casos (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Compartilhar links em publicações individuais do feed de casos

Informe aos seus agentes que eles podem compartilhar links em publicações individuais no feed de casos no Lightning Experience. Para compartilhar um link em uma publicação, os agentes clicam no carimbo de data/hora da publicação. A publicação é aberta em uma nova guia, na qual o agente pode copiar e colar o URL.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Agora seus agentes podem colaborar no Lightning Experience como faziam no Salesforce Classic.

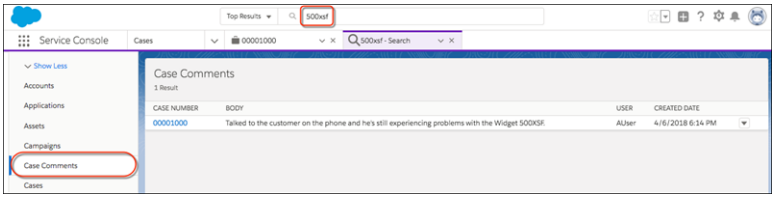



## Encontrar comentários do caso com a pesquisa global

Pesquise por comentários associados a seu caso do Console de serviço no Lightning Experience. Anteriormente, você não podia pesquisar por comentários do caso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** No seu aplicativo de Console de serviço ou em qualquer aplicativo do Lightning, insira os detalhes sobre seu comentário na barra da pesquisa global. Na página de resultados da pesquisa, procure pelo cabeçalho de Comentários do caso na navegação esquerda. Se você não visualizar isso rapidamente, clique em **Mostrar mais**.



# Omni-Channel: mais opções de roteamento de itens de trabalho no Lightning Experience

Faça o roteamento de itens de trabalho como preferir com o roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel e roteamento externo para Omni-Channel, ambos agora disponíveis ao público em geral. Fique atento às cargas de trabalho dos agentes e aos itens de trabalho não atribuídos com o Supervisor Omni, agora com suporte a roteamento baseado em habilidades e roteamento externo. Veja rapidamente itens de trabalho novos e aceitos no utilitário Omni-Channel. Acesse as configurações de Omni-Channel no Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

Coloque o trabalho certo nas mãos do agente certo com o roteamento baseado em habilidades (disponível ao público em geral)
Seus agentes têm diferentes capacidades e conjuntos de habilidades. Seus clientes têm diferentes necessidades. Com o roteamento baseado em habilidades para Omni-Channel, seu centro de contato pode encaminhar o trabalho para o agente mais capacitado para a tarefa. Melhore a qualidade do atendimento ao cliente roteando itens de trabalho automaticamente para o agente que tem as habilidades necessárias para realizar o trabalho.

Transferir itens de trabalho para um conjunto de habilidades diferente
É frustrante para os agentes quando eles não têm o conjunto de habilidades adequado para resolver um caso do cliente – e é igualmente frustrante para os clientes, que precisam esperar mais tempo até que o problema seja resolvido. Com o roteamento baseado em habilidades, os agentes podem transferir rapidamente o item de trabalho para um agente que tenha essas habilidades. Se um agente com a combinação certa de habilidades não estiver disponível, o item de trabalho será listado como pendente até que um agente com as habilidades correspondentes esteja disponível.

Visualizar o trabalho roteado por habilidades no Supervisor Omni-Channel
Os supervisores de centro de contato podem ficar atentos às pendências e cargas de trabalho dos agentes para o roteamento baseado em habilidades no Supervisor Omni-Channel. Os supervisores podem ver imediatamente o nome, o status, as habilidades, os itens de trabalho, a carga de trabalho e a capacidade do agente.

Encaminhar itens de trabalho de terceiros com roteamento externo (disponível ao público em geral)
Integre o roteamento de terceiros a um aplicativo de parceiro com o Omni-Channel usando as APIs padrão do Salesforce e as APIs de streaming, de modo que seus agentes possam receber itens de trabalho de qualquer origem em um mesmo console. Seus agentes podem processar trabalhos roteados externamente tanto no Salesforce Classic quanto no Lightning Experience. Os supervisores do centro de contato podem visualizar o trabalho roteado externamente no Supervisor Omni.

Veja "Novo" trabalho e "Meu trabalho" no utilitário Omni-Channel
O utilitário Omni-Channel agora tem duas guias para ajudar seus agentes de suporte a gerenciar seus trabalhos. Eles podem exibir itens de trabalho recebidos na guia Novo e itens de trabalho que já aceitaram na guia Meu trabalho no utilitário Omni-Channel.

Configurar o Omni-Channel no Lightning Experience
Você não precisa mais voltar ao Salesforce Classic apenas para configurar e personalizar o Omni-Channel! Você pode permanecer no Lightning Experience moderno, que já conhece e adora. Todas as páginas de configuração do Omni-Channel, como Configurações do Omni-Channel, agora estão disponíveis no Lightning Experience.

## Coloque o trabalho certo nas mãos do agente certo com o roteamento baseado em habilidades (disponível ao público em geral)

Seus agentes têm diferentes capacidades e conjuntos de habilidades. Seus clientes têm diferentes necessidades. Com o roteamento baseado em habilidades para Omni-Channel, seu centro de contato pode encaminhar o trabalho para o agente mais capacitado para a tarefa. Melhore a qualidade do atendimento ao cliente roteando itens de trabalho automaticamente para o agente que tem as habilidades necessárias para realizar o trabalho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** O roteamento baseado em habilidades analisa as habilidades necessárias para concluir o item de trabalho e as compara às habilidades atribuídas ao agente. Você pode definir quaisquer habilidades que sejam necessárias para a sua empresa. As habilidades geralmente são atributos como habilidades de idioma, conhecimento do produto, certificações, origem do caso e histórico da conta.

O suporte ao roteamento baseado em habilidades está disponível nos seguintes objetos: casos, leads, pedidos e objetos personalizados. Não é possível encaminhar bate-papos ou SOS usando o roteamento baseado em habilidades.

Os gerentes podem usar o Supervisor Omni com o roteamento baseado em habilidades para ver em que os agentes estão trabalhando, quais itens de trabalho não foram atribuídos e há quanto tempo os itens de trabalho estão esperando.

Importante: Você pode usar roteamento baseado em fila ou roteamento baseado em habilidades para encaminhar itens de trabalho para os agentes. Se você ativar o roteamento baseado em habilidades, não poderá usar o roteamento baseado em fila, e vice-versa.

**Como:** Para começar a usar o roteamento baseado em habilidades, ative esse recurso na sua organização e siga as instruções de configuração para definir habilidades, atribuir habilidades a agentes, criar uma classe do Apex personalizada e definir um fluxo de trabalho para acionar o roteamento baseado em habilidades. Não se preocupe, temos instruções passo a passo.

## Transferir itens de trabalho para um conjunto de habilidades diferente

É frustrante para os agentes quando eles não têm o conjunto de habilidades adequado para resolver um caso do cliente – e é igualmente frustrante para os clientes, que precisam esperar mais tempo até que o problema seja resolvido. Com o roteamento baseado em habilidades, os agentes podem transferir rapidamente o item de trabalho para um agente que tenha essas habilidades. Se um agente com a combinação certa de habilidades não estiver disponível, o item de trabalho será listado como pendente até que um agente com as habilidades correspondentes esteja disponível.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Esse recurso é ativado automaticamente para agentes que têm o roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel configurado em suas organizações e usam o Lightning Experience.

## Visualizar o trabalho roteado por habilidades no Supervisor Omni-Channel

Os supervisores de centro de contato podem ficar atentos às pendências e cargas de trabalho dos agentes para o roteamento baseado em habilidades no Supervisor Omni-Channel. Os supervisores podem ver imediatamente o nome, o status, as habilidades, os itens de trabalho, a carga de trabalho e a capacidade do agente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Se o roteamento baseado em habilidades do Omni-Channel estiver ativado na sua organização, o Supervisor Omni mostrará automaticamente as guias para monitorar as cargas de trabalho dos agentes e as pendências de itens de trabalho associadas às habilidades.

## Encaminhar itens de trabalho de terceiros com roteamento externo (disponível ao público em geral)

Integre o roteamento de terceiros a um aplicativo de parceiro com o Omni-Channel usando as APIs padrão do Salesforce e as APIs de streaming, de modo que seus agentes possam receber itens de trabalho de qualquer origem em um mesmo console. Seus agentes podem processar trabalhos roteados externamente tanto no Salesforce Classic quanto no Lightning Experience. Os supervisores do centro de contato podem visualizar o trabalho roteado externamente no Supervisor Omni.

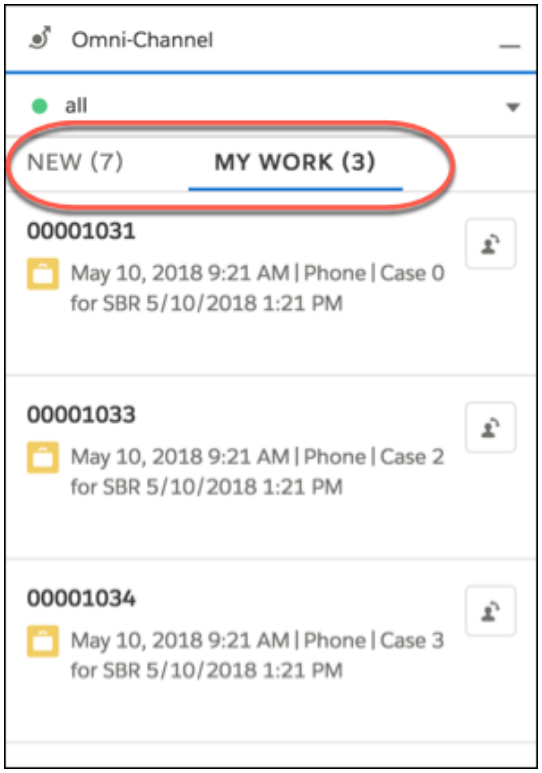
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Veja "Novo" trabalho e "Meu trabalho" no utilitário Omni-Channel

O utilitário Omni-Channel agora tem duas guias para ajudar seus agentes de suporte a gerenciar seus trabalhos. Eles podem exibir itens de trabalho recebidos na guia Novo e itens de trabalho que já aceitaram na guia Meu trabalho no utilitário Omni-Channel.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:**



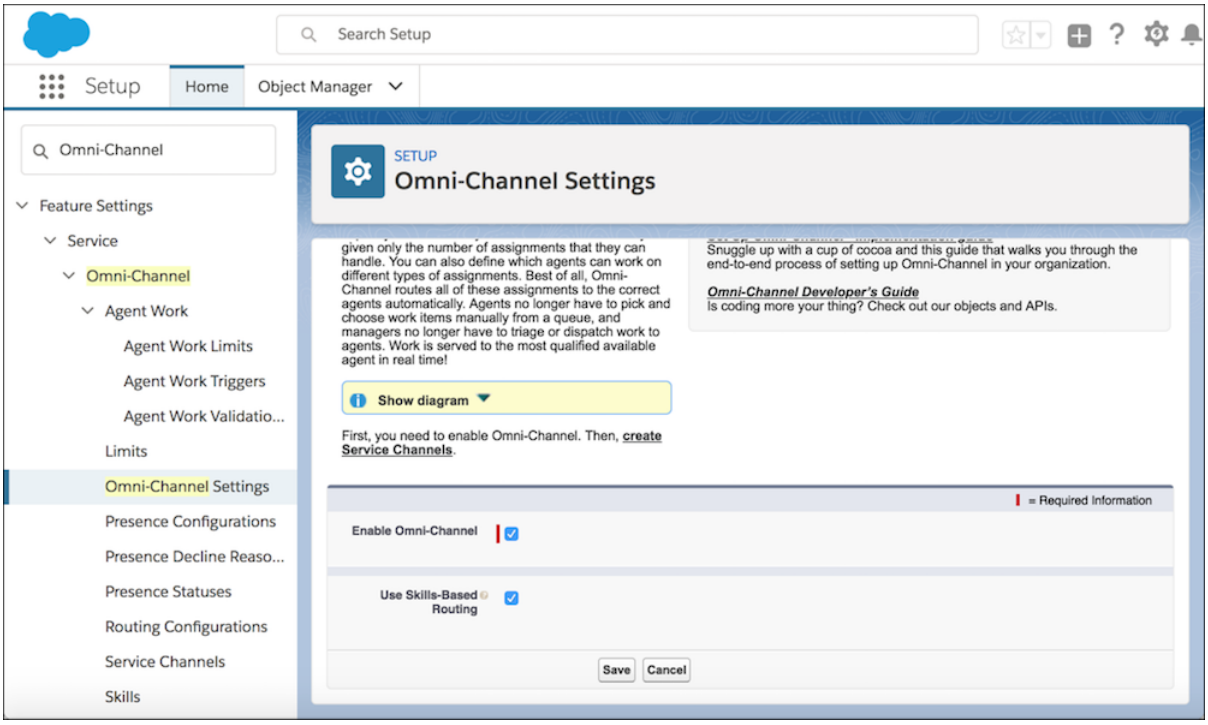

**Como:** Esse recurso é ativado automaticamente para agentes que usam o Lightning Experience.

## Configurar o Omni-Channel no Lightning Experience

Você não precisa mais voltar ao Salesforce Classic apenas para configurar e personalizar o Omni-Channel! Você pode permanecer no Lightning Experience moderno, que já conhece e adora. Todas as páginas de configuração do Omni-Channel, como Configurações do Omni-Channel, agora estão disponíveis no Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Essa alteração está disponível em todas as organizações. No Lightning Experience, acesse Configuração e insira `Omni-Channel` na caixa Busca rápida. Você verá todas as páginas de configuração do Omni-Channel.




## Ferramentas de produtividade: pequenas melhorias em macros e texto rápido

Adoramos ajustar os recursos que seus usuários adoram. Ao criar macros, agora você pode permitir que os usuários insiram texto na posição do cursor. Ao trabalhar com texto rápido, agora você pode atribuir o proprietário a uma fila.

NESTA SEÇÃO:

Criar macros que inserem texto na posição do cursor

Anteriormente, ao criar uma macro, você podia apenas substituir o texto existente ou adicionar informações antes ou depois do texto. Agora você pode inserir texto na posição do cursor.

Alterar o proprietário do texto rápido para uma fila

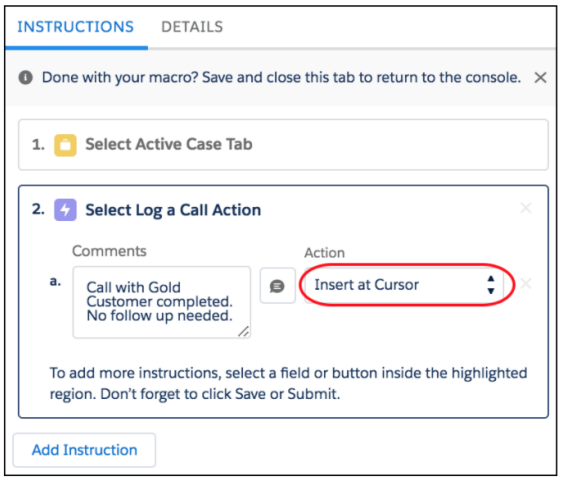
Para incentivar a colaboração e compartilhar a manutenção de texto rápido, atribua uma fila como o proprietário. Com texto rápido, os usuários nas filas podem inserir mensagens predefinidas, como saudações, respostas a perguntas comuns e notas breves. Anteriormente, somente um indivíduo podia ser designado como o proprietário.

### Criar macros que inserem texto na posição do cursor

Anteriormente, ao criar uma macro, você podia apenas substituir o texto existente ou adicionar informações antes ou depois do texto. Agora você pode inserir texto na posição do cursor.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Ao criar uma macro, selecione **Inserir no cursor** na lista suspensa Ação.




Antes de usar macros criadas com ações Inserir no cursor, lembre-se de inicializar o cursor no local em que deseja adicionar texto. Caso contrário, a macro inserirá o texto no início do campo.

**Nota:** Se tiver criado macros que usem instruções Inserir após texto existente no Lightning Experience na versão Spring '18 ou anterior, talvez você precise atualizar suas macros. Algumas macros criadas com Inserir após texto existente não têm o desempenho desejado. Revise atentamente e atualize as instruções das suas macros.

CONSULTE TAMBÉM:

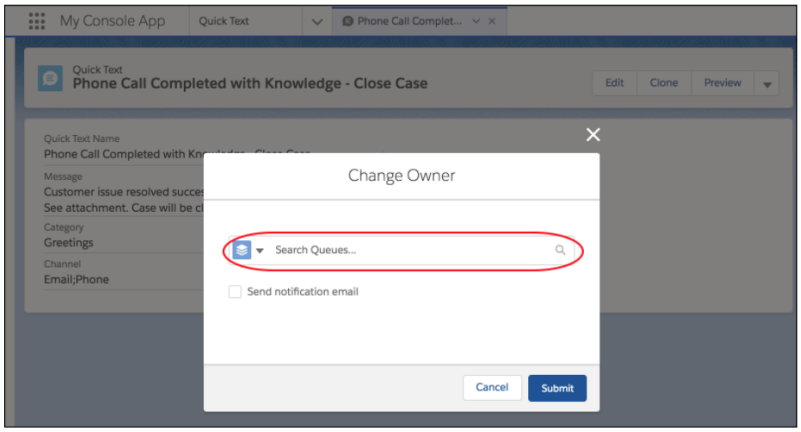
Ajuda do Salesforce: Macros no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Alterar o proprietário do texto rápido para uma fila

Para incentivar a colaboração e compartilhar a manutenção de texto rápido, atribua uma fila como o proprietário. Com texto rápido, os usuários nas filas podem inserir mensagens predefinidas, como saudações, respostas a perguntas comuns e notas breves. Anteriormente, somente um indivíduo podia ser designado como o proprietário.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para alterar o proprietário do texto rápido, selecione **Filas** na lista suspensa.



CONSULTE TAMBÉM:

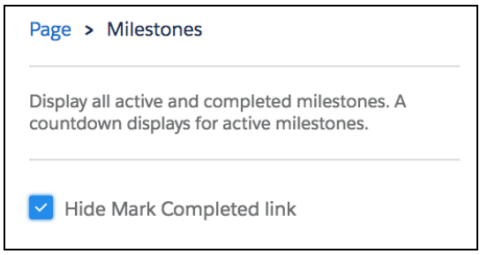
Ajuda do Salesforce: Configurar e usar texto rápido (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Gerenciamento de direitos: Impedir que agentes marquem os marcos como concluídos acidentalmente

Os marcos ajudam os agentes a fornecer a seus clientes respostas oportunas. Para impedir que os agentes marquem acidentalmente os marcos como concluídos, oculte o link Marcar como concluído no componente Marco. Ao remover esse link, os marcos são marcados automaticamente como concluídos apenas quando as condições forem atendidas. No entanto, os agentes ainda podem ir para a página de registro do marco para definir um marco como concluído.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Service Cloud.

**Como:** Para ocultar o link, no Criador de aplicativo Lightning, edite as propriedades do componente Marco. Selecione **Ocultar link de Marco concluído**, que está desmarcado por padrão.




CONSULTE TAMBÉM:

Ajuda do Salesforce: Configurar o rastreador de marcos (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Serviço de campo: Suporte de comunidades do Lightning, Artigos para tipos de trabalho e caminho

Adicione qualquer objeto de serviço de campo a comunidades do Lightning para fornecer a seus parceiros e clientes a visibilidade em processos de serviço de campo. Melhorias nos tipos de trabalho e os planos de manutenção aumentam a eficiência de sua equipe, enquanto a filtragem aprimorada em modelos de relatório de serviço o ajudam a criar relatórios de serviço aprimorados. Diversos objetos de serviço de campo agora incluem a Criptografia de plataforma Shield, o compartilhamento com base em critérios e Caminho, uma barra de progresso chamativa que exibe o status do registro.

NESTA SEÇÃO:

### Adicionar artigos do Knowledge a tipos de trabalho

Envie técnicos para o campo armados com informações de que precisam para serem bem-sucedidos. Quando você adiciona um artigo do Knowledge a um tipo de trabalho, o artigo é exibido em ordens de trabalho e itens de linha de ordens de trabalho que usam o tipo de trabalho. Agora, você também pode adicionar e remover artigos de ordens de trabalho e itens de linha de ordens de trabalho pelo componente Knowledge no Lightning Experience. Antes, os artigos nesses registros eram de apenas exibição no Lightning Experience.

### Orientar sua equipe com Caminho para serviço de campo

Rastreie rapidamente o estágio de um registro em seu ciclo de vida com a ajuda do Caminho, uma barra de progresso chamativa nas páginas de detalhes de registro. O Caminho agora está disponível para rastrear o status das ordens de trabalho, de itens de linha da ordem de trabalho e compromissos de serviço.

### Automatizar a geração da ordem de trabalho para planos de manutenção

Ajeite-se em sua cadeira, apoie os pés e veja as ordens de trabalho funcionando! Um novo recurso nos planos de manutenção inicia a geração de um novo lote de ordens de trabalho sempre que o lote atual se aproxima da conclusão. Você pode selecionar com que antecedência um novo lote é gerado e optar por pausar a geração se a última ordem de trabalho do lote ainda estiver aberta.

### Exibir planos de manutenção relacionados em contas, contatos e locais

Facilite as coisas para sua equipe de suporte adicionando a lista relacionada Planos de manutenção a layouts de página de conta, contato e local. Essa lista relacionada permite que os agentes vejam rapidamente os planos de manutenção ativos de uma conta ou contato e determinem se o local (como local do cliente) está associado a um plano de manutenção.

### Criptografar dados em repouso com Shield para Ordens de trabalho e Compromissos de serviço

A Criptografia de plataforma Shield e a Trilha de auditoria de campo agora estão disponíveis para determinados campos em ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço. Você pode armazenar valores de campo por até 10 anos e criptografar campos suportados para fornecer uma camada extra de proteção para os dados de seus clientes.

### Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para serviço de campo

Controle quem pode ver e atualizar registros. O compartilhamento com base em critérios é recém-disponível para sete objetos de serviço de campo. Você pode definir até 50 regras de compartilhamento com base em critérios por objeto.

### Filtrar listas relacionadas em relatórios de serviço (disponível ao público em geral)

Relatórios de serviço gigantes deixam você triste? Reduza a quantidade de registros que aparecem em listas relacionadas em relatórios de serviço adicionando filtros a qualquer modelo de relatório de serviço. Dessa maneira, os clientes visualizam apenas os registros de que precisam.

### Gerenciar o Serviço de campo em comunidades do Lightning

Compartilhar dados de serviço de campo com parceiros, contratados e clientes ficou ainda mais fácil. Todos os objetos padrão do Field Service Lightning agora estão disponíveis em comunidades do Lightning. Os objetos do serviço de campo já estavam disponíveis em comunidades criadas usando as Guias Salesforce + Visualforce, mas, antes, somente ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço estavam disponíveis em comunidades do Lightning.

### Criar hierarquias de território de serviço maiores

Uma hierarquia de territórios de serviço agora pode conter até 10.000 territórios de serviço. Anteriormente, o limite era 500. Dependendo de como você usa os territórios, seu número de hierarquias pode ficar grande, portanto, aumentamos o limite para que você não tenha dor de cabeça.

### Editar o código de moeda nos quadros de horário

A vida, às vezes, presenteia de maneiras inesperadas. Deixe que sua mão de obra móvel altere a moeda listada em seus quadros de horários para refletir a moeda usada em seus compromissos de serviço. O código ISO da moeda nos quadros de horários e nas entradas do quadro de horários é editável na interface de usuário.

Gerenciamento de compromissos de Snap-ins: Deixe clientes reservar, modificar e cancelar compromissos (Beta)

O Gerenciamento de compromissos de Snap-ins (Beta) fornece a seus clientes uma maneira fácil de agendar, modificar e cancelar compromissos com sua equipe móvel. A experiência utiliza o Visual Workflow, o que significa que você pode criar a interação perfeita e decidir quando e como criar registros relacionados, como ordens de trabalho.

Pacote gerenciado do Field Service: Otimização do agendamento de recursos, atualizações ativas de Gantt e Filtros de lista personalizados

Otimize o dia de um recurso para gerenciar mais bem alterações de última hora. Veja suas alterações serem atualizadas imediatamente no Gantt. Permita que supervisores criem seus próprios modos de exibição de lista com filtros personalizados.

Field Service Mobile: Android 4.0

A versão 4.0 traz alguns de seus recursos favoritos, que estavam disponíveis anteriormente somente na versão iOS, para a versão Android do Field Service Lightning. Controle a exibição das ausências do recurso na guia perfil com layouts. Use listas de opções dependentes para levar seus usuários ao sucesso. Consuma produtos de diversos locais de inventário. Use ações rápidas para fornecer fluxos a seus usuários. Enfileire publicações no Chatter mesmo offline. Forneça imagens úteis em artigos do Knowledge. Forneça diversos modos de exibição de lista personalizados para que os usuários controlem a tela de agendamento. E vincule o aplicativo Salesforce ao visualizar determinadas listas relacionadas.

## Adicionar artigos do Knowledge a tipos de trabalho

Envie técnicos para o campo armados com informações de que precisam para serem bem-sucedidos. Quando você adiciona um artigo do Knowledge a um tipo de trabalho, o artigo é exibido em ordens de trabalho e itens de linha de ordens de trabalho que usam o tipo de trabalho. Agora, você também pode adicionar e remover artigos de ordens de trabalho e itens de linha de ordens de trabalho pelo componente Knowledge no Lightning Experience. Antes, os artigos nesses registros eram de apenas exibição no Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. O Knowledge deve estar configurado na sua organização.

**Quem:** Os agentes com acesso de Leitura em tipos de trabalho podem adicionar ou remover artigos. Para visualizar um artigo em um tipo de trabalho, você precisar do acesso de Leitura em tipos de trabalho e no tipo de artigo.

**Por quê:** Como os tipos de trabalho ajudam suas equipes a concluir tarefas de serviço de campo específicas sempre da mesma maneira, colocar os artigos do Knowledge no conjunto facilita ainda mais a padronização dos seus processos. Por exemplo, se você tem um tipo de trabalho chamado Substituição do painel solar, poderá adicionar um artigo que explique como substituir um painel solar. Qualquer ordem de trabalho que use esse tipo de trabalho inclui automaticamente o artigo e a pessoa atribuída à ordem de trabalho terá as informações em mãos. Isso também facilita para técnicos experientes compartilharem seu conhecimento sugerindo atualizações em artigos.

**Como:** Para começar a usar os novos recursos:

- Adicione a lista relacionada Artigos aos layouts de página de tipo de trabalho.
- No Lightning Experience, adicione o componente Knowledge aos seus layouts de página de tipo de trabalho, ordem de trabalho e item de linha da ordem de trabalho.

Anexe artigos a tipos de trabalho do componente Knowledge no Lightning Experience e no console do Lightning Experience e da lista relacionada Artigos no Salesforce Classic e do console do Salesforce Classic. Anexe o artigo a ordens de trabalho e itens de linha da ordem de trabalho do componente Knowledge em ordens de trabalho e itens de linha da ordem de trabalho no Lightning Experience e no console do Lightning Experience, da lista relacionada Artigos no Salesforce Classic e do widget Knowledge One no console do Salesforce Classic.

Artigos em tipos de trabalho se comportam de maneira um pouco diferente de artigos em ordens de trabalho e itens de linha de ordem de trabalho.

- Uma lista relacionada de Tipos de trabalho vinculados não está disponível em layouts de página de artigo, portanto, você não verá a quais tipos de trabalho um artigo está anexado.

- O widget do Knowledge One não está disponível em tipos de trabalho no console, mas a lista relacionada Artigos está.
- Quando ordens de trabalho e itens de linha de ordens de trabalho herdam um artigo do seu tipo de ordem de trabalho, eles herdam a versão mais atual do artigo publicado na linguagem de Configurações do Knowledge padrão da organização.

**Nota:**

- Diferentemente do widget do console Knowledge One, o componente Lightning Knowledge não inclui sugestões de artigos para ordens de trabalho, itens de linha da ordem de trabalho e tipos de trabalho.
- Para suportar essas alterações, os campos do artigo vinculados Versão do artigo, ID do artigo do Knowledge e ID do registro vinculado agora são obrigatórios. Versão do artigo ainda é opcional em artigos vinculados de tipo de trabalho.

CONSULTE TAMBÉM:

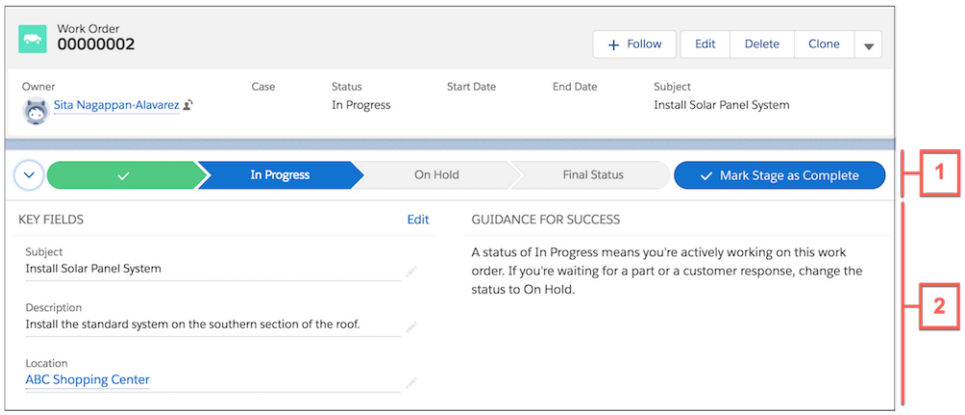
*Ajuda do Salesforce*: Diretrizes para utilizar o Knowledge com ordens de trabalho (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Orientar sua equipe com Caminho para serviço de campo

Rastreie rapidamente o estágio de um registro em seu ciclo de vida com a ajuda do Caminho, uma barra de progresso chamativa nas páginas de detalhes de registro. O Caminho agora está disponível para rastrear o status das ordens de trabalho, de itens de linha da ordem de trabalho e compromissos de serviço.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e a comunidades do Lightning nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. O caminho para o objeto de Serviço de campo não está disponível no Salesforce Classic, no aplicativo Salesforce móvel ou no aplicativo móvel do Field Service Lightning.

**Por quê:** Você pode ter visto o Caminho em registros de vendas como oportunidades e leads. Com o Caminho, sua equipe pode visualizar rapidamente o status de um registro e o quão próximo ele está de sua conclusão e atualizar o status clicando no valor desejado no caminho.



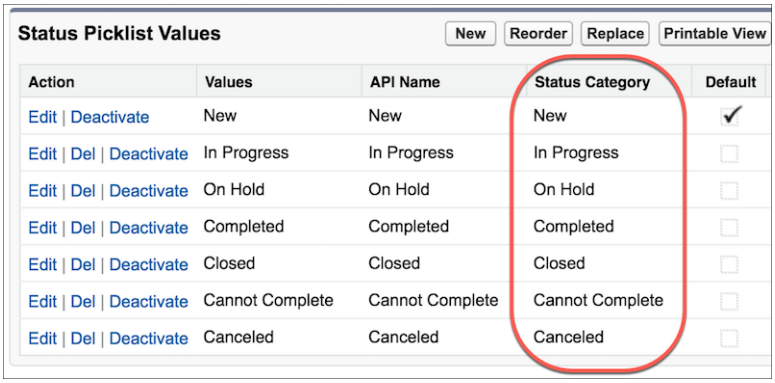

Você pode configurar um caminho por tipo de registro. As etapas em um caminho (1) correspondem aos valores da lista de opções de Status. Ajude os agentes a serem bem-sucedidos exibindo até cinco campos principais e uma orientação específica da etapa sob cada etapa do caminho (2). Os principais campos e a orientação são minimizados por padrão; para expandi-los, clique no acento circunflexo à esquerda do caminho.

Como os diversos status sobre ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço podem representar a conclusão do registro — Cancelado, Não foi possível concluir, Concluído e Fechado — os usuários deverão selecionar um status final desses valores quando tentarem fechar o registro. Um status final negativo (Cancelado ou Não foi possível concluir) aparece em vermelho,

enquanto status positivos aparecem em verde. A ordem das etapas do caminho é baseada na ordem dos valores na lista de opções de Status, embora os status que representam a conclusão sejam agrupados na etapa final.

**Como:** Na página de Configurações do caminho em Configuração, ative o Caminho e crie um caminho para o objeto Ordem de trabalho, Item de linha da ordem de trabalho ou Compromisso de serviço. Você pode basear um caminho no campo Status ou em uma lista de opções personalizada.

Em Configuração, atribua uma categoria de status a cada valor de Status das configurações de campo para cada objeto. As categorias de status determinam quais status são agrupados no estágio Status final no caminho.




Após criar seu caminho, arraste o componente Caminho para o layout de página de registro do Lightning adequado em sua organização usando o Criador de aplicativo Lightning ou para a página de uma comunidade do Lightning usando o Community Builder.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce:* Guiar os usuários com o Caminho(pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Considerações sobre o Caminho (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Automatizar a geração da ordem de trabalho para planos de manutenção

Ajeite-se em sua cadeira, apoie os pés e veja as ordens de trabalho funcionando! Um novo recurso nos planos de manutenção inicia a geração de um novo lote de ordens de trabalho sempre que o lote atual se aproxima da conclusão. Você pode selecionar com que antecedência um novo lote é gerado e optar por pausar a geração se a última ordem de trabalho do lote ainda estiver aberta.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Os planos de manutenção permitem que você produza ordens de trabalho em massa para visitas periódicas relacionadas a um ativo de um cliente. Por exemplo, se um contrato de serviço para um elevador exigir visitas de manutenção preventiva mensais, você poderá criar um lote de até 2.500 ordens de trabalho para futuras visitas.

Antes, você precisava clicar em um botão no plano de manutenção para gerar um novo lote de ordens de trabalho. Agora você pode optar por ter um novo lote de ordens de trabalho gerado sempre que o lote atual se aproximar da conclusão. Essa opção o ajuda a ficar a par de suas agendas de manutenção para ativos que se qualificam para manutenção contínua.

Veja um resumo das novas configurações:

- A caixa de seleção **Gerar automaticamente ordens de trabalho** nos planos de manutenção ativa a geração automática dos lotes de ordens de trabalho para um plano de manutenção e proíbe a geração manual de ordens de trabalho por meio da ação Gerar ordens de trabalho.
- O campo numérico **Horizonte de geração (dias)** nos planos de manutenção move para cima o momento da geração do lote.
- Quando a caixa de seleção **Gerar novo lote após a conclusão** nos planos de manutenção é selecionada, um novo lote de ordens de trabalho não é gerado até que a última ordem de trabalho gerada do plano de manutenção seja concluída.

- A caixa de seleção de apenas leitura **Gerada do plano de manutenção** nas ordens de trabalho indica se a ordem de trabalho foi gerada de um plano de manutenção, em vez de criada manualmente.
- O campo de data **Data da primeira ordem de trabalho no próximo lote** em ativos de manutenção lista a data de serviço sugerida para a primeira ordem de trabalho do ativo de manutenção (não a data em que a ordem de trabalho é criada). Isso corresponde à Data de manutenção sugerida da ordem de trabalho e é atualizado automaticamente após cada lote ser gerado.

**Como:** Os novos campos são visíveis automaticamente nos layouts de página padrão em organizações criadas na versão Summer '18 ou posterior. Se sua organização foi criada antes da versão Summer '18, adicione os campos aos layouts de sua página e configure sua segurança em nível de campo.

CONSULTE TAMBÉM:

Objetos alterados

*Ajuda do Salesforce:* Criar planos de manutenção (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Campos de planos de manutenção (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Diretrizes para gerar ordens de trabalho a partir de um plano de manutenção (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Exibir planos de manutenção relacionados em contas, contatos e locais

Facilite as coisas para sua equipe de suporte adicionando a lista relacionada Planos de manutenção a layouts de página de conta, contato e local. Essa lista relacionada permite que os agentes vejam rapidamente os planos de manutenção ativos de uma conta ou contato e determinem se o local (como local do cliente) está associado a um plano de manutenção.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** No editor do layout de página em Configuração, arraste a lista relacionada Planos de manutenção para as páginas de detalhes para contas, contatos e locais.

## Criptografar dados em repouso com Shield para Ordens de trabalho e Compromissos de serviço

A Criptografia de plataforma Shield e a Trilha de auditoria de campo agora estão disponíveis para determinados campos em ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço. Você pode armazenar valores de campo por até 10 anos e criptografar campos suportados para fornecer uma camada extra de proteção para os dados de seus clientes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** A Criptografia de plataforma Shield exige a compra do Salesforce Shield. Para criptografar campos, você precisa das permissões Exibir configuração e Personalizar aplicativo.

**Por quê:** A criptografia aumenta a segurança dos dados de seus clientes e o ajuda a estar em conformidade com as políticas de privacidade, os requisitos de normas e obrigações contratuais. Os seguintes campos agora estão disponíveis para Criptografia de plataforma Shield em ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço.

- `Descrição`
- `Subject`
- `Address` (`Street` e `City` apenas)

Nota: A criptografia não é suportada para campos de Latitude e Longitude.

A Trilha de auditoria de campo, um componente do pacote de serviço do Shield, também está disponível agora para todos os campos de tipos suportados em ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço. Você pode definir uma

política para manter dados de histórico de campo arquivados, independentemente do rastreamento de histórico de campo. Por padrão, os dados são arquivados após 18 meses em uma organização de produção e após um mês em uma organização de sandbox. Todos os dados arquivados são armazenados por 10 anos.

**Como:** Para criptografar esses campos, adicione-os à sua Política de criptografia em Configuração. Os campos de Assunto e Endereço suportam a criptografia probabilística e determinística, enquanto o campo Descrição suporta apenas a criptografia probabilística.

Se a Trilha de auditoria de campo estiver ativada, você poderá começar a configurar as políticas de retenção de dados de histórico para os campos cujos dados você deseja manter.

Nota: Quando você criptografa um campo, os valores existentes não são criptografados. Entre em contato com a Salesforce para obter ajuda para criptografar dados existentes.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce:* Criptografar novos dados em campos (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Considerações gerais sobre a criptografia de plataforma Shield (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Guia de implementação da trilha de auditoria de campo (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Criar regras de compartilhamento baseadas em critérios para serviço de campo

Controle quem pode ver e atualizar registros. O compartilhamento com base em critérios é recém-disponível para sete objetos de serviço de campo. Você pode definir até 50 regras de compartilhamento com base em critérios por objeto.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Os administradores precisam da permissão do usuário Gerenciar compartilhamento para criar regras de compartilhamento.

**Por quê:** O compartilhamento com base em critérios oferece a você o controle mais granular sobre suas configurações de compartilhamento. Agora ele está disponível para os seguintes objetos de serviço de campo:

- Local
- Item de produto
- Pedido de devolução
- Compromisso de serviço
- Recurso de serviço
- Território de serviço
- Tipo de trabalho

Por exemplo, configure uma regra de compartilhamento usando o campo Local em itens de produto para compartilhar todos os registros do item de produto em seu armazém em San Francisco com o gerente do armazém.

**Como:** Crie regras de compartilhamento da página Configurações de compartilhamento em Configurações.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce:* Regras de compartilhamento baseadas em critérios (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Regras de compartilhamento (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Filtrar listas relacionadas em relatórios de serviço (disponível ao público em geral)

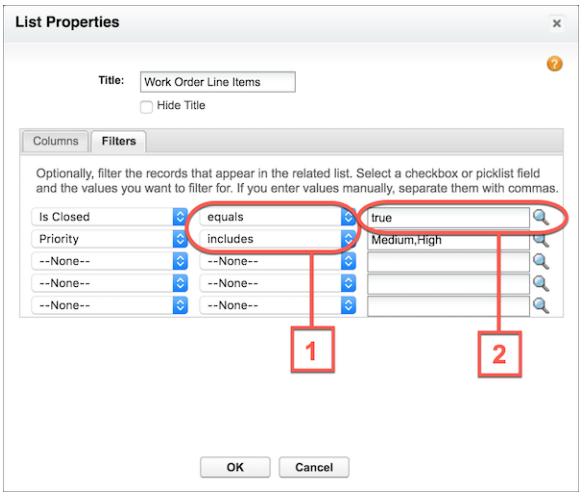
Relatórios de serviço gigantes deixam você triste? Reduza a quantidade de registros que aparecem em listas relacionadas em relatórios de serviço adicionando filtros a qualquer modelo de relatório de serviço. Dessa maneira, os clientes visualizam apenas os registros de que precisam.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Os filtros da lista relacionada nos modelos de relatório de serviço permitem que você remova registros desnecessários dos relatórios de serviço. Veja algumas maneiras de usar os filtros para melhorar seus relatórios de serviço.

- Em um modelo de relatório de serviço de ordem de trabalho, crie um filtro na lista relacionada Itens de linha da ordem de trabalho que exiba apenas itens de linha fechados.
- Em um modelo de relatório de serviço de ordem de trabalho, crie duas listas relacionadas que separam itens da linha da ordem de trabalho por status: um chamado "Itens de linha em espera" e um chamado "Itens de linha concluídos".

Quando a filtragem da lista relacionada nos relatórios de serviço estava na versão beta, você podia criar apenas um filtro por lista relacionada e apenas campos de lista de opções relacionada podiam ser filtrados. Agora você pode criar até cinco filtros por lista relacionada e os filtros podem ser aplicados a campos de listas de opções ou de caixa de seleção (booleano).




Os seguintes operadores de filtro (1) estão disponíveis.

- Para campos de lista de opções: `Includes` ou `Excludes`
- Para campos de caixa de seleção: `Equals` ou `Not equals`

Valores de caixa de seleção válidos (2) são `True` e `False`.

**Como:** Para configurar um filtro, abra um modelo de relatório de serviço e clique no ícone de chave de boca na lista relacionada que deseja filtrar. Na guia Filtros, defina até cinco filtros. Somente registros que contiverem um valor selecionado no campo de filtro aparecerão nos relatórios de serviço que usarem o modelo.

Nota:

- Valores de lista de opções desativados não aparecerão na pesquisa, mas você poderá inseri-los manualmente.
- As configurações de filtro são visíveis apenas na guia Filtros.

- O campo Status nos itens da linha do contrato não está disponível para filtragem e a guia Filtros não está disponível no Internet Explorer 8.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce:* Criar modelos de relatório de serviço (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Diretrizes para personalizar modelos de relatório de serviço (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Criptografe campos em ordens de trabalho e compromissos de serviço

## Gerenciar o Serviço de campo em comunidades do Lightning

Compartilhar dados de serviço de campo com parceiros, contratados e clientes ficou ainda mais fácil. Todos os objetos padrão do Field Service Lightning agora estão disponíveis em comunidades do Lightning. Os objetos do serviço de campo já estavam disponíveis em comunidades criadas usando as Guias Salesforce + Visualforce, mas, antes, somente ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço estavam disponíveis em comunidades do Lightning.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning, guias Salesforce + comunidades do Visualforce e a todas as versões do aplicativo Salesforce móvel.

**Por quê:** Se você usar uma comunidade para se conectar com seus parceiros de negócios, funcionários ou clientes, manter as linhas de comunicação abertas é a chave para o sucesso de seu serviço de campo. Por exemplo, adicione ordens de devolução e itens de linha da ordem de devolução para que os clientes possam ver o status de suas devoluções. Ou, adicione recursos de serviço para que os parceiros possam ver as capacidades dos recursos e a data de início.

Você pode adicionar os seguintes objetos de serviço de campo a comunidades do Lightning.

- Endereço
- Relacionamento de ativos
- Recurso atribuído
- Local associado
- Local
- Ativo de manutenção
- Plano de manutenção
- Horário de operação
- Produto consumido
- Item de produto
- Transação de item de produto
- Solicitação de produto
- Item de linha da solicitação de produto
- Produto necessário
- Transferência do produto
- Ausências do recurso
- Preferência de recurso
- Pedido de devolução
- Item de linha de pedido de devolução
- Compromisso de serviço (disponível anteriormente)

- Equipe de serviço
- Membro da equipe de serviço
- Relatório de serviço
- Recurso de serviço
- Capacidade do recurso de serviço
- Habilidade do recurso de serviço
- Território de serviço
- Local do território de serviço
- Membro do território de serviço
- Shipment
- Habilidades exigidas
- TimeSheet
- Entrada do quadro de horários
- Período
- Ordem de trabalho (disponível anteriormente)
- Item da linha da ordem de trabalho (disponível anteriormente)
- Tipo de trabalho

Nota: Essa lista não inclui objetos que não são exclusivos ao serviço de campo, como ativos, contas e contatos. Além disso, artigos vinculados, que são artigos do Knowledge anexados a objetos de serviço, não são compatíveis com comunidades do Lightning.

**Como:** Para expor um objeto de serviço de campo em uma comunidade do Lightning, crie uma nova página de objeto no Gerenciador de páginas do Community Builder. Quando pedido, selecione um objeto. O gerenciador de páginas cria três páginas relacionadas para a nova página do objeto: uma página de detalhes do registro, uma página de lista de registros e uma página de lista relacionada. Adicione o objeto à barra de navegação da sua comunidade e pronto.

Dica: Revise a segurança em nível de campo em objetos que você adiciona à sua comunidade para garantir que os clientes e parceiros vejam apenas os campos de que precisam.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce:* Objetos com suporte em páginas e componentes prontos para uso em modelos de comunidade (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Objetos do Field Service Lightning (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Ajuda do Salesforce:* Configurar o Field Service em comunidades (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Criar hierarquias de território de serviço maiores

Uma hierarquia de territórios de serviço agora pode conter até 10.000 territórios de serviço. Anteriormente, o limite era 500. Dependendo de como você usa os territórios, seu número de hierarquias pode ficar grande, portanto, aumentamos o limite para que você não tenha dor de cabeça.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Territórios de serviço normalmente representam áreas geográficas em que sua equipe de serviço de campo trabalha. No entanto, você pode decidir criar territórios funcionais, como vendas de campo versus serviço de campo.

**Como:** Organize territórios de serviço em uma hierarquia usando o campo Território de serviço pai e a lista relacionada Territórios de serviço filhos. Recomendamos criar primeiro os territórios de nível mais elevado. O novo limite se aplica automaticamente a clientes de serviço de campo; sem a necessidade de configuração!

## Editar o código de moeda nos quadros de horário

A vida, às vezes, presenteia de maneiras inesperadas. Deixe que sua mão de obra móvel altere a moeda listada em seus quadros de horários para refletir a moeda usada em seus compromissos de serviço. O código ISO da moeda nos quadros de horários e nas entradas do quadro de horários é editável na interface de usuário.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** O campo de Código ISO da moeda está disponível apenas se o recurso de multimoedas estiver ativado em sua organização. Todos os usuários com permissões de edição nos quadros de horários podem atualizar o código de moeda.

**Por quê:** Antes, o campo de Código ISO de moeda nos quadros de horários e entradas do quadro de horários podia ser atualizado apenas usando a API. Agora, se necessário, os técnicos que registram seus horários de viagem e de trabalho podem atualizar a moeda. Por exemplo, se um supervisor na Alemanha cria um compromisso de serviço para uma equipe na Dinamarca, o técnico pode alterar a moeda de EUR (euro) para DKK (coroa dinamarquesa) para ser pago na moeda local.

**Como:** Para permitir que sua equipe atualize a moeda nos quadros de horário, certifique-se de que o campo Código ISO de moeda (nome da API: `CurrencyIsoCode`) esteja adicionado aos seus layouts de página de quadro de horários e entrada do quadro de horários.

## Gerenciamento de compromissos de Snap-ins: Deixe clientes reservar, modificar e cancelar compromissos (Beta)

O Gerenciamento de compromissos de Snap-ins (Beta) fornece a seus clientes uma maneira fácil de agendar, modificar e cancelar compromissos com sua equipe móvel. A experiência utiliza o Visual Workflow, o que significa que você pode criar a interação perfeita e decidir quando e como criar registros relacionados, como ordens de trabalho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em edições Essentials, Professional, Enterprise, Unlimited e Developer com o pacote gerenciado do Field Service Lightning instalado e usando a versão 5.0 ou posterior do snippet de código de Snap-ins.

Nota: Como um recurso beta, o Gerenciamento de compromissos de Snap-ins é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" especificados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

**Quem:** Usuários da comunidade com o conjunto de permissões Autoatendimento do FSL. Administradores com o conjunto de permissões Administrador do FSL.

**Como:** Esse recurso beta requer que você tenha um sistema de serviço de campo estabelecido com o Field Service Lightning e o pacote gerenciado do Field Service Lightning, além de uma comunidade do Salesforce ativa. Para deixar os clientes gerenciarem compromissos em sua comunidade, você deve ativar Reservas de compromissos de Snap-ins e instalar e configurar os Fluxos de agendamento de FSL.

CONSULTE TAMBÉM:

Suporte ao Community Appointment Management (Beta)

# Pacote gerenciado do Field Service: Otimização do agendamento de recursos, atualizações ativas de Gantt e Filtros de lista personalizados

Otimize o dia de um recurso para gerenciar mais bem alterações de última hora. Veja suas alterações serem atualizadas imediatamente no Gantt. Permita que supervisores criem seus próprios modos de exibição de lista com filtros personalizados.

NESTA SEÇÃO:

Otimizar o dia, um recurso por vez

A natureza dinâmica do dia de serviço pode fazer uma confusão em sua agenda perfeita. Receba uma ajuda em alterações de última hora na agenda com a Otimização da agenda de recursos. A Otimização da agenda de recursos otimiza rapidamente a agenda de um único técnico sem afetar outras agendas.

Aprimorar a experiência do supervisor com atualizações ativas do Gantt (Beta)

Obtenha atualizações ativas em objetos do Gantt. As alterações em ausência do recurso, compromisso de serviço, recurso atribuído, capacidade do recurso de serviço, recurso de serviço (posições ativas) e solicitação de otimização são refletidas em tempo real no Gantt. Antes, os supervisores aguardavam entre 1 a 10 segundos para receber uma atualização.

Personalizar modos de exibição de listas do console do supervisor com filtros personalizados

Os modos de exibição de listas no pacote gerenciado do Field Service agora são semelhantes aos modos de exibição de listas com os quais você está familiarizado no Salesforce. Dê aos supervisores a capacidade de criar os modos de exibição de listas de que precisam com filtros de lista personalizados em expressões booleanas. Eles podem determinar o período de tempo pela data do Horizon ou datas do Gantt e aplicar lógica de filtros complexa. Os filtros podem ser privados ou compartilhados com outras pessoas.

Fatorar horários de operação do membro de território secundário

O Mecanismo de agendamento agora respeita a disponibilidade de seus recursos em seus territórios secundários. Além disso, ao visualizar técnicos disponíveis em um território, você pode ver o horário de disponibilidade no território dos membros do território secundário.

Experiência do console do supervisor aprimorada

Na versão Summer '18, fizemos muitas melhorias na experiência do Console do supervisor para o supervisor. Um administrador pode alterar as configurações do Console do supervisor para que o Gantt seja carregado mais rapidamente. As alterações que os supervisores fazem no console agora são lembradas.

Simplificar tarefas de console do supervisor

Na versão Summer '18 e superiores, seus supervisores são mais bem-sucedidos com revisões de rota, estimativas de viagens de técnicos mais precisas, erros de otimização mais claros e muito mais.

Suporte ao Community Appointment Management (Beta)

O pacote gerenciado do Field Service Lightning tem um novo conjunto de permissões para suporte ao novo snap-in para Community Appointment Management.

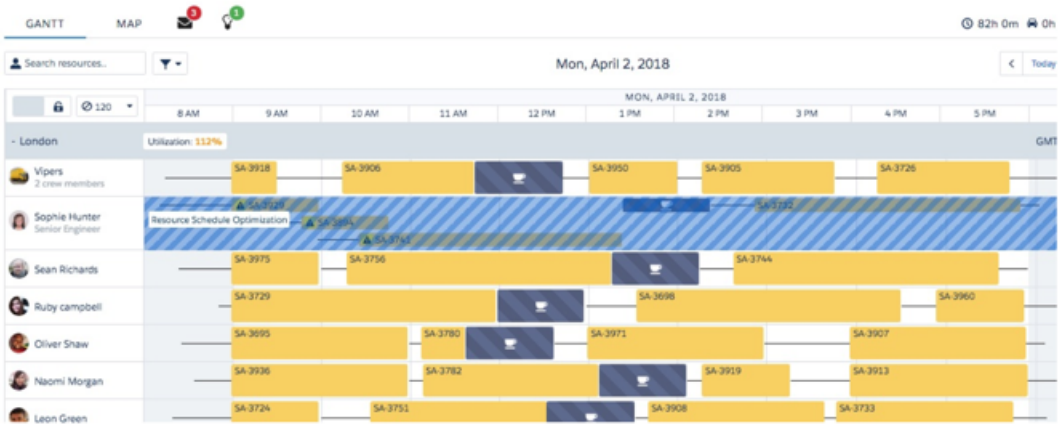
## Otimizar o dia, um recurso por vez

A natureza dinâmica do dia de serviço pode fazer uma confusão em sua agenda perfeita. Receba uma ajuda em alterações de última hora na agenda com a Otimização da agenda de recursos. A Otimização da agenda de recursos otimiza rapidamente a agenda de um único técnico sem afetar outras agendas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

**Quem:** Supervisores com o conjunto de permissões Supervisor do FSL e a permissão personalizada Otimização da agenda de recursos.

**Como:** Os administradores devem atribuir a permissão personalizada Otimização da agenda de recursos a supervisores que executam a otimização em recursos individuais. Os supervisores visualizam e usam a Otimização da agenda de recursos no Gantt.




## Aprimorar a experiência do supervisor com atualizações ativas do Gantt (Beta)

Obtenha atualizações ativas em objetos do Gantt. As alterações em ausência do recurso, compromisso de serviço, recurso atribuído, capacidade do recurso de serviço, recurso de serviço (posições ativas) e solicitação de otimização são refletidas em tempo real no Gantt. Antes, os supervisores aguardavam entre 1 a 10 segundos para receber uma atualização.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

Nota: Como um recurso beta, as Atualizações ativas do Gantt estão em visualização e não fazem parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

**Quem:** Supervisores com o conjunto de permissões Supervisor do FSL e o conjunto de permissões personalizadas de API de streaming do FSL. Os Administradores com o conjunto de permissões Administrador do FSL e o conjunto de permissões personalizadas de API de streaming do FSL.

**Como:** Para ativar, vá para o aplicativo de Administrador do Field Service. Em Configurações do Field Service, vá até **UI do Console do supervisor** > **Atualização do Gantt** e clique em **Atualizações do Gantt são ativada em toda a organização**. Os administradores precisam atribuir o conjunto de permissões personalizadas de API de streaming do FSL a supervisores.

Nota: As Atualizações ativas do Gantt são suportadas apenas se seu modelo de compartilhamento for definido como privado para os objetos Compromisso de serviço, Recurso de serviço e Solicitação de otimização.

## Personalizar modos de exibição de listas do console do supervisor com filtros personalizados

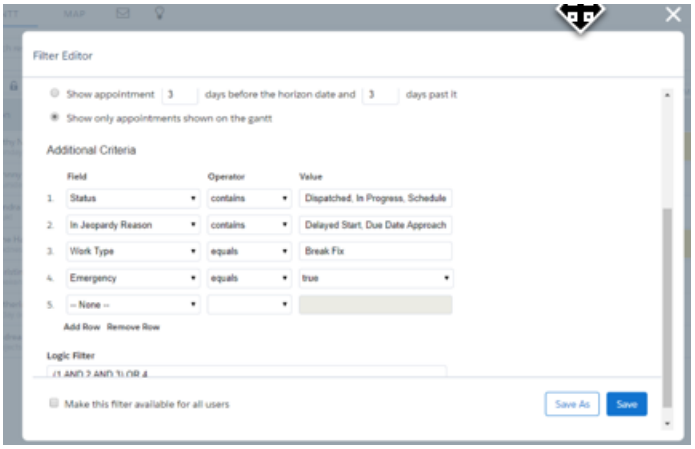
Os modos de exibição de listas no pacote gerenciado do Field Service agora são semelhantes aos modos de exibição de listas com os quais você está familiarizado no Salesforce. Dê aos supervisores a capacidade de criar os modos de exibição de listas de que precisam com filtros de lista personalizados em expressões booleanas. Eles podem determinar o período de tempo pela data do Horizon ou datas do Gantt e aplicar lógica de filtros complexa. Os filtros podem ser privados ou compartilhados com outras pessoas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

**Quem:** Os supervisores precisam do conjunto de permissões Supervisor do FSL e da permissão personalizada Criar filtro para criar, editar e excluir filtros personalizados pessoais do console do supervisor. Para compartilhar ou ocultar filtros por meio da configuração **Disponibilizar este filtro para todos os usuários**, também precisam da permissão personalizada Publicar filtro.

**Como:** Para ativar filtros personalizados, vá para o aplicativo de Administrador do Field Service. Nas Configurações do Field Service, vá até **UI do console do supervisor** e selecione **Ativar filtros personalizados**. Ao criar ou editar um filtro personalizado, selecione **Disponibilizar este filtro para todos os usuários**. Caso contrário, o filtro estará visível somente para você.

Nota: Os filtros personalizados do Field Service substituem a funcionalidade do modo de exibição de lista personalizado existente. Portanto, após você ativar filtros personalizados, todos os modos de exibição de listas personalizados existentes não estarão mais acessíveis.




## Fatorar horários de operação do membro de território secundário

O Mecanismo de agendamento agora respeita a disponibilidade de seus recursos em seus territórios secundários. Além disso, ao visualizar técnicos disponíveis em um território, você pode ver o horário de disponibilidade no território dos membros do território secundário.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

**Quem:** Supervisores com o conjunto de permissões Supervisor do FSL.

Nota: Os horários secundários devem estar dentro dos horários de território primários. Por exemplo, se um técnico estiver disponível das 8h às 20h em seu território primário, o técnico não poderá estar disponível antes das 8h ou após as 20h em um território secundário.

## Experiência do console do supervisor aprimorada

Na versão Summer '18, fizemos muitas melhorias na experiência do Console do supervisor para o supervisor. Um administrador pode alterar as configurações do Console do supervisor para que o Gantt seja carregado mais rapidamente. As alterações que os supervisores fazem no console agora são lembradas.

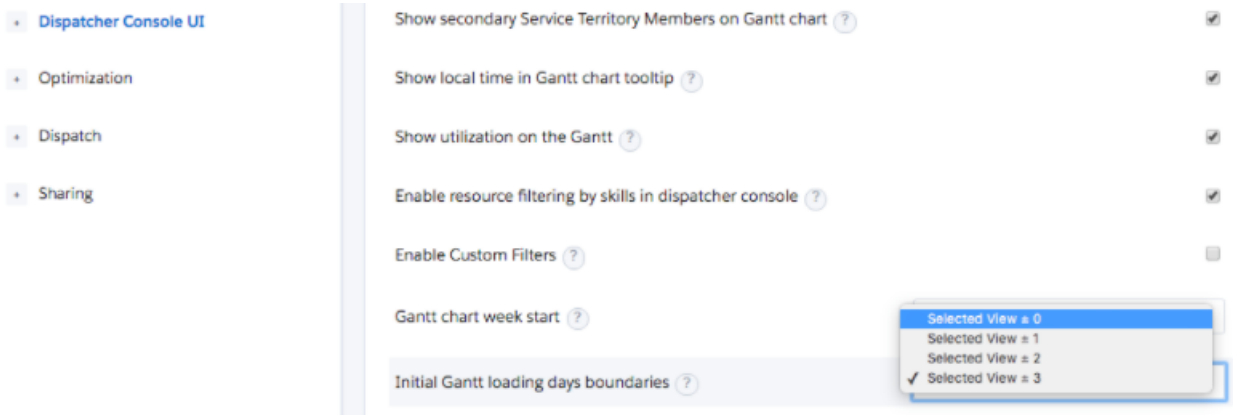
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

**Quem:** Supervisores com o conjunto de permissões Supervisor do FSL.

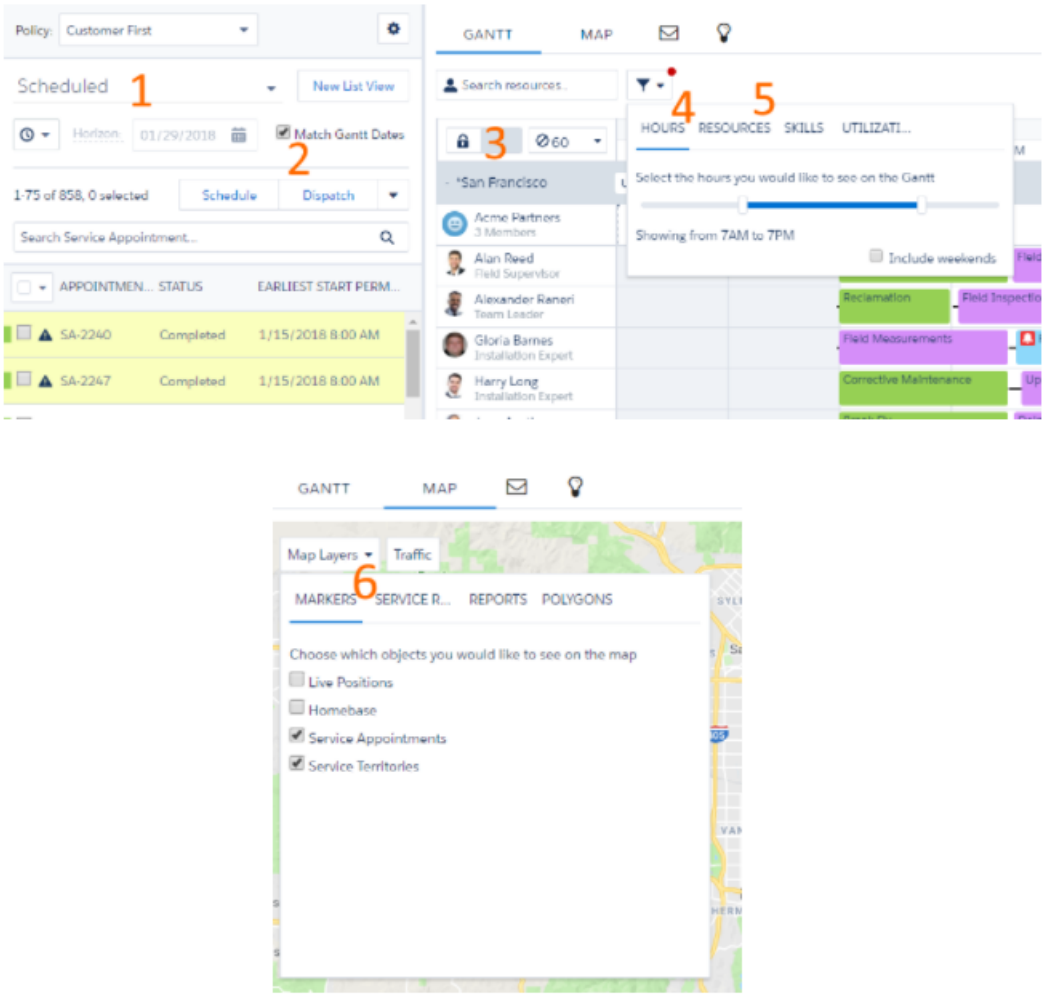
**Como:**

- **Controlar a quantidade de dias carregada no Gantt**: Por padrão, o Gantt é carregado com 2 dias adicionais à frente e atrás em relação à resolução do modo de exibição selecionado. Por exemplo, se o modo de exibição selecionado for um modo de exibição

diário e a data de referência for definida como 3 de maio, o Gantt carregará 1, 2, 3, 4 e 5 de maio. O supervisor poderá navegar entre as datas sem esperar que esses dias sejam carregados. Agora você pode controlar quantos dias adicionais são carregados, 3, 2, 1 ou 0 dias da data de referência. As organizações com um grande número de compromissos de serviço diários podem carregar menos dias, garantindo que mais compromissos sejam carregados ao Gantt. Para definir essa preferência, vá para o aplicativo de Administrador do Field Service. Nas Configurações do Field Service, vá para **UI do Console do supervisor:** e defina o seletor **Limites de dias de carregamento do Gantt inicial**.




- **Carregar gráfico de Gantt na data de hoje**: Os usuários do console do supervisor agora podem definir o Gantt para carregar na data de hoje. Os usuários que normalmente usam o Gantt para planejar dias futuros podem manter o comportamento atual de carregamento da última data selecionada pelo usuário. Outros usuários, que normalmente usam o Gantt para supervisionar a execução do trabalho diário, podem querer definir a nova configuração para carregar na data de hoje. Para definir essa preferência, no console do supervisor, clique no ícone de configurações e em **Configurações do console do supervisor**. Selecione **Carregar gráfico de Gantt na data de hoje**.
- **Consistência de preferência**: Os supervisores podem ajustar os controles de interface para obter o modo de exibição que funcione mais bem para eles. Agora, o Console do supervisor lembra das preferências do usuário para que ele não precise reconfigurar o modo de exibição a cada carregamento. As seguintes preferências são lembradas pelo console do supervisor.
  1. O filtro selecionado para a lista de Compromissos de serviço
  2. A caixa de seleção Corresponder datas do Gantt
  3. Bloqueio do Gantt
  4. Filtro de horas
  5. Filtro de recursos
  6. Marcadores de mapa




- **Desativar filtro de habilidades no Gantt**: O filtro de habilidades permite filtrar o Gantt para exibir apenas os recursos de serviço que tenham determinadas habilidades. Portanto, o console do supervisor carrega todos os dados relacionados à habilidade. Para organizações que trabalham com muitas habilidades por recurso, o carregamento pode levar um tempo considerável ou até mesmo atingir os limites de tempo da cpu do Apex. Agora você pode controlar se o filtro de habilidades está ativado ou não. Se seus supervisores não estiverem usando o filtro de Habilidades, ou se houver muitos Recursos de serviço com muitas habilidades a serem exibidos no Gantt, seria uma boa ideia desativar o filtro de Habilidades. Para definir essa preferência, vá para o aplicativo de Administrador do Field Service. Nas Configurações do Field Service, vá até **UI do Console do supervisor** e selecione **Ativar a filtragem de recursos por habilidades no console do supervisor**.

## Simplificar tarefas de console do supervisor

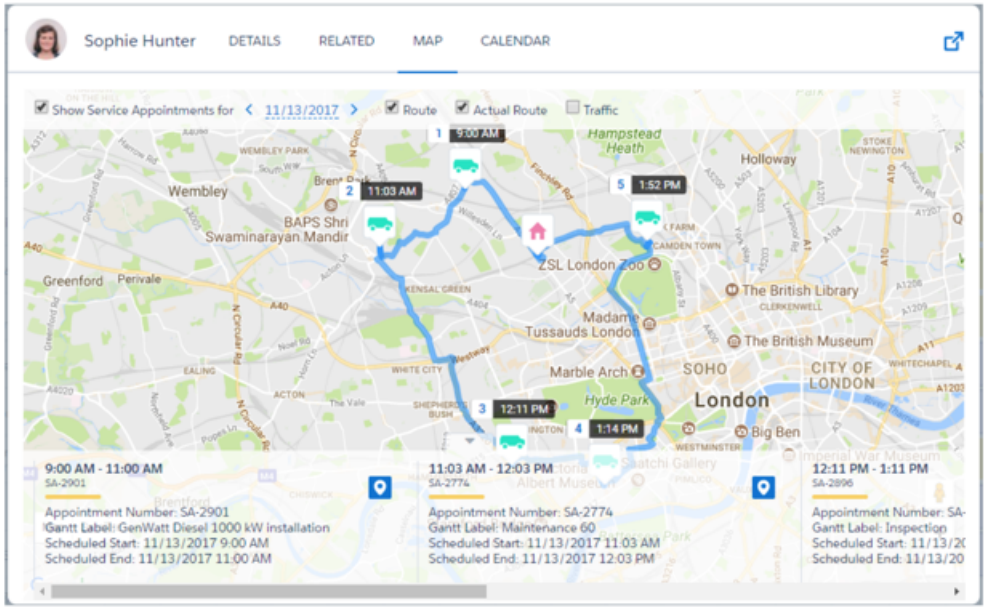
Na versão Summer '18 e superiores, seus supervisores são mais bem-sucedidos com revisões de rota, estimativas de viagens de técnicos mais precisas, erros de otimização mais claros e muito mais.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

**Quem:** Supervisores com o conjunto de permissões Supervisor do FSL.

**Por quê:**

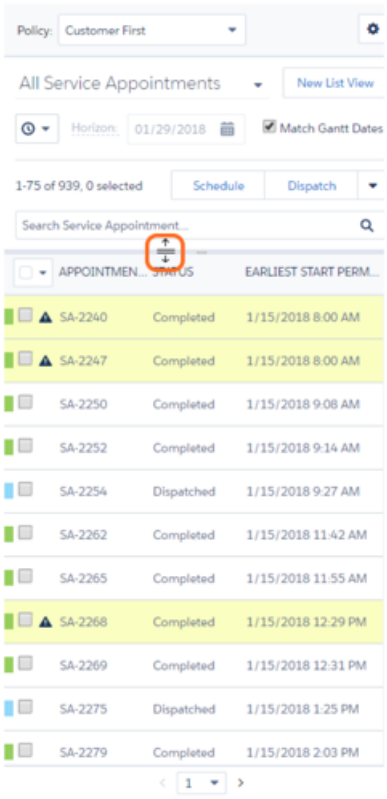
- **Alterar entre dias em uma rota diária de um recurso**: Para sugerir caminhos mais eficientes, revise rapidamente os caminhos que um técnico faz dia a dia. Um recurso normalmente usado no console do supervisor é o mapa de rota diária, acessível por meio da caixa de recursos de serviço. Deixamos ainda mais útil com a navegação entre dias no topo do mapa em azul e compromissos de serviço com caixas de detalhes na parte inferior. Ao avaliar a rota de um recurso de serviço em diversos dias, você precisava reabrir o seletor de datas e clicar na data que deseja que seja exibida. Agora, você pode usar os controles "anterior" e "próximo" para atingir rápida e facilmente a mesma meta.




- **Ignorar a primeira e última viagem do dia de um técnico**: Minimize o tempo de viagem em seu Field Service Scheduling. Quando seus funcionários móveis não passam em um centro de expedição, não será necessário considerar seu tempo de viagem pessoal na agenda de trabalho diário. Ignorar a primeira e a última viagens em seu dia oferece a você um tempo de viagem diário mais preciso.
- **Acessar mais informações sobre erros de otimização**: Na versão Summer '18, atualizamos as mensagens de erro associadas à otimização de agenda. Seus supervisores agora têm uma ideia mais clara de quais são os possíveis problemas.
- **Agendamento manual mais fácil com snap-to**: Às vezes, ao agendar manualmente, você deseja que um compromisso de serviço comece logo após o fim do anterior, com um intervalo adequado para tempo de locomoção. Antes, você precisava fazer tentativas para encontrar o tempo correto. Agora, você pode usar o novo recurso snap-to para atingir rapidamente o mesmo resultado.

  Em vez de arrastar o compromisso de serviço a ser movido, basta segurar a tecla ctrl. Uma indicação de que o modo Snap está ativo aparece acima do Gantt após os horários designados de início e término. Solte o compromisso de serviço para se sobrepor com o início ou o fim de um compromisso de serviço adjacente. Os compromissos de serviço se organizam automaticamente na ordem certa com a folga correta para o tempo de deslocamento.

- **Ajustar o tamanho do painel do filtro**: O lado esquerdo do console do supervisor contém o painel do filtro e a lista de compromissos de serviço. Após configurar seu filtro, você liberar o estado real e ver mais Compromissos de serviço. Agora você pode! Basta arrastar a borda do painel para ajustar o tamanho que é alocado para ele.




## Suporte ao Community Appointment Management (Beta)

O pacote gerenciado do Field Service Lightning tem um novo conjunto de permissões para suporte ao novo snap-in para Community Appointment Management.

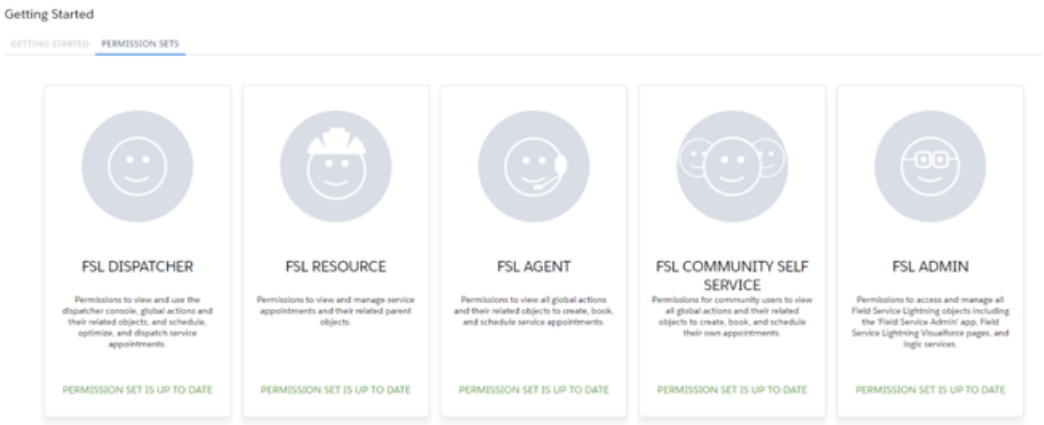
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com o Pacote gerenciado do Field Service Lightning.

Nota: Como um recurso beta, o Snap-ins Appointment Management é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" especificados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

**Quem:** Administradores com o conjunto de permissões Administrador do FSL. Usuários da comunidade com o conjunto de permissões Autoatendimento do FSL.

**Por quê:** Ofereça aos seus clientes uma experiência de gerenciamento de compromissos estelar com o Snap-ins Appointment Management (beta).

**Como:** Acesse o aplicativo do Administrador do Field Service. Em Configurações do Field Service, acesse **Introdução** > **Conjuntos de permissões** e clique em **Autoatendimento do FSL**.




CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciamento de compromissos de Snap-ins: Deixe clientes reservar, modificar e cancelar compromissos (Beta)

## Field Service Mobile: Android 4.0

A versão 4.0 traz alguns de seus recursos favoritos, que estavam disponíveis anteriormente somente na versão iOS, para a versão Android do Field Service Lightning. Controle a exibição das ausências do recurso na guia perfil com layouts. Use listas de opções dependentes para levar seus usuários ao sucesso. Consuma produtos de diversos locais de inventário. Use ações rápidas para fornecer fluxos a seus usuários. Enfileire publicações no Chatter mesmo offline. Forneça imagens úteis em artigos do Knowledge. Forneça diversos modos de exibição de lista personalizados para que os usuários controlem a tela de agendamento. E vincule o aplicativo Salesforce ao visualizar determinadas listas relacionadas.

Dica: A atualização da versão 4.0 para o Field Service Lightning para Android estará disponível no Google Play em meados de julho de 2018. Os usuários podem utilizar os recursos documentados nessa seção após instalarem e atualizarem para a versão 4.0.

NESTA SEÇÃO:

Usar ações do Lightning no aplicativo Field Service (Android e iOS)

Uma nova configuração baseada em perfil permite que você exiba ações móveis e do Lightning Experience em registros no aplicativo móvel do Field Service Lightning. Essas ações aparecem no lugar da extensão de aplicativos e ações do Editor do Salesforce Classic.

Comunicar-se claramente com aprimoramentos do Chatter offline

Obtenha acesso a mais dos seus recursos favoritos do Chatter no Field Service Lightning para Android mesmo quando estiver trabalhando sem acesso à Internet. Os usuários que estão trabalhando offline podem visualizar o feed do Chatter, criar publicações, comentar em publicações e carregar imagens para o feed do Chatter em registros preparados.

Criar modos de exibição de lista personalizados para a tela de agenda

Dê à sua equipe móvel mais maneiras de controlar a tela de agenda. Os modos de exibição de lista permitem preencher a tela de agenda com compromissos de serviço com base em diferentes critérios de filtro configuráveis.

Fazer a escolha certa com listas de opções dependentes

Seus usuários não precisam de mais congestionamento na tela. Limite o que aparece na interface de usuário com listas de opções dependentes. Uma lista de opções dependente fornece um subconjunto de opções para escolha. Os usuários veem somente as opções relevantes à sua situação.

### Ilustre seu argumento com imagens em artigos do Knowledge

Agora os usuários podem visualizar imagens em artigos do Knowledge que abrem no Field Service Lightning para Android. Com o suporte a imagens em artigos do Knowledge, seus autores do Knowledge poderão criar instruções que ilustrem visualmente a ideia para que os usuários possam entender o conteúdo de maneira rápida e clara.

### Consumir produtos de múltiplos locais (beta)

Sua força de trabalho móvel agora pode adicionar produtos de vários locais à lista relacionada Produtos consumidos ao concluir um trabalho. Anteriormente, os produtos consumidos de um item de linha ou de uma ordem de trabalho só podiam ser associados a um único local. Além disso, um novo filtro de local em produtos consumidos permite que os usuários móveis limitem as pesquisas de item de produto a locais específicos.

### Conectar fluxos como ações rápidas

Ofereça aos usuários do Android fluxos personalizados criados no Designer de fluxo de nuvem por meio de ações rápidas. Como as ações rápidas são configuradas por layout de página, é possível adicionar diferentes fluxos a diferentes layouts de página a serem atribuídos aos usuários. Em organizações multilíngues, você também pode localizar os rótulos de ação rápida. Anteriormente, era preciso conectar fluxos ao Field Service Lightning como extensões de aplicativo.

### Link para o aplicativo Salesforce com listas relacionadas

Para melhorar o desempenho, as regras de preparação offline agora baixam menos registros de lista relacionada. Em vez de baixar todos os registros de uma lista relacionada, os usuários recebem um link para o aplicativo Salesforce quando visualizam uma lista relacionada específica. As listas relacionadas em compromissos de serviço, ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e ativos continuam sendo preparadas pelo Field Service Lightning para Android.

### Maximizar o espaço na tela personalizando as ausências de recurso

Controle quais campos sua equipe móvel verá quando visualizar as ausências de recurso na guia de perfil do Field Service Lightning. Remova os campos em que seus usuários não estão interessados e exiba com destaque os campos mais relevantes.

### Economizar tempo com o leitor de código de barras

Trabalhe de modo mais inteligente para trabalhar menos. O leitor de código de barras permite que sua equipe móvel use a câmera do dispositivo móvel para copiar códigos de barras seriais 1D e códigos QR 2D para qualquer campo de referência, string, área de texto e número no modo de edição.

### Capturar várias assinaturas em relatórios de serviço

Capture e rastreie com eficiência assinaturas em relatórios de serviço usando modelos com vários blocos de assinatura.

## Usar ações do Lightning no aplicativo Field Service (Android e iOS)

Uma nova configuração baseada em perfil permite que você exiba ações móveis e do Lightning Experience em registros no aplicativo móvel do Field Service Lightning. Essas ações aparecem no lugar da extensão de aplicativos e ações do Editor do Salesforce Classic.

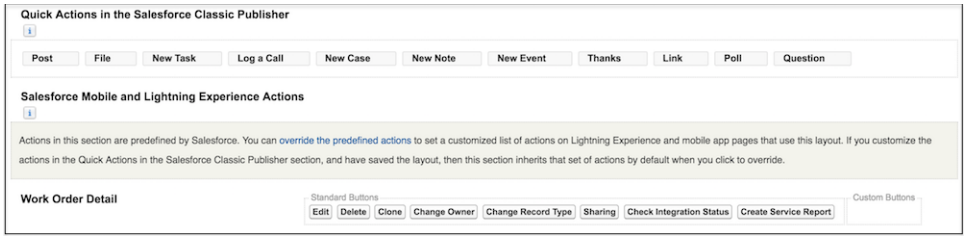
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic, Lightning Experience e ao aplicativo móvel Field Service Lightning para Android e iOS.

**Quando:**

**Importante:** Essa configuração é de apenas leitura até que o aplicativo Field Service Lightning para iOS e Android seja atualizado para a versão 5.0.

**Por quê:** Antes, o aplicativo móvel Field Service Lightning exibia apenas ações de extensões de aplicativos e do Editor do Salesforce Classic. Agora, você pode configurar o aplicativo para exibir as ações móveis do Lightning Experience em vez disso.

Layouts de página de detalhes de registro têm duas seções: "Ações rápidas no Editor do Salesforce Classic" e "Ações do Salesforce móvel e Lightning Experience". Agora você pode atualizar todas as configurações móveis do Field Service Lightning para que os usuários do aplicativo vejam apenas ações na segunda seção.




**Como:** Essa configuração é desligada por padrão, portanto, os usuários visualizam as alterações apenas se você ativá-la para eles. Veja como ativar a nova configuração para um ou mais perfis de usuário.

Na página Configurações do Field Service Mobile em Configuração, clique em **Editar** ao lado das definições móveis que deseja atualizar. Selecione **Usar ações do Salesforce móvel** e salve suas alterações. Recomendamos verificar suas atribuições de definições móveis para confirmar se os perfis de usuário certos estão usando a configuração de definições móveis.

Nota: Essa definição afeta apenas a experiência em aplicativo móvel. Os usuários não visualizam alterações no site completo do Salesforce.

## Comunicar-se claramente com aprimoramentos do Chatter offline

Obtenha acesso a mais dos seus recursos favoritos do Chatter no Field Service Lightning para Android mesmo quando estiver trabalhando sem acesso à Internet. Os usuários que estão trabalhando offline podem visualizar o feed do Chatter, criar publicações, comentar em publicações e carregar imagens para o feed do Chatter em registros preparados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Como:** Os usuários do Field Service Lightning para Android podem visualizar o feed do Chatter offline em registros que foram preparados (baixados para o dispositivo móvel). Os registros são baixados automaticamente de acordo com o modo de exibição de lista padrão nas Configurações do Field Service Mobile e no calendário de compromissos de serviço atribuídos do usuário. Os registros que não fazem parte do modo de exibição de lista padrão são baixados quando são abertos manualmente pelo usuário no aplicativo enquanto ele está conectado à internet.

Usuários que estiverem trabalhando offline também podem criar publicações, comentar em publicações e carregar imagens para o feed do Chatter em registros preparados. Qualquer publicação, comentário ou arquivo publicado no feed do Chatter é adicionado à fila de upload pendente até que a conectividade à internet seja restaurada.

## Criar modos de exibição de lista personalizados para a tela de agenda

Dê à sua equipe móvel mais maneiras de controlar a tela de agenda. Os modos de exibição de lista permitem preencher a tela de agenda com compromissos de serviço com base em diferentes critérios de filtro configuráveis.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Quem:** Para criar modos de exibição de lista personalizados, é preciso ter acesso Ler em compromissos de serviço e a permissão de usuário Criar e personalizar modos de exibição de lista. Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista, é preciso ter a permissão de usuário Gerenciar modos de exibição de lista públicos.

**Como:** Use o iniciador de aplicativos para navegar até Compromissos de serviço. Então use o controlador de modo de exibição de lista para criar modos de exibição de lista de Compromisso de serviço. Para configurar o caso de uso do seu modo de exibição de lista, clique em **Editar filtros de lista**. Para controlar quais campos serão mostrados no aplicativo na tela de agenda, use Campos selecionados para exibição.

Dica: Os registros incluídos em modos de exibição de lista personalizados não são preparados automaticamente. Somente o modo de exibição de lista padrão, que você pode especificar em Configuração nas Configurações do Field Service Mobile, está disponível offline.

## Fazer a escolha certa com listas de opções dependentes

Seus usuários não precisam de mais congestionamento na tela. Limite o que aparece na interface de usuário com listas de opções dependentes. Uma lista de opções dependente fornece um subconjunto de opções para escolha. Os usuários veem somente as opções relevantes à sua situação.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

## Ilustre seu argumento com imagens em artigos do Knowledge

Agora os usuários podem visualizar imagens em artigos do Knowledge que abrem no Field Service Lightning para Android. Com o suporte a imagens em artigos do Knowledge, seus autores do Knowledge poderão criar instruções que ilustrem visualmente a ideia para que os usuários possam entender o conteúdo de maneira rápida e clara.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. O Knowledge deve estar configurado na sua organização.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

## Consumir produtos de múltiplos locais (beta)

Sua força de trabalho móvel agora pode adicionar produtos de vários locais à lista relacionada Produtos consumidos ao concluir um trabalho. Anteriormente, os produtos consumidos de um item de linha ou de uma ordem de trabalho só podiam ser associados a um único local. Além disso, um novo filtro de local em produtos consumidos permite que os usuários móveis limitem as pesquisas de item de produto a locais específicos.

Nota: Como um recurso beta, o consumo de produtos de múltiplos locais está em modo de visualização e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre esse recurso no IdeaExchange.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Como:** Para ativar o recurso de múltiplos locais, crie uma configuração de aplicativo conectado para o aplicativo conectado **Salesforce Field Service para Android**. Para obter ajuda na definição das configurações de aplicativo conectado, acesse os links abaixo.

Nota: O consumo de produtos de diversas localizações é suportado para:

- Até 10 localizações hierárquicas ou até 10 localizações no exterior, ordenadas pela data da última modificação, e
- Até 1.000 itens de produto devolvidos para cada localização.

## Conectar fluxos como ações rápidas

Ofereça aos usuários do Android fluxos personalizados criados no Designer de fluxo de nuvem por meio de ações rápidas. Como as ações rápidas são configuradas por layout de página, é possível adicionar diferentes fluxos a diferentes layouts de página a serem atribuídos aos usuários. Em organizações multilíngues, você também pode localizar os rótulos de ação rápida. Anteriormente, era preciso conectar fluxos ao Field Service Lightning como extensões de aplicativo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

## Link para o aplicativo Salesforce com listas relacionadas

Para melhorar o desempenho, as regras de preparação offline agora baixam menos registros de lista relacionada. Em vez de baixar todos os registros de uma lista relacionada, os usuários recebem um link para o aplicativo Salesforce quando visualizam uma lista relacionada específica. As listas relacionadas em compromissos de serviço, ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e ativos continuam sendo preparadas pelo Field Service Lightning para Android.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Como:** Você não precisa fazer nada para ativar esse recurso. Os usuários que não têm o aplicativo Salesforce instalado são solicitados a baixar e instalar esse aplicativo quando tentam abrir um registro relacionado que ainda não foi baixado pelo Field Service Lightning.

## Maximizar o espaço na tela personalizando as ausências de recurso

Controle quais campos sua equipe móvel verá quando visualizar as ausências de recurso na guia de perfil do Field Service Lightning. Remova os campos em que seus usuários não estão interessados e exiba com destaque os campos mais relevantes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Como:** Em Configuração, modifique o layout de página para recursos de serviço. No layout de página para recursos de serviço, modifique o layout de lista relacionada para ausências de recurso. Os campos Horário de início e Horário de término serão exibidos com destaque como cabeçalhos se estiverem incluídos nos campos selecionados do layout de lista relacionada. Até três campos adicionais especificados por você aparecerão abaixo do cabeçalho.

## Economizar tempo com o leitor de código de barras

Trabalhe de modo mais inteligente para trabalhar menos. O leitor de código de barras permite que sua equipe móvel use a câmera do dispositivo móvel para copiar códigos de barras seriais 1D e códigos QR 2D para qualquer campo de referência, string, área de texto e número no modo de edição.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Como:** Acesse o leitor de código de barras em qualquer campo com suporte clicando no widget de código de barras no campo.

## Capturar várias assinaturas em relatórios de serviço

Capture e rastreie com eficiência assinaturas em relatórios de serviço usando modelos com vários blocos de assinatura.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Field Service Lightning para Android nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quando:** A versão 4.0 estará disponível para download no Google Play em meados de julho de 2018.

**Como:** Sua equipe móvel agora pode coletar várias assinaturas em relatórios de serviço que têm vários blocos de assinatura, permitindo que técnicos, clientes e parceiros assinem conjuntamente os relatórios de serviço. Cada bloco de assinatura tem um tipo de assinatura exclusivo, de modo que sua equipe móvel sempre saiba quem precisa assinar e onde em um relatório de serviço.

CONSULTE TAMBÉM:

*Notas da versão Summer '18*: Fazer mais com várias assinaturas em relatórios de serviço

# Canais: Fluxo de configuração do Live Agent, APIs para Lightning Experience e Suporte offline para bate-papo de snap-ins

Comece a usar rapidamente o novo fluxo de configuração do Live Agent e Bate-papo do Snap-ins. E mais métodos do Live Agent estão disponíveis na API do JavaScript do Lightning Console. Você também pode permitir que seus clientes registrem um caso quando seus agentes do bate-papo estiverem offline.

NESTA SEÇÃO:

Live Agent: Melhorias de bate-papo no Lightning Experience

Aumente a eficiência dos seus agentes com aprimoramentos de produtividade apenas para o Lightning Experience. Você também pode guiar os agentes por meio de um bate-papo com o Lightning Guided Engagement. Os agentes podem ver novas notificações de mensagem com mais facilidade com guias piscantes, e podem visualizar os arquivos anexados a bate-papos no navegador de arquivo do Salesforce.

Bate-papo do Snap-ins: melhorias no bate-papo e versão 5.0 do snippet de código

Use componentes do Lightning para personalizar a interface de usuário do snap-in de bate-papo minimizado. Forneça um formulário de caso aos clientes do bate-papo quando seus agentes estiverem offline. Atualize seu snippet de código de Snap-ins para a versão 5.0 para usar o gerenciamento de compromissos e outros recursos novos.

Snap-Ins para aplicativos móveis: Criar aplicativos melhores, mais rápidos e mais enxutos

Reduzimos o tamanho do SDK do Snap-ins porque não exigimos mais o SDK do Salesforce móvel como uma dependência. Simplificamos o processo de autenticação para Gerenciamento de caso e Knowledge autenticado. Também melhoramos a experiência de usuário do bate-papo do Live Agent com bolhas de bate-papo mais bonitas e um indicador de digitação animado.

CTI: Orientar seus agentes do Call Center com fluxos

Oriente seus agentes de call center por processos de várias etapas com o Engajamento orientado do Lightning. Chamadas de entrada podem aparecer na tela para uma página de registro com uma lista de fluxos para o agente do call center concluir. O primeiro fluxo pode até mesmo ser iniciado automaticamente para que seus agentes saibam onde começar. Dados de chamada, como número de telefone ou nome do cliente, podem ser passados diretamente para o fluxo quando ele aparecer na tela.

## Live Agent: Melhorias de bate-papo no Lightning Experience

Aumente a eficiência dos seus agentes com aprimoramentos de produtividade apenas para o Lightning Experience. Você também pode guiar os agentes por meio de um bate-papo com o Lightning Guided Engagement. Os agentes podem ver novas notificações de mensagem com mais facilidade com guias piscantes, e podem visualizar os arquivos anexados a bate-papos no navegador de arquivo do Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Solucionar casos com o bate-papo e o Engajamento guiado do Lightning
Conduza seus agentes por seus processos de negócios com o Engajamento guiado do Lightning. Quando um bate-papo é aceito, os agentes veem o bate-papo, os detalhes de contato e os fluxos definidos que devem ser concluídos. Os agentes podem ver os processos de negócios adequados imediatamente ao lado do bate-papo, porque os fluxos são abertos como subguias da guia principal do bate-papo. O Engajamento guiado do Lightning é ótimo para seus agentes e para você, pois permite configurar toda a funcionalidade com cliques em vez de código.

Chamar a atenção do seu agente com notificações de mensagem recebida no Live Agent
Esse recurso é ativado automaticamente para agentes que usam o Lightning Experience.

Visualizar anexos de arquivo do Live Agent no Lightning Experience
Os agentes de suporte podem visualizar anexos de arquivo enviados ou recebidos em bate-papos do Live Agent no Lightning Experience. Os anexos de arquivo de bate-papo agora usam o objeto Arquivos, que tem suporte total no Lightning Experience, em vez do objeto Anexos. A lista relacionada Anexos mostra uma imagem em miniatura do arquivo e o tamanho do arquivo. Os agentes podem clicar no arquivo para visualizá-lo no navegador de arquivos. Esse recurso é ativado automaticamente no Lightning Experience.

Personalize sua página do visitante do Bate-papo ativo no Lightning Experience
Adicionamos uma página do Lightning pré-configurada para a página do Visitante do bate-papo ativo para Live Agent para que os administradores que estão projetando os próprios aplicativos de console do Lightning possam personalizá-la. Anteriormente, a página do visitante do Bate-papo ativo não estava disponível no Lightning Experience.

Configurar o Live Agent no Lightning Experience com um fluxo de configuração guiada
Você não pode perder tempo em Configuração para começar a usar o Live Agent no Lightning Experience – seus clientes têm perguntas agora. O fluxo de configuração guiada do Live Agent configura o roteamento Omni-Channel para bate-papos, cria uma configuração básica do Live Agent e configura uma experiência Bate-papo do Snap-ins pronta para uso. Quer você seja um novato no bate-papo da web ou um veterano do Live Agent curioso quanto ao Lightning Experience, o fluxo de configuração guiada deixa tudo pronto para você usar.

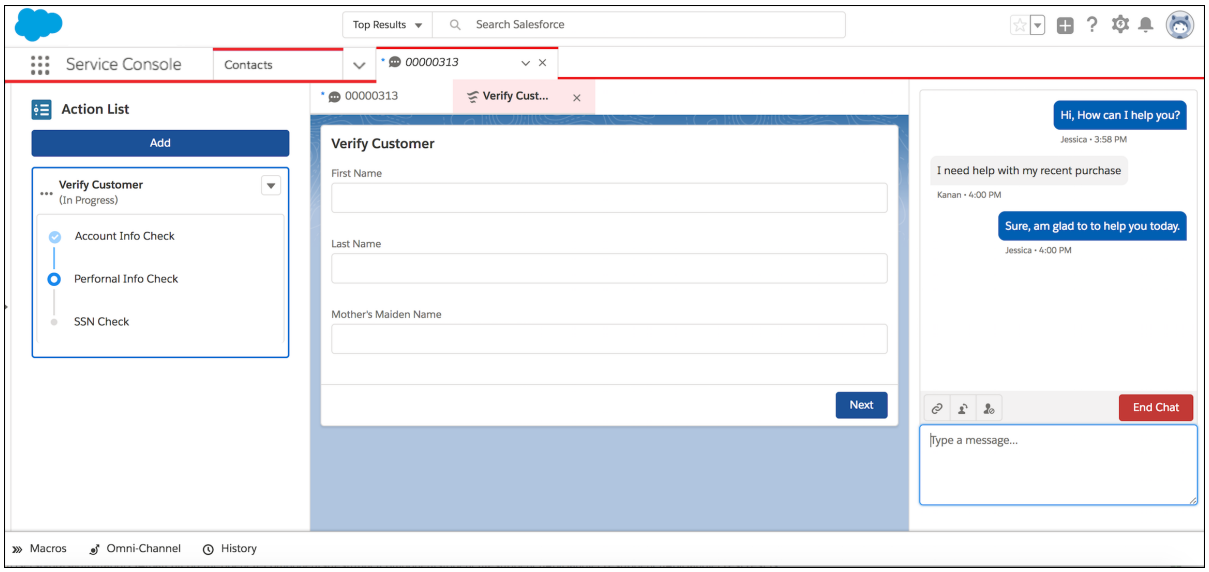
## Solucionar casos com o bate-papo e o Engajamento guiado do Lightning

Conduza seus agentes por seus processos de negócios com o Engajamento guiado do Lightning. Quando um bate-papo é aceito, os agentes veem o bate-papo, os detalhes de contato e os fluxos definidos que devem ser concluídos. Os agentes podem ver os processos de negócios adequados imediatamente ao lado do bate-papo, porque os fluxos são abertos como subguias da guia principal do bate-papo. O Engajamento guiado do Lightning é ótimo para seus agentes e para você, pois permite configurar toda a funcionalidade com cliques em vez de código.

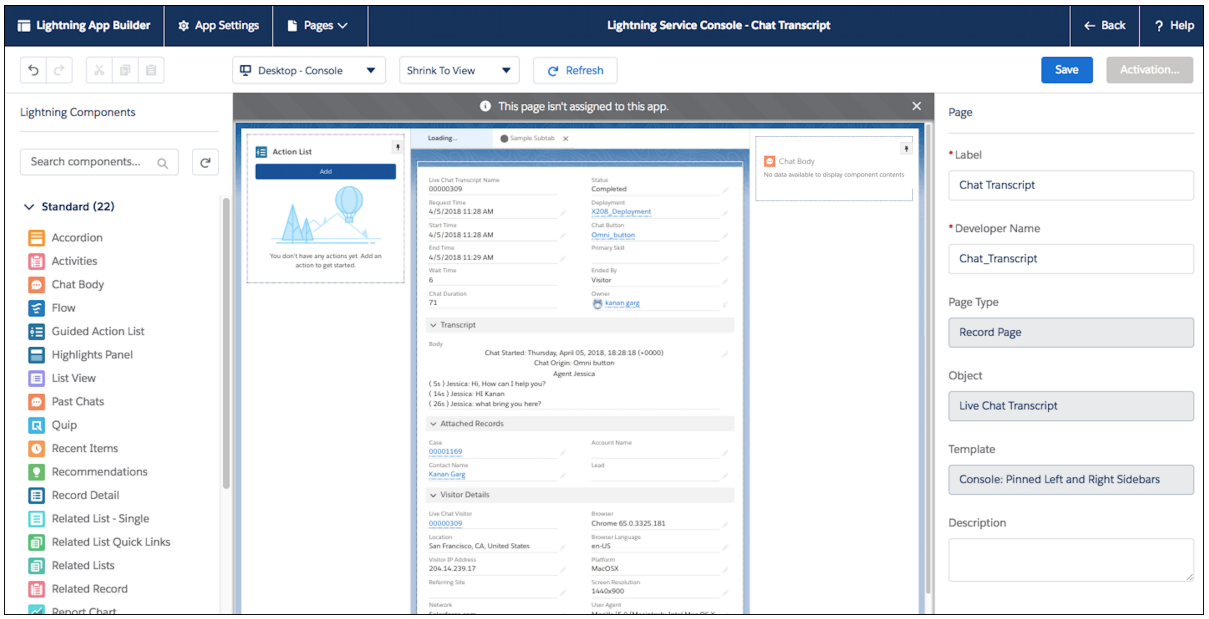
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Live Agent no Lightning Experience em:

- Edições Performance e Developer criadas após 14 de junho de 2012
- Unlimited Edition com Service Cloud
- Enterprise e Unlimited Editions por um custo adicional

**Por quê:** O Engajamento guiado do Lightning ajuda seus agentes a fornecer um serviço consistente e eficiente aos clientes que estão buscando resoluções rápidas de caso. Os agentes veem imediatamente as ações corretas para serem adotadas, sem ter que pesquisá-las manualmente.




**Como:** Use o Designer de fluxo de nuvem para criar fluxos individuais. Em seguida, use o Criador de processos para adicionar processos que associem registros a fluxos específicos usando o objeto de junção RecordAction. Depois acesse o Criador de aplicativo Lightning e crie uma página de registro para o objeto Transcrição de bate-papo ativo usando o modelo de página Console: Barras laterais esquerda e direita. Adicione o componente Lista de ações guiadas à coluna esquerda e coloque o componente Corpo do bate-papo na coluna direita. Use as configurações de canal do componente Lista de ações guiadas para especificar quais fluxos você deseja que os agentes concluam primeiro e por último e se deseja iniciar o primeiro fluxo na lista automaticamente.



CONSULTE TAMBÉM:

- Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)
- Adicionar regiões fixadas a barras laterais de seu console
- *Guia do desenvolvedor do Engajamento guiado do Lightning* (apenas em inglês)

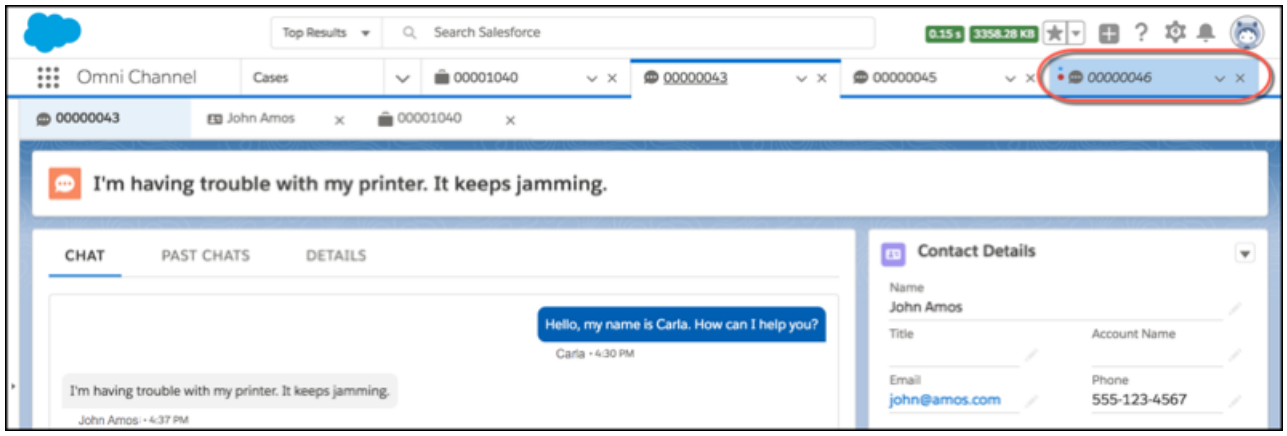
## Chamar a atenção do seu agente com notificações de mensagem recebida no Live Agent

Esse recurso é ativado automaticamente para agentes que usam o Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em:

- Edições Performance e Developer criadas após 14 de junho de 2012
- Unlimited Edition com Service Cloud
- Enterprise e Unlimited Editions por um custo adicional

**Por quê:** Quando o agente digita uma resposta na janela de bate-papo, o ponto vermelho desaparece. Se a guia de bate-papo já tiver sido selecionada, ela não mostrará uma notificação. Se uma subguia estiver aberta na guia de bate-papo selecionada, a subguia de bate-papo piscará. Anteriormente, a única notificação ao agente era um ponto vermelho na guia de bate-papo.




## Visualizar anexos de arquivo do Live Agent no Lightning Experience

Os agentes de suporte podem visualizar anexos de arquivo enviados ou recebidos em bate-papos do Live Agent no Lightning Experience. Os anexos de arquivo de bate-papo agora usam o objeto Arquivos, que tem suporte total no Lightning Experience, em vez do objeto Anexos. A lista relacionada Anexos mostra uma imagem em miniatura do arquivo e o tamanho do arquivo. Os agentes podem clicar no arquivo para visualizá-lo no navegador de arquivos. Esse recurso é ativado automaticamente no Lightning Experience.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em:

- Edições Performance e Developer criadas após 14 de junho de 2012
- Unlimited Edition com Service Cloud
- Enterprise e Unlimited Editions por um custo adicional

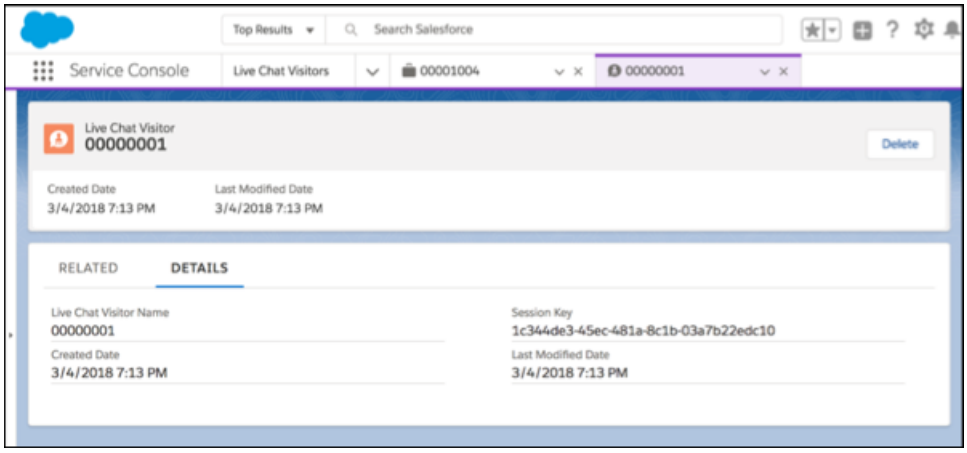
## Personalize sua página do visitante do Bate-papo ativo no Lightning Experience

Adicionamos uma página do Lightning pré-configurada para a página do Visitante do bate-papo ativo para Live Agent para que os administradores que estão projetando os próprios aplicativos de console do Lightning possam personalizá-la. Anteriormente, a página do visitante do Bate-papo ativo não estava disponível no Lightning Experience.

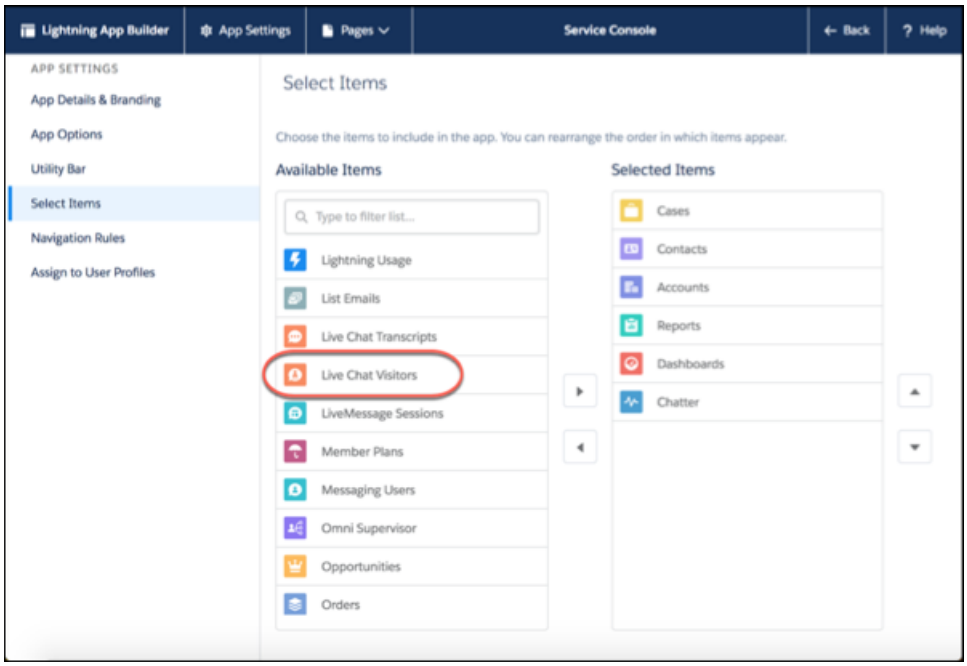
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em:

- Edições Performance e Developer criadas após 14 de junho de 2012
- Unlimited Edition com Service Cloud
- Enterprise e Unlimited Editions por um custo adicional

**Por quê:**a página de Visitantes do bate-papo ativo no Lightning Experience é igual à do Salesforce Classic. Ela mostra o registro do visitante e os registros relacionados, como transcrições, associados a um bate-papo.




**Como:** para adicionar a página de Visitante do bate-papo ativo ao seu aplicativo de console do Lightning, abra o Criador de aplicativo Lightning e navegue para a página Selecionar itens. Adicione o item Visitantes do bate-papo ativo à lista Itens selecionados.



### Configurar o Live Agent no Lightning Experience com um fluxo de configuração guiada

Você não pode perder tempo em Configuração para começar a usar o Live Agent no Lightning Experience – seus clientes têm perguntas agora. O fluxo de configuração guiada do Live Agent configura o roteamento Omni-Channel para bate-papos, cria uma configuração básica do Live Agent e configura uma experiência Bate-papo do Snap-ins pronta para uso. Quer você seja um novato no bate-papo da web ou um veterano do Live Agent curioso quanto ao Lightning Experience, o fluxo de configuração guiada deixa tudo pronto para você usar.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições com Service Cloud.

**Como:** Em qualquer aplicativo do Lightning Experience, clique no ícone de engrenagem e acesse a Configuração de serviço. Se o bloco do fluxo de configuração do Live Agent não aparecer em Configuração recomendada, clique em **Exibir tudo** para ver a lista completa. Então selecione **Configuração do Live Agent**.

## Bate-papo do Snap-ins: melhorias no bate-papo e versão 5.0 do snippet de código

Use componentes do Lightning para personalizar a interface de usuário do snap-in de bate-papo minimizado. Forneça um formulário de caso aos clientes do bate-papo quando seus agentes estiverem offline. Atualize seu snippet de código de Snap-ins para a versão 5.0 para usar o gerenciamento de compromissos e outros recursos novos.

NESTA SEÇÃO:

Coletar casos quando seus agentes de bate-papo não estiverem disponíveis

Os clientes precisam de suporte dia e noite, mas isso não significa que você precisa oferecer suporte de bate-papo 24 horas por dia, sete dias por semana. Em vez de deixar seus clientes esperando quando os agentes não estiverem trabalhando, permita que eles registrem um caso para a sua equipe. Em vez de exibir aos seus clientes um botão offline quando seus agentes não estão disponíveis para o bate-papo, você pode fornecer a eles um botão que abre um formulário de caso. Após o envio do formulário, sua equipe poderá resolver o problema quando estiver online novamente.

Personalizar o snap-in minimizado com componentes do Lightning

Obtenha controle total da interface de usuário para o snap-in quando ele está minimizado. O snap-in padrão exibe um logotipo e uma breve mensagem e muda de cor quando há uma nova mensagem. Agora você pode personalizar a aparência e o funcionamento do snap-in minimizado para diferentes compromissos de bate-papo usando componentes do Lightning.

Obtenha configurações de Snap-ins com componentes do Lightning

Personalize seus componentes do Lightning para pré-bate-papo e o snap-in minimizado com base nas configurações da sua implantação de Snap-ins. Você pode atribuir o ID do botão do Live Agent e o ID de implantação do Live Agent à implantação e os URLs de imagem do chatbot e do agente.

Definir uma ordem de roteamento para ajustar a atribuição de bate-papos a um agente

Dê aos seus clientes uma oportunidade maior de falar com um agente fornecendo várias opções de botão de bate-papo e agente para roteamento de bate-papos. Substitua o botão de bate-papo atribuído por uma lista de IDs de usuário e IDs de botão. O bate-papo é roteado para o primeiro botão ou usuário disponível na lista.

Exibir a posição do cliente na fila antes do início do bate-papo

Informe aos seus clientes a que distância estão da frase mágica: "Você é o próximo!" Exiba a posição do cliente na fila no snap-in para informá-los onde estão na fila do agente.

Criar seus próprios compromissos personalizados para bate-papos

Carregue seus próprios arquivos JavaScript e CSS no Bate-papo do Snap-ins para processar e estilizar compromissos de bate-papo personalizados. Com os compromissos do bate-papo personalizados, você pode ter seu próprio canal de comunicação com a extensão do Live Agent no console para enviar e receber compromissos de bate-papo.

Atualizar para o snippet de código versão 5.0 para obter os recursos mais recentes

Informe-se sobre compromissos de bate-papo personalizados, configuração de uma ordem de roteamento e outros novos recursos do Snap-ins. Adicione o novo snippet de código para obter os novos parâmetros de que você precisa. Além disso, o Snap-ins Appointment Management agora está nas opções de configuração de Snap-ins e as opções de ajuste da identidade visual do bate-papo passaram do snippet de código para Configuração.

Começar a usar o Bate-papo do Snap-ins rapidamente com o fluxo de configuração do Live Agent

Você não tem tempo a perder com a Configuração para iniciar um bate-papo ativo da Web, porque seus clientes têm dúvidas agora. O novo fluxo de configuração guiada do Live Agent configura o roteamento de bate-papos do Omni-Channel, fornece uma configuração básica do Live Agent e proporciona uma experiência imediata de Bate-papo do Snap-ins.

Visualizar arquivos enviados durante um bate-papo

Os anexos de arquivo em bate-papos agora podem utilizar o objeto Arquivos. Portanto, você pode dar adeus ao download de arquivos desnecessários. Anteriormente, os anexos de arquivo usavam o objeto Anexos, que não oferece suporte à visualização de arquivos.

## Coletar casos quando seus agentes de bate-papo não estiverem disponíveis

Os clientes precisam de suporte dia e noite, mas isso não significa que você precisa oferecer suporte de bate-papo 24 horas por dia, sete dias por semana. Em vez de deixar seus clientes esperando quando os agentes não estiverem trabalhando, permita que eles registrem um caso para a sua equipe. Em vez de exibir aos seus clientes um botão offline quando seus agentes não estão disponíveis para o bate-papo, você pode fornecer a eles um botão que abre um formulário de caso. Após o envio do formulário, sua equipe poderá resolver o problema quando estiver online novamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer usando o snippet de código de Snap-ins versão 5.0 ou posterior.

**Como:** Ative o Web-to-Case, ative o suporte offline na configuração de Snap-ins e crie seu formulário de caso. Atualize o snippet de código de Snap-ins e cole-o no seu site. Se você não atualizar e colar o snippet, o suporte offline não funcionará.

## Personalizar o snap-in minimizado com componentes do Lightning

Obtenha controle total da interface de usuário para o snap-in quando ele está minimizado. O snap-in padrão exibe um logotipo e uma breve mensagem e muda de cor quando há uma nova mensagem. Agora você pode personalizar a aparência e o funcionamento do snap-in minimizado para diferentes compromissos de bate-papo usando componentes do Lightning.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer.

**Como:** No Developer Console, crie um componente do Lightning que implemente a nova interface `lightningsnapin:minimizedUI`. Em seguida, use métodos aura no novo componente `lightningsnapin:minimizedAPI` para criar o componente minimizado.

- `registerEventHandler()` — Passa a sua função de manipulador, que é chamada em cada compromisso.
- `maximize()` — Maximiza a janela de Bate-papo do Snap-ins a partir do componente de interface de usuário minimizado.

## Obtenha configurações de Snap-ins com componentes do Lightning

Personalize seus componentes do Lightning para pré-bate-papo e o snap-in minimizado com base nas configurações da sua implantação de Snap-ins. Você pode atribuir o ID do botão do Live Agent e o ID de implantação do Live Agent à implantação e os URLs de imagem do chatbot e do agente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer.

**Como:** No Developer Console, crie ou edite um componente do Lightning para pré-bate-papo do Bate-papo do Snap-ins ou o novo componente do Lightning para o snap-in minimizado. Crie o componente `lightningsnapin:settingsAPI` e use o método `getLiveAgentSettings()` para obter os IDs do Live Agent e os URLs de imagem que deseja utilizar.

## Definir uma ordem de roteamento para ajustar a atribuição de bate-papos a um agente

Dê aos seus clientes uma oportunidade maior de falar com um agente fornecendo várias opções de botão de bate-papo e agente para roteamento de bate-papos. Substitua o botão de bate-papo atribuído por uma lista de IDs de usuário e IDs de botão. O bate-papo é roteado para o primeiro botão ou usuário disponível na lista.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer usando o snippet de código de Snap-ins versão 5.0 ou posterior.

**Como:** Atualize o snippet de código para a versão 5.0. Use o parâmetro `embedded_svc.settings.fallbackRouting` para definir uma matriz de `buttonId`, `userId` ou `userId_buttonId`.

## Exibir a posição do cliente na fila antes do início do bate-papo

Informe aos seus clientes a que distância estão da frase mágica: "Você é o próximo!" Exiba a posição do cliente na fila no snap-in para informá-los onde estão na fila do agente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer usando o snippet de código de Snap-ins versão 5.0 ou posterior.

**Como:** O botão de bate-papo atribuído à sua implantação do Snap-ins deve ter a configuração **Ativar fila** habilitada nas configurações do Live Agent. Em Configuração de Snap-ins, selecione **Mostrar posição na fila**.

## Criar seus próprios compromissos personalizados para bate-papos

Carregue seus próprios arquivos JavaScript e CSS no Bate-papo do Snap-ins para processar e estilizar compromissos de bate-papo personalizados. Com os compromissos do bate-papo personalizados, você pode ter seu próprio canal de comunicação com a extensão do Live Agent no console para enviar e receber compromissos de bate-papo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer usando o snippet de código de Snap-ins versão 5.0 e posterior. Compromissos personalizados só têm suporte em aplicativos de console criados no Salesforce Classic.

**Como:** Atualize seus arquivos como recursos estáticos com o controle de cache definido como público. Dê a eles um nome sem espaços que seja fácil de lembrar, porque eles serão referenciados pelo nome do recurso estático no Bate-papo do Snap-ins.

Adicione os recursos ao snippet de código de Snap-ins como uma matriz (ou por meio das configurações do componente Bate-papo do Snap-ins, se você estiver usando Comunidades). Ao especificar os recursos, use o nome do recurso estático, não o nome do arquivo. Por exemplo, se você carregar CustomEvent.js e der a ele o nome CustomEvent, insira *`CustomEvent`*.

Os scripts externos e parâmetros de estilo não estão incluídos por padrão no snippet de código versão 5.0, mas você pode adicioná-los manualmente.

- `embedded_svc.settings.externalScripts = ["...", "..."]`
- `embedded_svc.settings.externalStyles = ["...", "..."]`

### Atualizar para o snippet de código versão 5.0 para obter os recursos mais recentes

Informe-se sobre compromissos de bate-papo personalizados, configuração de uma ordem de roteamento e outros novos recursos do Snap-ins. Adicione o novo snippet de código para obter os novos parâmetros de que você precisa. Além disso, o Snap-ins Appointment Management agora está nas opções de configuração de Snap-ins e as opções de ajuste da identidade visual do bate-papo passaram do snippet de código para Configuração.

**Onde:** A configuração de Snap-ins está disponível no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Movemos as imagens do bate-papo do snippet de código para Configuração, para que você não tenha que manter os URLs das imagens em sua base de código. Porém, se você preferir mantê-las no snippet de código, ainda poderá usar os mesmo parâmetros que vinha usando.

**Como:** Quando você configurar novos recursos do Bate-papo do Snap-ins, atualize seu snippet de código para a versão 5.0 e cole-o novamente no seu site.

Os parâmetros a seguir são novos ou podem ser adicionados manualmente com a versão 5.0:

- `embedded_svc.settings.fallbackRouting = ["...", "..."]`
- `embedded_svc.settings.offlineSupportMinimizedText = "..."`
- `embedded_svc.settings.externalScripts = ["...", "..."]` (adicionar manualmente)
- `embedded_svc.settings.externalStyles = ["...", "..."]` (adicionar manualmente)
- `embedded_svc.settings.chatbotAvatarImgURL = "..."` (adicionar manualmente)

### Começar a usar o Bate-papo do Snap-ins rapidamente com o fluxo de configuração do Live Agent

Você não tem tempo a perder com a Configuração para iniciar um bate-papo ativo da Web, porque seus clientes têm dúvidas agora. O novo fluxo de configuração guiada do Live Agent configura o roteamento de bate-papos do Omni-Channel, fornece uma configuração básica do Live Agent e proporciona uma experiência imediata de Bate-papo do Snap-ins.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições com Service Cloud.

**Como:** Em qualquer aplicativo do Lightning Experience, clique no ícone de engrenagem e acesse a Configuração de serviço. Se o fluxo de configuração do Live Agent não aparecer em Configuração recomendada, clique em **Exibir tudo** para ver a lista completa e selecione **Configuração do Live Agent**.

### Visualizar arquivos enviados durante um bate-papo

Os anexos de arquivo em bate-papos agora podem utilizar o objeto Arquivos. Portanto, você pode dar adeus ao download de arquivos desnecessários. Anteriormente, os anexos de arquivo usavam o objeto Anexos, que não oferece suporte à visualização de arquivos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao console no Salesforce Classic e Lightning Experience, nas edições Professional, Enterprise, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Visualizar anexos de arquivo do Live Agent no Lightning Experience

## Snap-Ins para aplicativos móveis: Criar aplicativos melhores, mais rápidos e mais enxutos

Reduzimos o tamanho do SDK do Snap-ins porque não exigimos mais o SDK do Salesforce móvel como uma dependência. Simplificamos o processo de autenticação para Gerenciamento de caso e Knowledge autenticado. Também melhoramos a experiência de usuário do bate-papo do Live Agent com bolhas de bate-papo mais bonitas e um indicador de digitação animado.

**Onde:** Essa atualização se aplica ao Snap-ins para SDK de aplicativos móveis para iOS (versão 212.0.1) e Android (versão 212.0.0).

Para obter mais detalhes sobre novos recursos, consulte as notas de versão para iOS e Android. Visite o site Snap-ins para aplicativos móveis para obter informações sobre o produto.

## CTI: Orientar seus agentes do Call Center com fluxos

Oriente seus agentes de call center por processos de várias etapas com o Engajamento orientado do Lightning. Chamadas de entrada podem aparecer na tela para uma página de registro com uma lista de fluxos para o agente do call center concluir. O primeiro fluxo pode até mesmo ser iniciado automaticamente para que seus agentes saibam onde começar. Dados de chamada, como número de telefone ou nome do cliente, podem ser passados diretamente para o fluxo quando ele aparecer na tela.

**Onde**: Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)

# Knowledge: gerenciamento de tradução, links inteligentes e a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge (beta)

Não sabe a tradução? O Lightning Knowledge fala o seu idioma. Os recursos de gerenciamento de tradução do Salesforce Classic, como as ações Enviar para tradução e Publicar, estão disponíveis no Lightning Knowledge. Outros aprimoramentos incluem a exibição lado a lado de traduções e versões de artigos mestres em um componente do Lightning e atualizações no componente de alteração de idioma. Links inteligentes agora estão disponíveis para incluir links para outros artigos em campos de rich text. A esperada Ferramenta de migração do Lightning Knowledge oferece uma solução simples para mover sua base de conhecimento do Salesforce Classic para a funcionalidade aprimorada do Lightning Knowledge.

NESTA SEÇÃO:

Enviar para tradução no Lightning Experience

Ações de tradução agora podem ser executadas tanto no Salesforce Classic como no Lightning Experience. Os agentes podem escolher uma opção em uma lista de idiomas disponíveis para criar versões de tradução do idioma mestre. Os agentes podem atribuir rascunhos de tradução a outros usuários ou a filas, configurar prazos e enviar uma notificação por email ao usuário atribuído.

Comparar traduções e artigos mestres lado a lado

Consulte os artigos mestres e faça uma comparação lado a lado com os artigos traduzidos.

Usar ações de criação com traduções

Algumas ações de criação agora estão disponíveis para tradução no Lightning Knowledge: editar, atribuir, publicar e excluir. Os gerentes de tradução podem concluir o fluxo de trabalho de gerenciamento de tradução sem ter que voltar ao Salesforce Classic.

Inserir links inteligentes em campos de rich text

Adicione links inteligentes a campos de rich text em seus artigos. Se os artigos forem revisados (e eles sempre são revisados!), os links continuarão funcionando. Não é necessário criar um novo link a cada versão. Os links inteligentes no Lightning Knowledge incluem filtros de pesquisa avançados e texto que aparece ao passar o cursor do mouse para que você possa encontrar rapidamente o que está procurando.

Alternar idiomas rapidamente com o componente Alternador de tradução

Com o componente Alternador de idioma, você pode ver rapidamente os idiomas em rascunho e publicados disponíveis.

Texto dos artigos exibido ao passar o cursor do mouse sobre resultados de pesquisa do Lightning Knowledge

Passe o cursor do mouse sobre os resultados da pesquisa para localizar rapidamente as informações de que você precisa nos detalhes do artigo. Você não precisa mais abrir e fechar todos os artigos na sua pesquisa.

Adicionar o Lightning Knowledge ao Service Essentials

Adicione uma solução de conhecimento eficiente e acessível ao seu kit de ferramentas. Escreva artigos e gerencie a sua base de conhecimento com o Lightning Knowledge na edição Service Essentials.

Migrar para o Lightning Knowledge com a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge (beta)

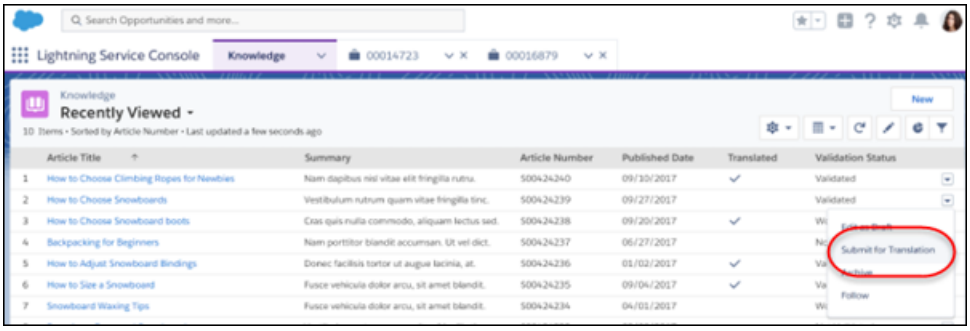
A ferramenta de migração elimina o processo de adivinhação da migração de dados da base de conhecimento. Siga os comandos simples da ferramenta para unificar seus dados em um novo e poderoso objeto Knowledge.

## Enviar para tradução no Lightning Experience

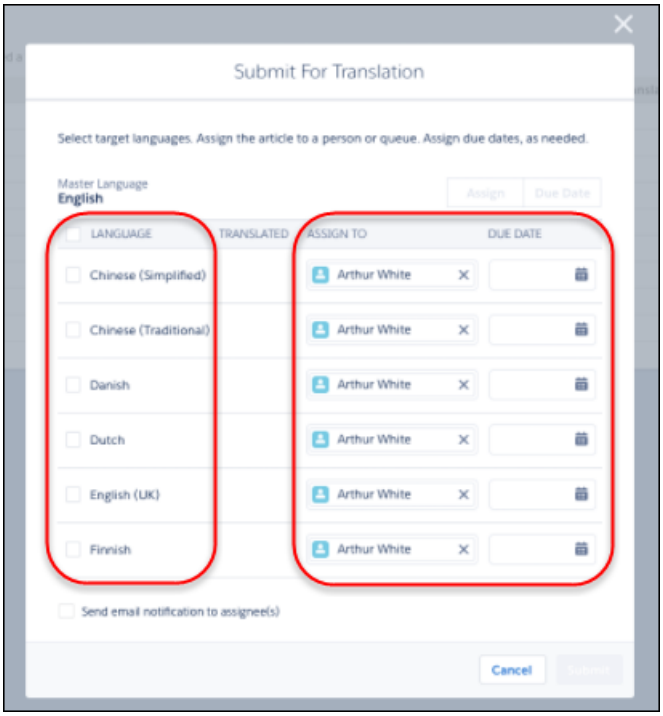
Ações de tradução agora podem ser executadas tanto no Salesforce Classic como no Lightning Experience. Os agentes podem escolher uma opção em uma lista de idiomas disponíveis para criar versões de tradução do idioma mestre. Os agentes podem atribuir rascunhos de tradução a outros usuários ou a filas, configurar prazos e enviar uma notificação por email ao usuário atribuído.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud. O Salesforce Knowledge está disponível nas edições Professional, Enterprise, Performance e Essentials como um complemento. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Salesforce.

**Por quê:** O botão Enviar para tradução é ativado automaticamente no modo de exibição de lista de artigos e pode ser adicionado de maneira conveniente à página inicial de registros no Lightning Knowledge. Adicione-o aos layouts de página do Perfil de usuário e Tipo de registro em que deseja que ele seja exibido.



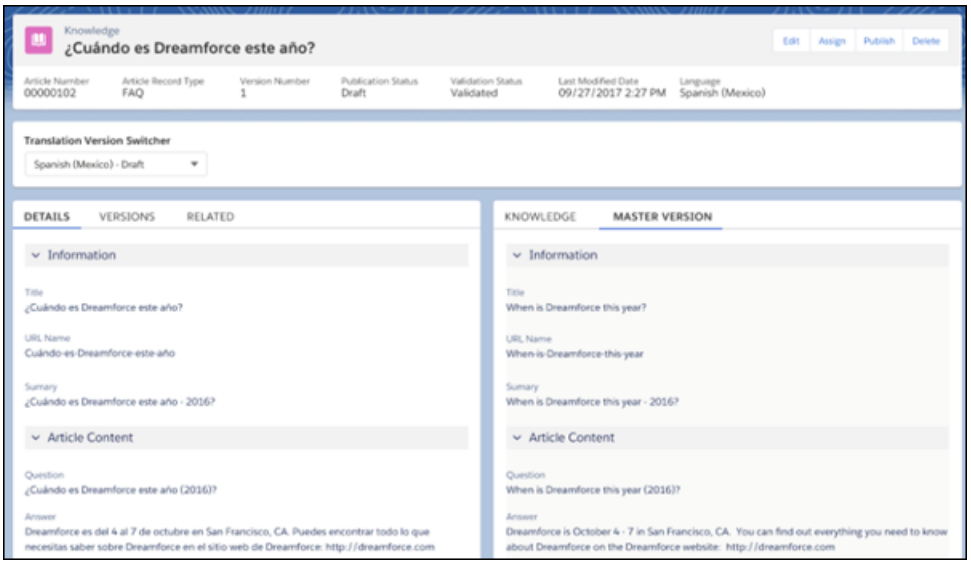

**Como:** Depois de selecionar um artigo para tradução, clique na ação Enviar para tradução no canto superior direito da página. O menu Enviar para tradução aparecerá. Os usuários podem escolher facilmente uma opção em um menu de idiomas ativos para tradução, atribuir traduções a autores, definir prazos e notificar os usuários atribuídos.




## Comparar traduções e artigos mestres lado a lado

Consulte os artigos mestres e faça uma comparação lado a lado com os artigos traduzidos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud. O Salesforce Knowledge está disponível nas edições Professional, Enterprise, Performance e Essentials como um complemento. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Salesforce.



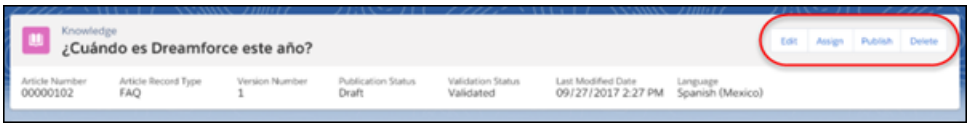

**Como:** Os administradores adicionam o componente Artigo mestre à página de registro do Lightning Experience usando o Criador de aplicativo Lightning

## Usar ações de criação com traduções

Algumas ações de criação agora estão disponíveis para tradução no Lightning Knowledge: editar, atribuir, publicar e excluir. Os gerentes de tradução podem concluir o fluxo de trabalho de gerenciamento de tradução sem ter que voltar ao Salesforce Classic.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud. O Salesforce Knowledge está disponível nas edições Professional, Enterprise, Performance e Essentials como um complemento. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Salesforce.

**Como:** Os administradores podem adicionar botões de ação de criação e gerenciamento de tradução ao layout de página de artigo traduzido nas configurações. Os botões de ação criação e gerenciamento de tradução incluem: editar, atribuir, publicar e excluir.




## Inserir links inteligentes em campos de rich text

Adicione links inteligentes a campos de rich text em seus artigos. Se os artigos forem revisados (e eles sempre são revisados!), os links continuarão funcionando. Não é necessário criar um novo link a cada versão. Os links inteligentes no Lightning Knowledge incluem filtros de pesquisa avançados e texto que aparece ao passar o cursor do mouse para que você possa encontrar rapidamente o que está procurando.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud. O Salesforce Knowledge está disponível nas edições Professional, Enterprise, Performance e Essentials como um complemento. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Salesforce.

**Por quê:** Os agentes podem usar com confiança links inteligentes para artigos em campos de rich text, sabendo que as revisões não causarão problemas nos links.

## Alternar idiomas rapidamente com o componente Alternador de tradução

Com o componente Alternador de idioma, você pode ver rapidamente os idiomas em rascunho e publicados disponíveis.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud. O Salesforce Knowledge está disponível nas edições Professional, Enterprise, Performance e Essentials como um complemento. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Salesforce.

**Por quê:** O Alternador de tradução abre um menu suspenso rolável exibindo todas as versões publicadas e em rascunho de um artigo em todos os idiomas disponíveis.



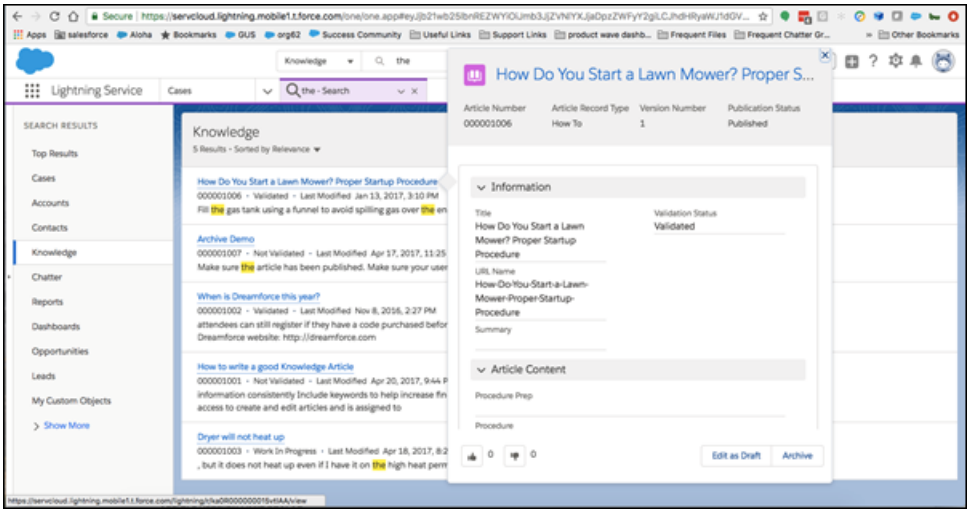

**Como:** Se a sua organização já tiver vários idiomas do Knowledge ativados, o Alternador de tradução será ativado por padrão.

## Texto dos artigos exibido ao passar o cursor do mouse sobre resultados de pesquisa do Lightning Knowledge

Passe o cursor do mouse sobre os resultados da pesquisa para localizar rapidamente as informações de que você precisa nos detalhes do artigo. Você não precisa mais abrir e fechar todos os artigos na sua pesquisa.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud. O Salesforce Knowledge está disponível nas edições Professional, Enterprise, Performance e Essentials como um complemento. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante da Salesforce.

**Como:** Esse recurso é ativado automaticamente para agentes que usam o Lightning Experience.




## Adicionar o Lightning Knowledge ao Service Essentials

Adicione uma solução de conhecimento eficiente e acessível ao seu kit de ferramentas. Escreva artigos e gerencie a sua base de conhecimento com o Lightning Knowledge na edição Service Essentials.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge na edição Essentials do Service Cloud.

**Quem:** Portadores de licença do Service Essentials podem usar o Lightning Knowledge como um complemento. Para obter mais detalhes, entre em contato com o seu representante da Salesforce. O acesso ao Classic Knowledge e ao Lightning Knowledge está disponível apenas para administradores. Todos os outros usuários têm acesso apenas ao Lightning Knowledge.

## Migrar para o Lightning Knowledge com a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge (beta)

A ferramenta de migração elimina o processo de adivinhação da migração de dados da base de conhecimento. Siga os comandos simples da ferramenta para unificar seus dados em um novo e poderoso objeto Knowledge.

Nota: Como um recurso beta, a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge está em visualização e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da

Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Knowledge nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer com Service Cloud.

**Quem:** Usuários com permissões Administrador podem executar a ferramenta de migração. Um gerente de produto da Salesforce deve ativar a Ferramenta de migração do Lightning Knowledge para você. Para obter mais detalhes, entre em contato com o seu representante da Salesforce.

**Como:** Após alguns preparativos iniciais, siga os comandos e deixe a ferramenta de migração fazer o trabalho pesado. O objeto Knowledge é otimizado para Lightning, usando tipos de registro em vez de tipos de artigo e arquivos em vez de campos de arquivo. Depois de alterar o modelo de dados, você poderá utilizar o Lightning Experience ou o Salesforce Classic. Após a migração, um administrador deverá revisar manualmente as personalizações para usar o novo objeto Knowledge.

# Service Cloud Mobile: Gerencie casos em trânsito (Beta)

Todos os recursos de gerenciamento de caso que você ama no Service Cloud estão chegando ao seu dispositivo móvel! O Service Cloud Mobile é uma alternativa leve ao aplicativo Salesforce, projetada para ajudar os agentes de suporte a resolver casos de clientes em qualquer lugar. O aplicativo está disponível para dispositivos móveis Android e iOS.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao novo aplicativo Service Cloud Mobile e não afeta usuários do Lightning Experience ou do Salesforce Classic. O aplicativo está disponível nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Unlimited e Developer.

Nota: Por se tratar de um recurso beta, o Service Cloud Mobile é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre esse recurso usando o feedback no aplicativo.

**Quando:** O Service Cloud Mobile estará disponível para download grátis na App Store e no Google Play durante a semana de 9 de junho de 2018.

Dica: Recomendamos aos clientes que têm a versão piloto do Service Cloud Mobile que o desinstalem. Reinstale a versão atual da App Store ou do Google Play em vez de tentar atualizar a versão anterior.

**Quem:** Usuários com acesso Ler em casos podem visualizar casos no aplicativo. Para editar ou excluir um caso, os usuários precisarão de acesso Atualizar ou Excluir em casos.

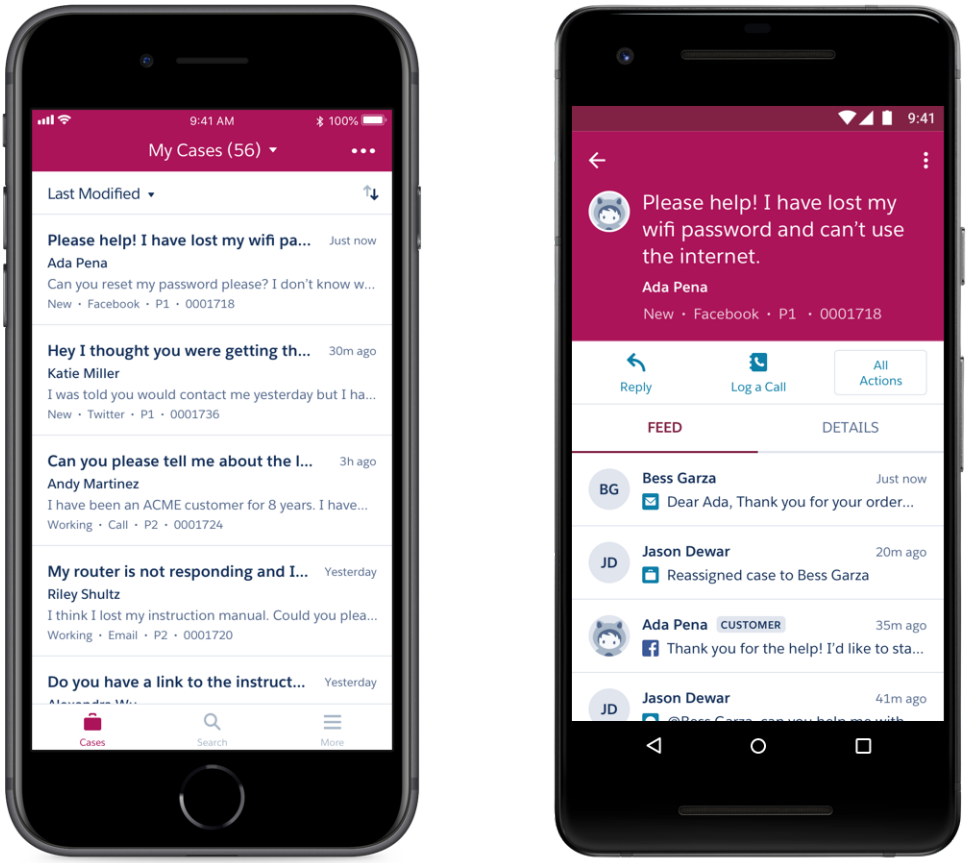
Requisitos para dispositivo iOS — iOS 11 ou posterior. Não otimizado para iPad.

Requisitos para dispositivo Android — Android 5.0 ou posterior e Google Play Services 11.8.0 ou posterior.

**Por quê:** Com o Service Cloud Mobile, os agentes podem:

- Atualizar, editar e colaborar em casos
- Gerenciar listas de casos
- Visualizar casos em filas
- Comunicar-se por email, Facebook, Twitter e Chatter
- Executar ações em massa
- Pesquisar detalhes de contato e de conta
- Gerenciar configurações de notificação para permanecerem informados sobre casos e filas

- Enviar feedback à Salesforce sobre sua experiência de uso do aplicativo




**Como:** Instale o pacote gerenciado do Service Cloud Mobile na sua organização para permitir que os usuários recebam notificações do aplicativo. Em seguida, instale o aplicativo no seu dispositivo móvel e faça login.

O aplicativo solicita aos usuários o login e a senha do Salesforce. Após a autenticação, os agentes de suporte têm acesso a todos os seus casos. Além disso, eles são equipados com todas as ferramentas necessárias para resolver casos com a velocidade e eficiência que seus clientes esperam.

# Outras alterações no Service Cloud

Conheça outras alterações que fizemos no Service Cloud.

NESTA SEÇÃO:

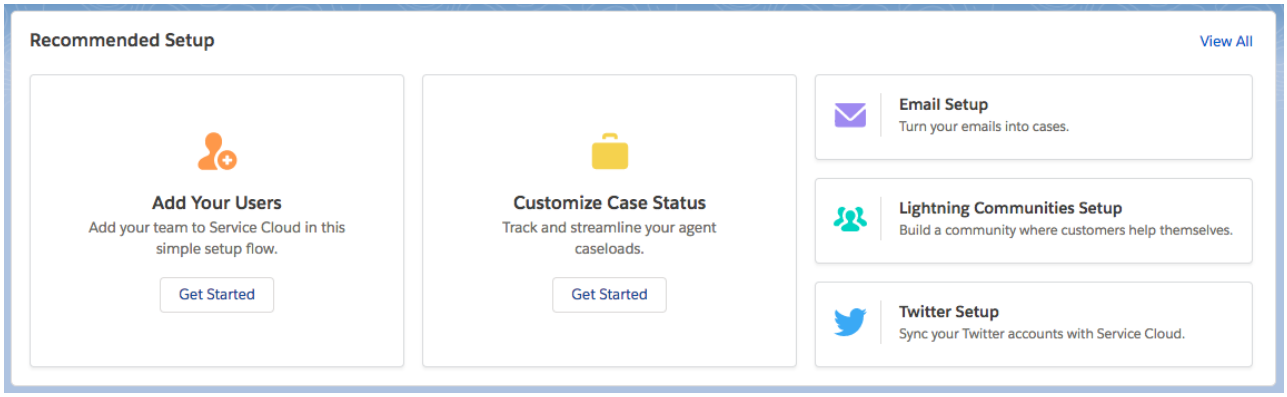
Configuração de serviço ganha um novo visual

A página Configuração de serviço no Lightning Experience foi reprojetada para lhe fornecer recomendações dinâmicas, uma visão geral da utilização atual da sua organização e painéis que permitem ver o desempenho do seu centro de suporte. A Configuração recomendada fornece fluxos de configuração, experiências de etapa única e recursos, como vídeos e módulos do Trailhead.

## Configuração de serviço ganha um novo visual

A página Configuração de serviço no Lightning Experience foi reprojetada para lhe fornecer recomendações dinâmicas, uma visão geral da utilização atual da sua organização e painéis que permitem ver o desempenho do seu centro de suporte. A Configuração recomendada fornece fluxos de configuração, experiências de etapa única e recursos, como vídeos e módulos do Trailhead.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições com Service Cloud.




# Analítica: Relatórios e painéis e o Einstein Analytics

Quanto a relatórios e painéis, essa versão oferece o criador de relatórios do Lightning Experience, normalmente disponível agora. O Lightning Experience uniu relatórios (beta), assinaturas avançadas e muito mais. Para o Einstein Analytics, as recomendações do Einstein Discovery em objetos do Salesforce agora estão disponíveis ao público em geral, bem como formatação condicional nos painéis, além de muitos outros recursos.

NESTA SEÇÃO:

Relatórios e painéis: Criador de relatórios do Lightning Experience (disponível ao público em geral), relatórios combinados do Lightning (beta), melhorias de assinatura

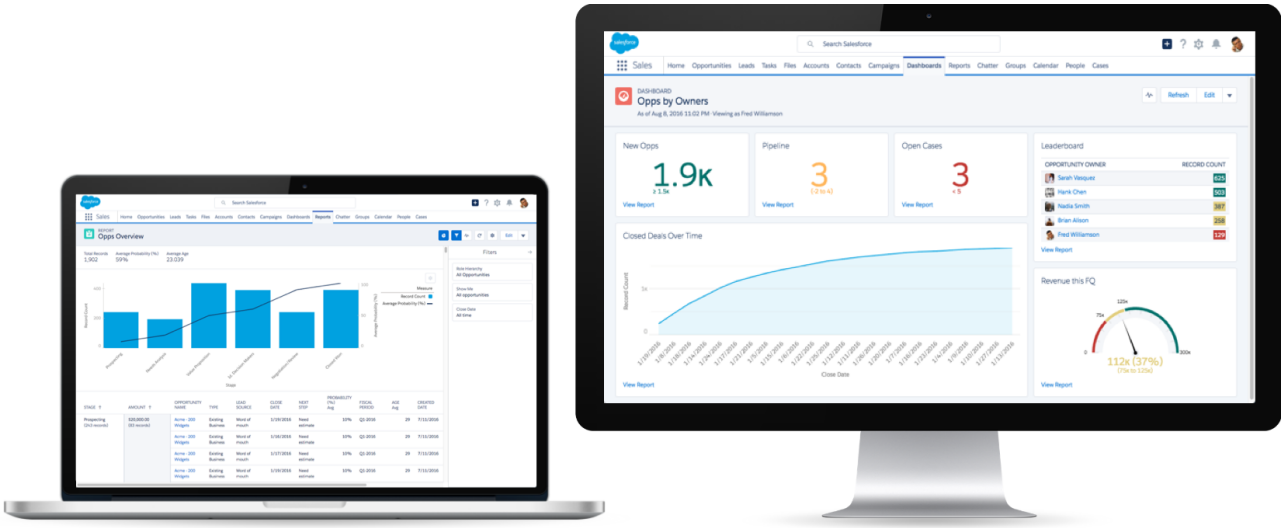
Chegou! O criador de relatórios do Lightning Experience agora está disponível ao público em geral. Comece a obter percepções de múltiplos objetos com a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience. Adicione outros assinantes a painéis. E muito mais!

Einstein Analytics: Recomendações do Einstein Discovery, Formatação condicional, Agendamento de replicação

Obtenha previsões do Einstein Discovery e ações recomendadas em um objeto do Salesforce de sua escolha. Atualize automaticamente a formatação do widget do painel com limites facilmente definidos. Controle quando dados diferentes são atualizados agendando a replicação por conexão.

## Relatórios e painéis: Criador de relatórios do Lightning Experience (disponível ao público em geral), relatórios combinados do Lightning (beta), melhorias de assinatura

Chegou! O criador de relatórios do Lightning Experience agora está disponível ao público em geral. Comece a obter percepções de múltiplos objetos com a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience. Adicione outros assinantes a painéis. E muito mais!




NESTA SEÇÃO:

Relatórios: Criador de relatórios do Lightning (disponível ao público em geral), página de execução aprimorada (beta), relatórios combinados do Lightning (beta)

O Criador de relatórios do Lightning agora está disponível ao público em geral. Melhorias na página de execução tornam o trabalho com relatórios ainda mais produtivo. Veja relatórios combinados no Lightning Experience optando pela versão beta dos relatórios combinados do Lightning.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

Painéis: melhorias adicionais nas tabelas do Lightning, usar configurações de gráfico de relatórios, adicionar relatórios a painéis

Agrupe e meça registros em tabelas do Lightning. Insira um gráfico de relatório em um componente de painel. Adicione relatórios a painéis com um único clique.

Pastas: organizar-se com subpastas, personalizar listas de relatórios e painéis

Organize seus relatórios e painéis com pastas e subpastas. Personalize as colunas nas páginas Relatórios ou Painéis para exibir os dados mais relevantes.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

Assinaturas: expandir assinaturas de painel

Adicione outras pessoas como assinantes em seus relatórios e painéis para poder compartilhar automaticamente as informações mais recentes em uma agenda definida.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

## Relatórios: Criador de relatórios do Lightning (disponível ao público em geral), página de execução aprimorada (beta), relatórios combinados do Lightning (beta)

O Criador de relatórios do Lightning agora está disponível ao público em geral. Melhorias na página de execução tornam o trabalho com relatórios ainda mais produtivo. Veja relatórios combinados no Lightning Experience optando pela versão beta dos relatórios combinados do Lightning.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

Reinventar os relatórios com o Criador de relatórios do Lightning (disponível ao público em geral)
Forneça aos seus usuários uma ferramenta poderosa e intuitiva para analisar dados do Salesforce. O futuro dos relatórios acaba de chegar com o Criador de relatórios do Lightning, que está disponível ao público em geral. Você pode agrupar, filtrar e resumir registros para responder a perguntas comerciais como "Quanta receita geramos no sudeste no último trimestre?", "Qual origem de lead está gerando mais oportunidades fechadas?" e "Qual é a duração média de todos os casos abertos?". O Criador de relatórios do Lightning inclui algumas alterações desde a versão anterior.

Relatórios combinados chegam ao Lightning Experience (beta)
Relatórios combinados são perfeitos para analisar dados do Salesforce entre diversos tipos de relatório (como Oportunidades com produtos combinado a Casos com ativos) ou para obter diversos modos de exibição simultâneos de um objeto (como Oportunidades vencidas fechadas juntamente com Oportunidades perdidas fechadas).

Exportar relatórios mantendo a formatação
Às vezes você precisa exportar seus relatórios para o Microsoft® Excel® para compartilhá-los com outras pessoas. Quando você exporta relatórios, nós garantimos que a formatação em que você tanto trabalhou permaneça intacta. O relatório exportado também inclui resumos e totais de coluna.

Agrupar relatórios por granularidade de data personalizada
Quer revisar o status das contas de seus clientes por trimestre fiscal? Talvez você queira ver melhor as oportunidades geradas neste mês. Agora você pode personalizar a granularidade de data e agrupar registros por períodos fiscais ou de calendário.

Filtrar relatórios de histórico de campo por valores antigos e novos
Anteriormente, com um relatório de histórico de campo, você podia rastrear as alterações no nível do campo com os campos Valor antigo e Valor novo, mas não podia filtrar por Valor antigo e Valor novo. Prepare-se para cortar e dividir seus relatórios de histórico de campo, pois agora é possível filtrar em ambos os campos.

Melhorar o desempenho com a página de execução aprimorada (beta)
Os relatórios no Lightning Experience ficam cada vez melhores. Nesta versão, estamos lançando a página de execução aprimorada (beta). A página de execução aprimorada oferece uma melhor interface de usuário. Por exemplo, basta uma alternância para visualizar detalhes do registro. Você também perceberá o ganho de desempenho ao executar relatórios.

Outras melhorias em relatórios no Lightning Experience
Além desses importantes recursos nesta versão, introduzimos algumas melhorias pequenas mas significativas nos relatórios.

## Reinventar os relatórios com o Criador de relatórios do Lightning (disponível ao público em geral)

Forneça aos seus usuários uma ferramenta poderosa e intuitiva para analisar dados do Salesforce. O futuro dos relatórios acaba de chegar com o Criador de relatórios do Lightning, que está disponível ao público em geral. Você pode agrupar, filtrar e resumir registros para responder a perguntas comerciais como "Quanta receita geramos no sudeste no último trimestre?", "Qual origem de lead está gerando mais oportunidades fechadas?" e "Qual é a duração média de todos os casos abertos?". O Criador de relatórios do Lightning inclui algumas alterações desde a versão anterior.

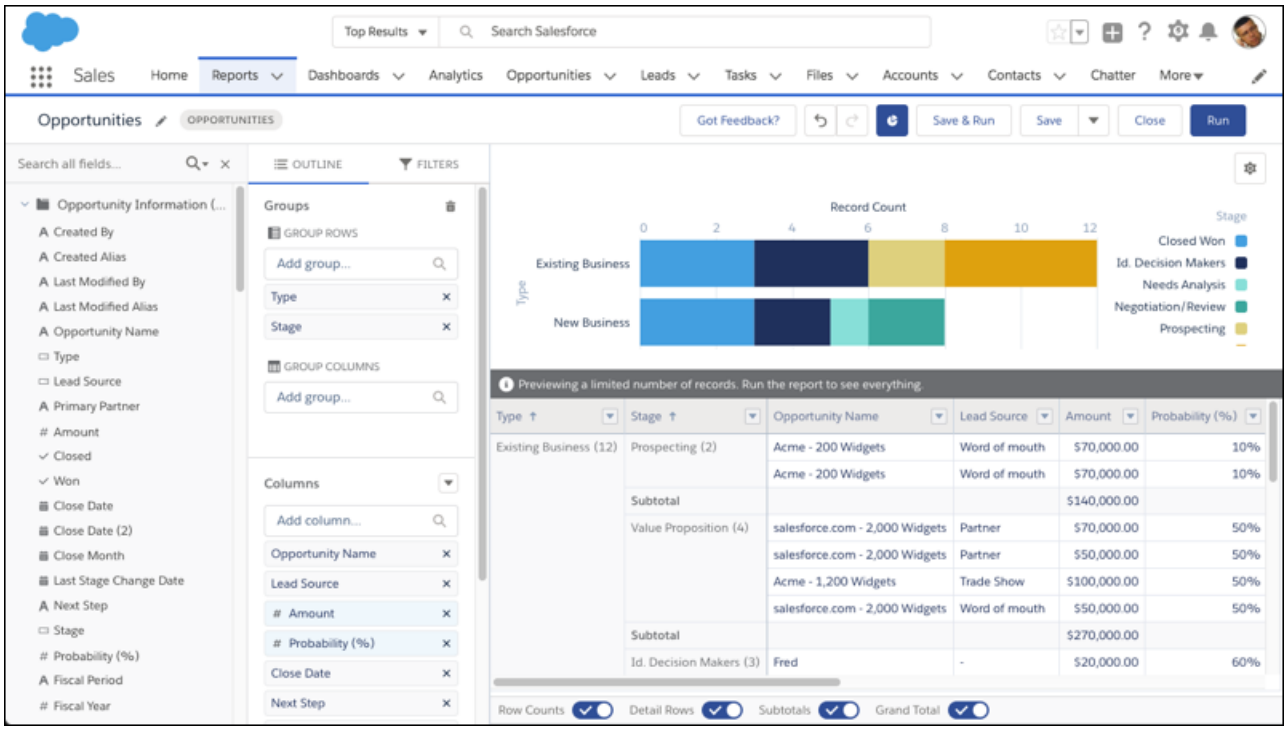
**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

- Para criar, editar e excluir relatórios na sua pasta privada, você precisa da permissão de usuário Criar e personalizar relatórios.
- Para criar, editar e excluir relatórios em pastas públicas, você precisa da permissão de usuário Criador de relatórios ou Criador de relatórios (Lightning Experience).

**Como:** Para criar um relatório no Criador de relatórios do Lightning, na guia Relatórios, clique em **Novo relatório**.

Nota: Agora que o Criador de relatórios do Lightning está disponível ao público em geral, **Ocultar o criador de relatórios do Salesforce Classic integrado ao Lightning Experience** substitui a opção **Ativar o Criador de relatórios do Lightning (beta)** na página Configurações de relatórios e painéis. Se **Ativar relatórios combinados do Lightning (beta)** estiver selecionado, você ainda poderá acessar o criador de relatórios do Salesforce Classic no Lightning Experience.




## Alterações desde a versão Spring '18

- Agrupar relatórios por granularidade de data personalizada.
- Renomear relatórios clicando no nome do relatório ou no ícone de lápis ao lado do nome do relatório.
- Ver o tipo de relatório dentro de uma bolha cinza ao lado do nome do relatório.
- Ao navegar para fora do criador de relatórios com alterações não salvas, você é solicitado a salvar as suas alterações. Dê um fim à perda de edições!

## Relatórios combinados chegam ao Lightning Experience (beta)

Relatórios combinados são perfeitos para analisar dados do Salesforce entre diversos tipos de relatório (como Oportunidades com produtos combinado a Casos com ativos) ou para obter diversos modos de exibição simultâneos de um objeto (como Oportunidades vencidas fechadas juntamente com Oportunidades perdidas fechadas).

**Onde:** Esse recurso está em versão beta no Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, os relatórios combinados do Lightning Experience são uma prévia e não fazem parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da

Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

**Quem:**

- Para visualizar relatórios combinados no Lightning Experience, é preciso ter a permissão de usuário Executar relatórios.
- Para criar ou editar relatórios combinados usando o criador de relatórios do Salesforce Classic integrado ao Lightning Experience, é preciso ter uma destas permissões: Criar e personalizar relatórios, Criador de relatórios ou Criador de relatórios (Lightning Experience).

**Por quê:** Relatórios combinados são compostos por até cinco *blocos*. Como cada bloco mostra dados de um tipo de relatório padrão ou personalizado, um relatório combinado inclui dados de até cinco tipos de relatório diferentes. Tipos de relatório podem ser combinados somente se compartilharem campos comuns entre si. Por exemplo, Oportunidades e Contas podem ser combinados porque compartilham campos comuns, como Nome da conta e ID da conta. Cada bloco retorna até 2.000 registros, o que significa que um relatório combinado com cinco blocos pode retornar até 10.000 registros. Quando você agrupa dados, os dados são agrupados entre blocos, o que significa que só é possível agrupar dados por *campos comuns*. Campos comuns são aqueles que cada objeto tem. Quando você filtra relatórios combinados, cada filtro é aplicado de modo independente a cada bloco. Como você pode imaginar, esses atributos tornam os relatórios combinados muito úteis!

Por exemplo, gere o relatório de vendas definitivo criando um relatório combinado. Adicione três blocos ao relatório combinado para obter uma visão completa da sua operação: Contas, Oportunidades e Casos.

Ou crie um relatório combinado para obter uma visão panorâmica da sua operação de atendimento ao cliente. Adicione três blocos e atribua a cada um o tipo de relatório Casos. Filtre o bloco 1 por `Status igual Aberto`, o bloco 2 por `Status igual Em andamento` e o bloco 3 por `Status igual Fechado`.

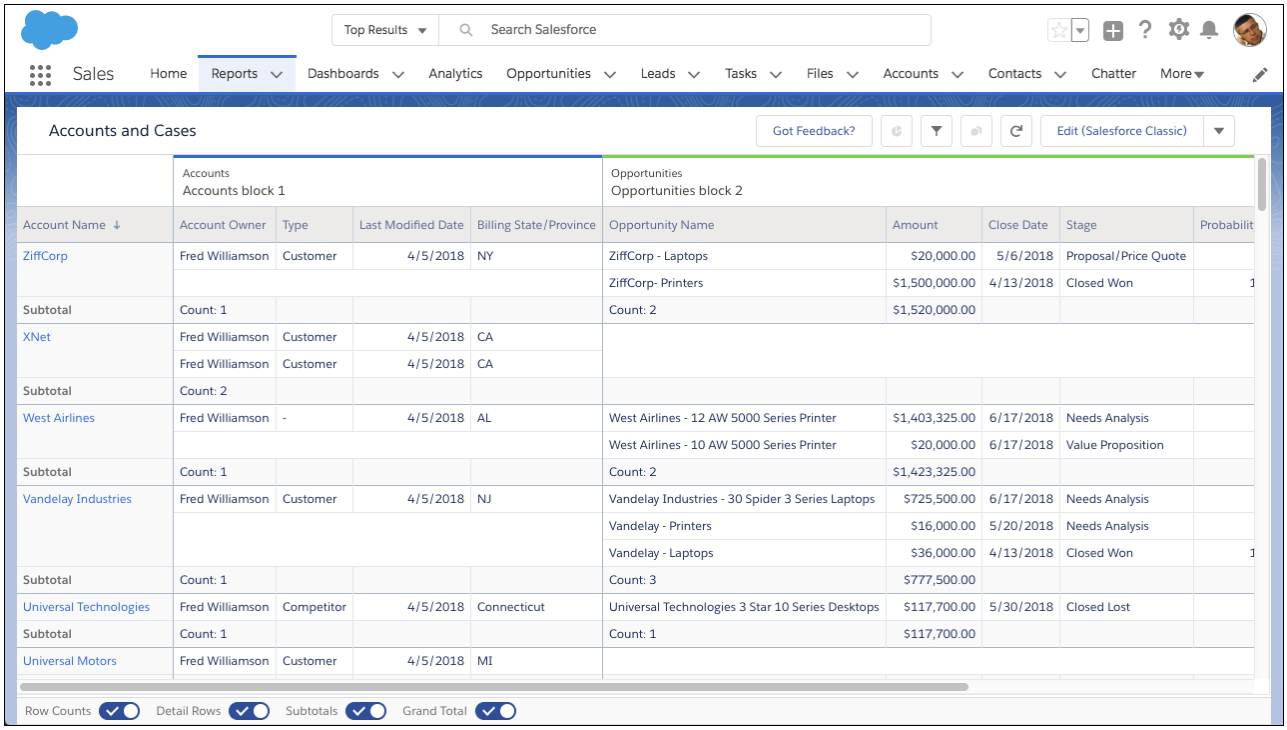
**Como:** Para começar a trabalhar com relatórios combinados no Lightning Experience, opte por colocar sua organização do Salesforce na versão beta.

1. Em Configuração, insira `Relatórios` na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de relatórios e painéis**.
2. Selecione **Ativar relatórios combinados do Lightning (beta)**.
3. Clique em **Salvar**.

*Voilà*! Os relatórios combinados e o Lightning Experience estão, enfim, juntos.

No Lightning Experience, ao exibir um relatório combinado, o painel de filtros exibirá filtros por bloco.

Aqui está um relatório combinado simples que mostra Contas e Oportunidades agrupadas por Nome da conta.




**Nota:** Ao se preparar para trabalhar com relatórios combinados no Lightning Experience, tome nota destas limitações da versão beta. Estes recursos não estão disponíveis na versão beta de relatórios combinados do Lightning, mas estamos trabalhando arduamente para implementá-los em uma versão futura.

- Crie e edite relatórios combinados no Criador de relatórios do Lightning. Em vez disso, crie e edite relatórios combinados no criador de relatórios do Salesforce Classic integrado ao Lightning Experience.
- Gráficos
- Editar filtros durante a visualização (embora você possa vê-los no painel Filtros)
- Assinaturas
- Exportar
- Abrir no Quip
- Adicionar ao painel
- Feeds do Chatter
- Salvar (embora Salvar como esteja disponível)
- Classificar em ordem crescente ou decrescente por coluna durante a visualização (embora seja possível ver como as colunas são classificadas)
- Detectar tendências
- Einstein Data Insights

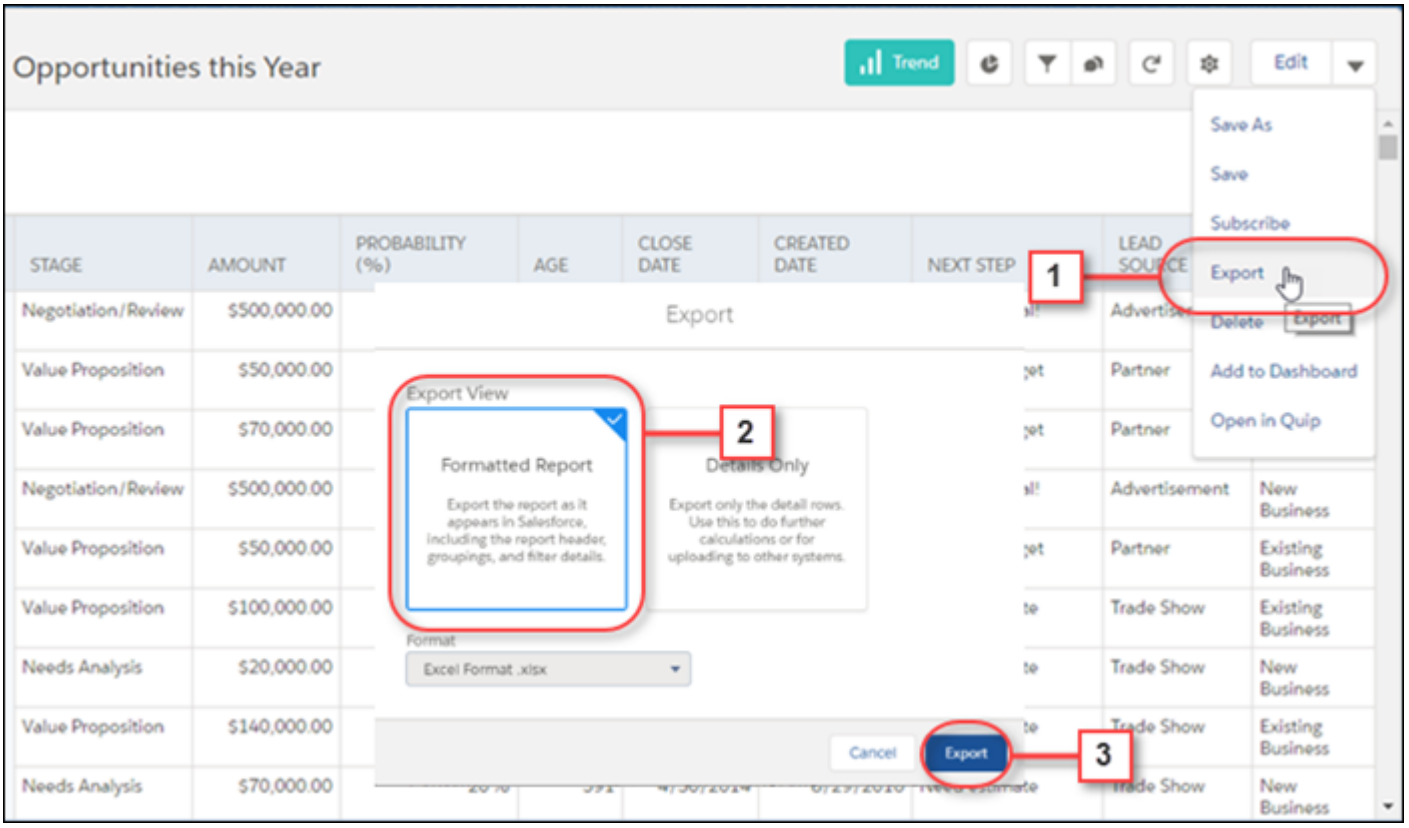
## Exportar relatórios mantendo a formatação

Às vezes você precisa exportar seus relatórios para o Microsoft® Excel® para compartilhá-los com outras pessoas. Quando você exporta relatórios, nós garantimos que a formatação em que você tanto trabalhou permaneça intacta. O relatório exportado também inclui resumos e totais de coluna.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para exportar seu relatório para o Excel:

1. No menu suspenso **Editar**, clique em **Exportar**.
2. Selecione **Relatório formatado** na caixa de diálogo Exportar.
3. Para salvar seu relatório no formato .xlsx, clique em **Exportar**.




Nota: Você quer apenas os registros no seu relatório? Para exportar uma versão do seu relatório sem formatação, selecione **Somente detalhes** na caixa de diálogo Exportar.

CONSULTE TAMBÉM:

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000E0l0AAC

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000bjdsAAA

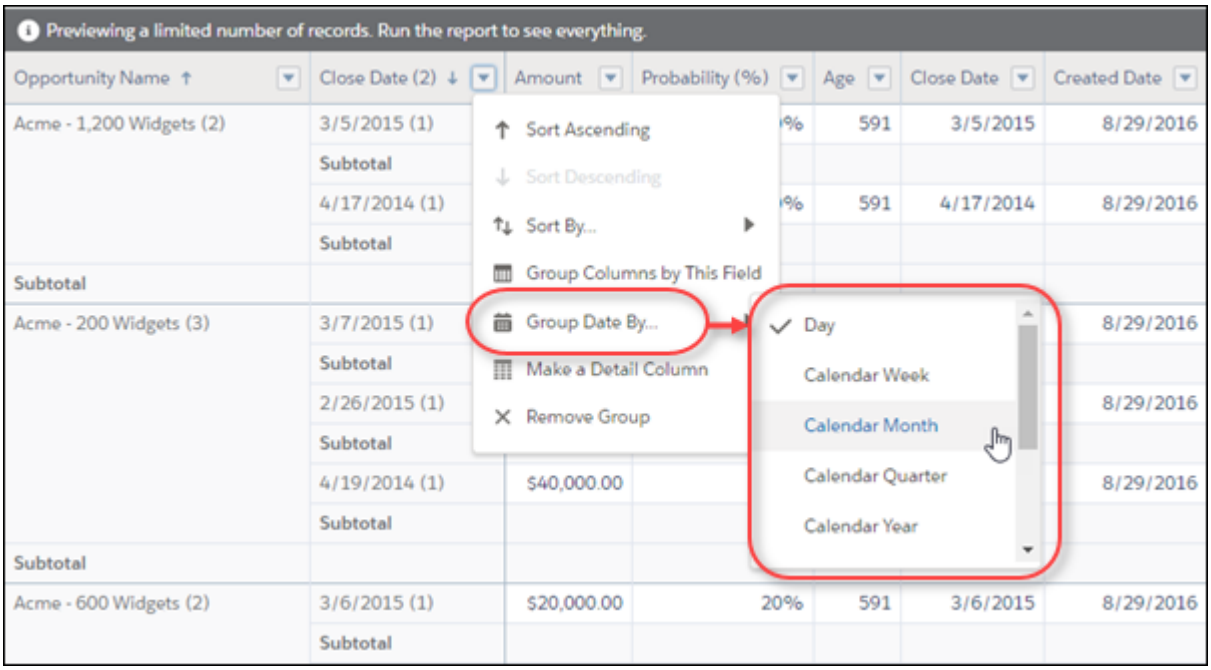
## Agrupar relatórios por granularidade de data personalizada

Quer revisar o status das contas de seus clientes por trimestre fiscal? Talvez você queira ver melhor as oportunidades geradas neste mês. Agora você pode personalizar a granularidade de data e agrupar registros por períodos fiscais ou de calendário.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Para personalizar a granularidade de data no Lightning Experience, é preciso ter a permissão de usuário Criar e personalizar relatórios.

**Como:** Para personalizar a granularidade de data ao agrupar registros por um campo de data, selecione a coluna de data pela qual deseja agrupar o relatório. Então, em **Agrupar data por…**, aplique um período fiscal ou de calendário.




CONSULTE TAMBÉM:

https://success.salesforce.com/ideaView?id=0873A0000003XAJQA2

## Filtrar relatórios de histórico de campo por valores antigos e novos

Anteriormente, com um relatório de histórico de campo, você podia rastrear as alterações no nível do campo com os campos Valor antigo e Valor novo, mas não podia filtrar por Valor antigo e Valor novo. Prepare-se para cortar e dividir seus relatórios de histórico de campo, pois agora é possível filtrar em ambos os campos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

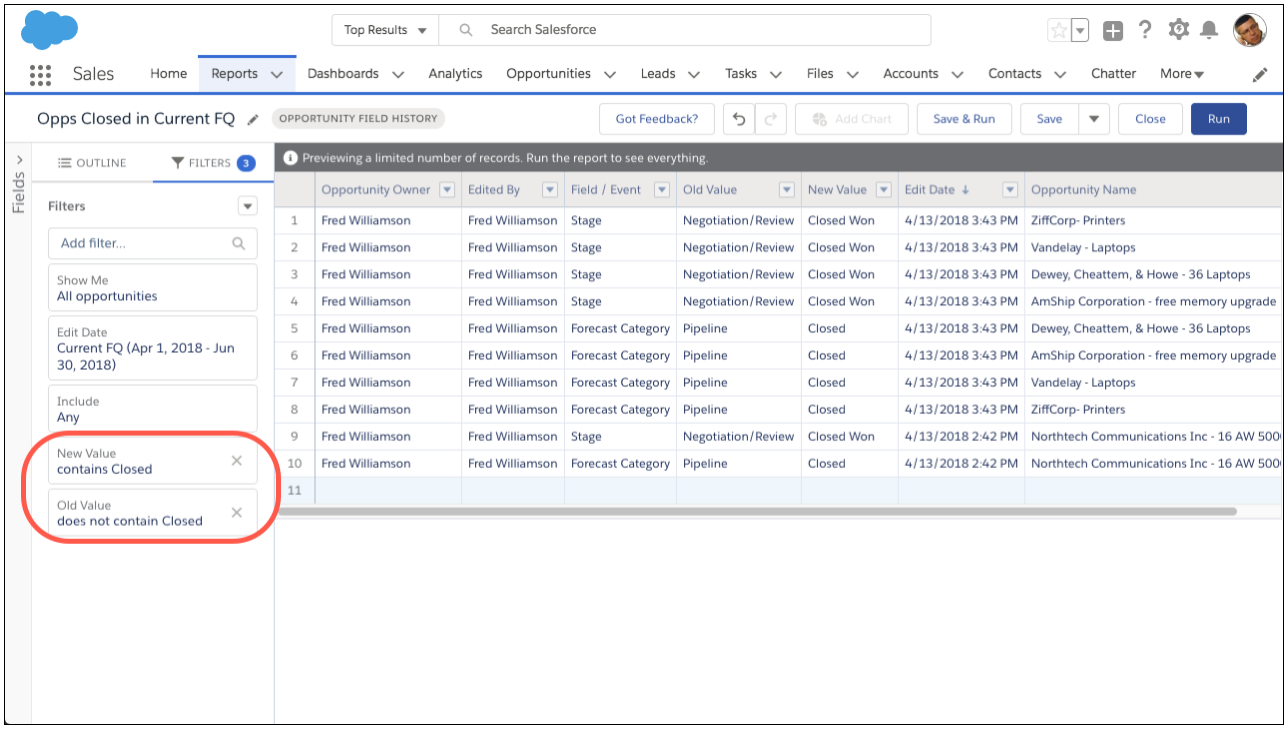
**Quem:** Para adicionar ou editar um filtro em um relatório de histórico de campo, é preciso ter uma destas permissões: Criar e personalizar relatórios, Criador de relatórios ou Criador de relatórios (Lightning Experience).

**Por quê:** Os relatórios de histórico de campo permitem que você rastreie alterações em campos adicionando uma coluna "Valor antigo" e uma "Valor novo". Em um relatório de histórico de campo, cada linha do relatório representa uma alteração em um registro. Ao filtrar um relatório de histórico de campo, você pode responder a perguntas como: "Quais oportunidades nós fechamos até o momento neste trimestre financeiro?".

Todos os filtros nos campos Valor antigo e Valor novo são filtros de texto, o que às vezes exige consideração especial. Mesmo que Valor novo capture uma alteração, digamos, de um campo numérico, como Valor, ele capturará o número como texto. Isso significa que operadores de filtro como "maior que" ou "menor que" não funcionam da maneira esperada. Se um campo representar uma moeda, como US$ 1.000,50, e você filtrar o relatório para mostrar `Valor novo igual a US$ 1.000,50`, o filtro nem sempre retornará registros para um colega que trabalha em uma localidade diferente. Por exemplo, para seu colega em Paris receber os mesmos resultados do relatório, o filtro provavelmente precisaria indicar `Valor novo igual a USD 1.000,50`, pois os formatos numéricos variam bastante de acordo com a localidade.

**Como:** Para ver quais oportunidades foram fechadas neste trimestre financeiro, crie um relatório baseado no tipo de relatório Histórico de campo de oportunidade e adicione estes filtros:

- Certifique-se de que o filtro padrão Data de edição esteja definido para `Trimestre financeiro atual`.
- `Valor novo contém Fechado`
- `Valor antigo não contém Fechado`




Se você não estiver vendo o tipo de relatório Histórico de campo de oportunidade ou o relatório Histórico de campo de oportunidade não mostrar registros, embora você saiba que as oportunidades mudaram, ative o rastreamento de histórico de campo. Para obter informações sobre rastreamento de campo, incluindo como configurá-lo, consulte Rastreamento de histórico de campo na Ajuda do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

https://help.salesforce.com/articleView?id=tracking_field_history.htm

https://success.salesforce.com/ideaView?id=087300000000l6PSAAY

## Melhorar o desempenho com a página de execução aprimorada (beta)

Os relatórios no Lightning Experience ficam cada vez melhores. Nesta versão, estamos lançando a página de execução aprimorada (beta). A página de execução aprimorada oferece uma melhor interface de usuário. Por exemplo, basta uma alternância para visualizar detalhes do registro. Você também perceberá o ganho de desempenho ao executar relatórios.

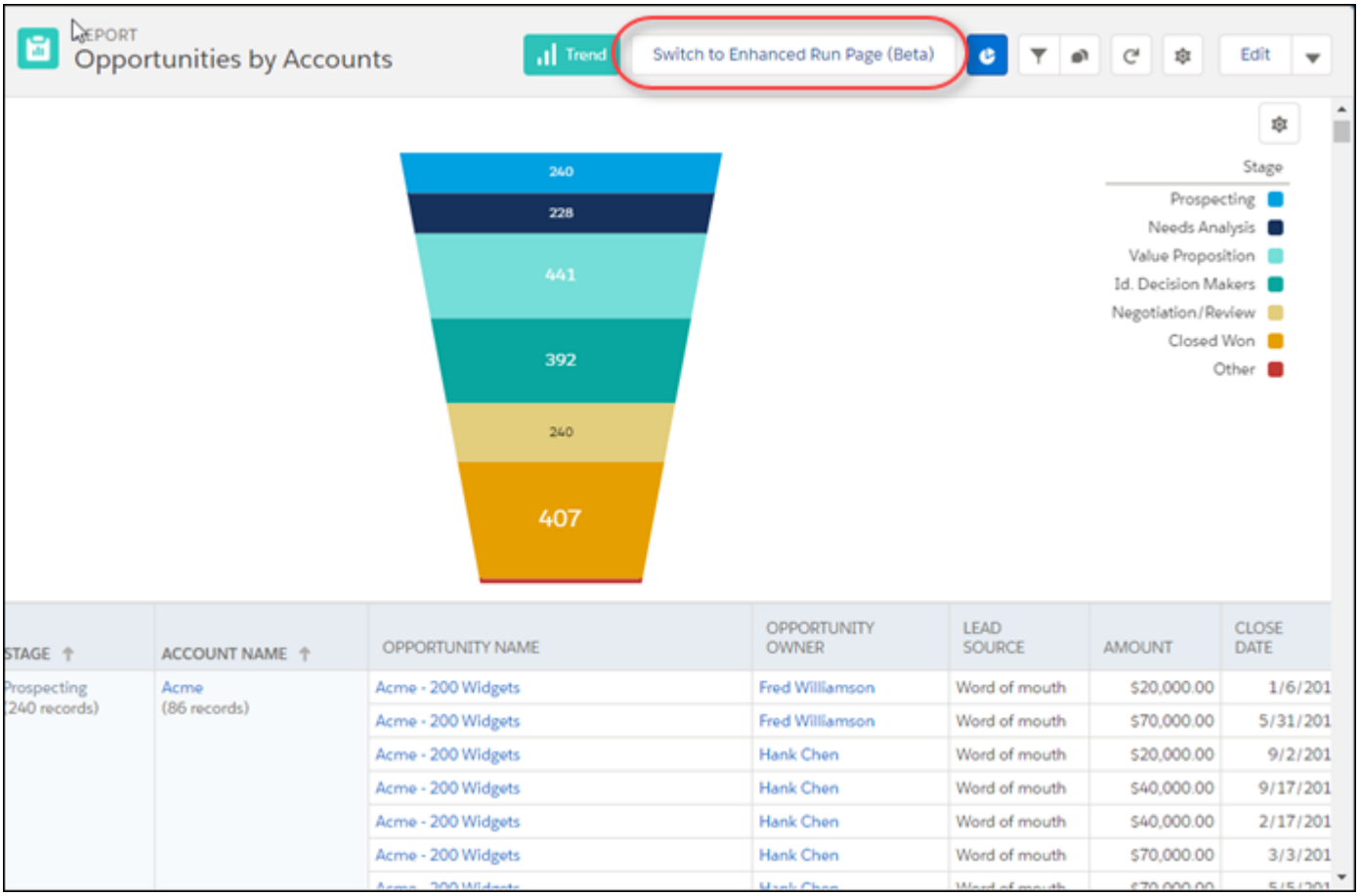
**Onde:** Esse recurso está em versão beta no Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Essa versão contém uma versão beta da página de execução aprimorada no Lightning Experience, o que significa que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. A página de execução aprimorada não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em

declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

**Quem:** Para trabalhar com página de execução aprimorada no Lightning Experience, é preciso ter a permissão de usuário Executar relatórios.

**Como:** Para começar a trabalhar com a página de execução aprimorada no Lightning Experience, clique em **Alternar para página de execução aprimorada (beta)** em Relatórios. Se necessário, você poderá alternar de volta clicando em **Alternar para página de execução legada**.




## Outras melhorias em relatórios no Lightning Experience

Além desses importantes recursos nesta versão, introduzimos algumas melhorias pequenas mas significativas nos relatórios.

**Onde:** Essas alterações estão disponíveis no Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Este é o motivo pelo qual você vai adorar os outros aprimoramentos em relatórios.

**Campos de lista de opções aceitam valores nulos**

Ao filtrar em um campo de lista de opções, para limitar os resultados a registros que estão em branco ou contêm valores "null", selecione **Nenhuma seleção** na lista de opções e clique em **Aplicar**.

**Intervalos de datas personalizados podem ter uma das datas em aberto**
Ao aplicar um filtro a um campo de data, na caixa Editar filtro de uma coluna de data, especifique apenas a **Data inicial** para incluir registros após a data especificada. Da mesma forma, você pode especificar apenas a **Data final** para incluir registros antes da data especificada.

**Intervalos de datas aceitam valores inseridos manualmente**
Como uma alternativa à seleção das datas em um intervalo de datas, você pode digitar os valores de **Data inicial** e **Data final** na caixa Editar filtro de uma coluna de data.

**Não se preocupe com a perda de alterações não salvas no seu relatório**
Quando você navegar para fora de um relatório com alterações não salvas, nós perguntaremos se você deseja salvar o seu trabalho.

# Painéis: melhorias adicionais nas tabelas do Lightning, usar configurações de gráfico de relatórios, adicionar relatórios a painéis

Agrupe e meça registros em tabelas do Lightning. Insira um gráfico de relatório em um componente de painel. Adicione relatórios a painéis com um único clique.

NESTA SEÇÃO:

Link de componentes de painel para sites ou registros do Salesforce
Depois de fornecer aos leitores do painel percepções sobre seus negócios, conduza-os para a próxima etapa oferecendo acesso com um clique a sites ou registros do Salesforce.

Adicionar um relatório a um painel do relatório
Está lendo um relatório? Deseja adicioná-lo a um painel ou criar um novo painel? Bem, nós temos um botão para isso!

Usar gráficos de relatório de origem em componentes de painel
Acertou o gráfico no relatório? Use-o em um componente de painel.

Agrupar e medir dados em tabelas do Lightning
As tabelas do Lightning, que são a melhor maneira de exibir detalhes em nível do registro em painéis, agora oferecem suporte a colunas de agrupamento e medida.

Aprimoramentos nos gráficos para painéis no Lightning Experience
Como os dados comerciais precisam ser visualizados para serem compreendidos, aprimoramos os gráficos de painel para ajudá-lo a vê-los melhor.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

Outras melhorias nos painéis do Lightning Experience
Além dos recursos mais significativos desta versão, introduzimos algumas melhorias pequenas, mas notáveis, nos painéis.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

## Link de componentes de painel para sites ou registros do Salesforce

Depois de fornecer aos leitores do painel percepções sobre seus negócios, conduza-os para a próxima etapa oferecendo acesso com um clique a sites ou registros do Salesforce.

**Onde:** Esse recurso está disponível ao público em geral no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

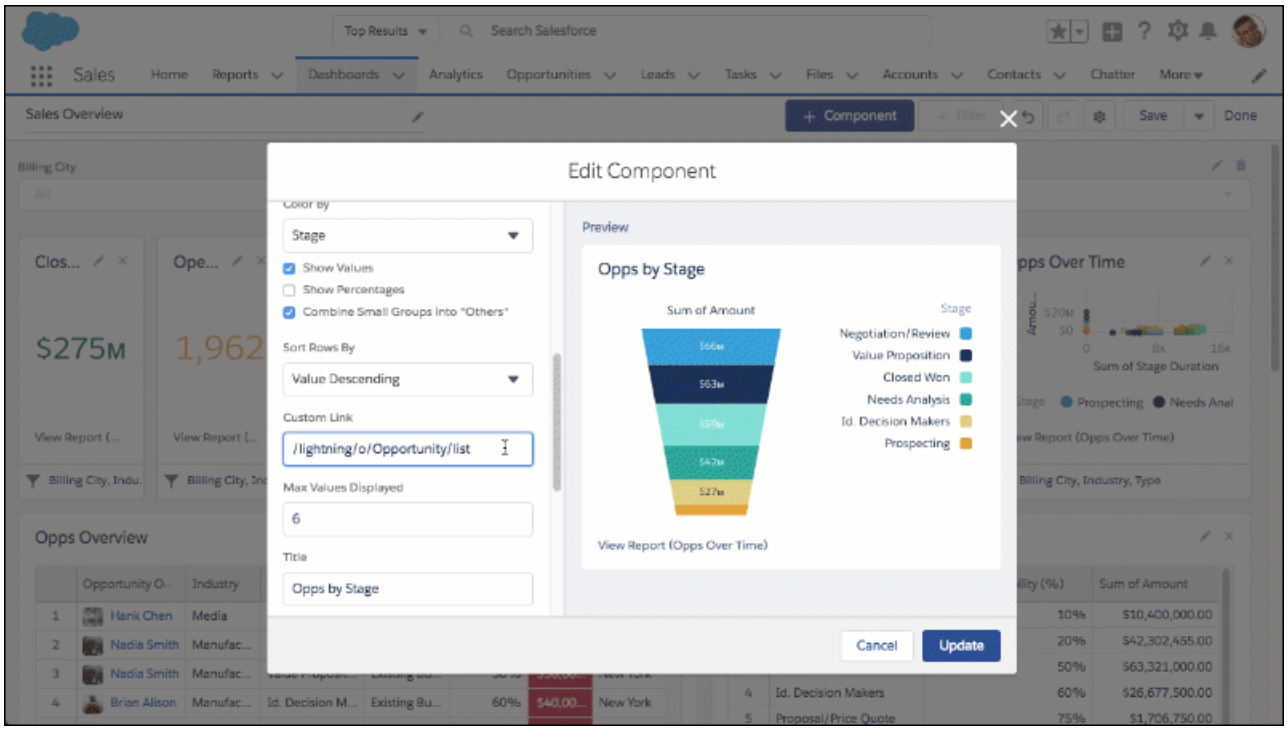
- Para criar links a partir de componentes de painel, é preciso ter a permissão de usuário Criar e personalizar painéis.

- Para criar links a partir de componentes de painel em painéis dinâmicos, é preciso ter a permissão de usuário Gerenciar painéis dinâmicos.

**Por quê:** Um painel de visão geral de vendas é uma ótima maneira estimular as equipes a colaborar em oportunidades, pois oferece uma imagem completa do seu funil. Os componentes do painel já contêm links para relatórios de origem, de modo que você possa obter mais detalhes, mas o que fazer quando você estiver pronto para agir? Agora você pode incluir um link direto para a guia Oportunidades, para que os leitores do painel possam começar a trabalhar!

**Como:** Para criar um link de um componente de painel para a guia Oportunidades, adicione ou edite um componente de painel. Em seguida, em Link personalizado, insira `/lightning/o/Opportunity/list`.

Depois que expandirem seu componente vinculado, os visualizadores do painel poderão acessar o link clicando em .




Para criar um link para um site, insira o domínio do site. Por exemplo, `https://www.salesforce.com/`. Não se esqueça de incluir `https://` ou `http://` ou `www.`. Se você não fizer isso, o Salesforce não reconhecerá o destino como um site. Insira `salesforce.com` (sem `https://` ou `www.`) e você direcionará as pessoas para `https://www.salesforce.com/salesforce.com`.

## Adicionar um relatório a um painel do relatório

Está lendo um relatório? Deseja adicioná-lo a um painel ou criar um novo painel? Bem, nós temos um botão para isso!

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

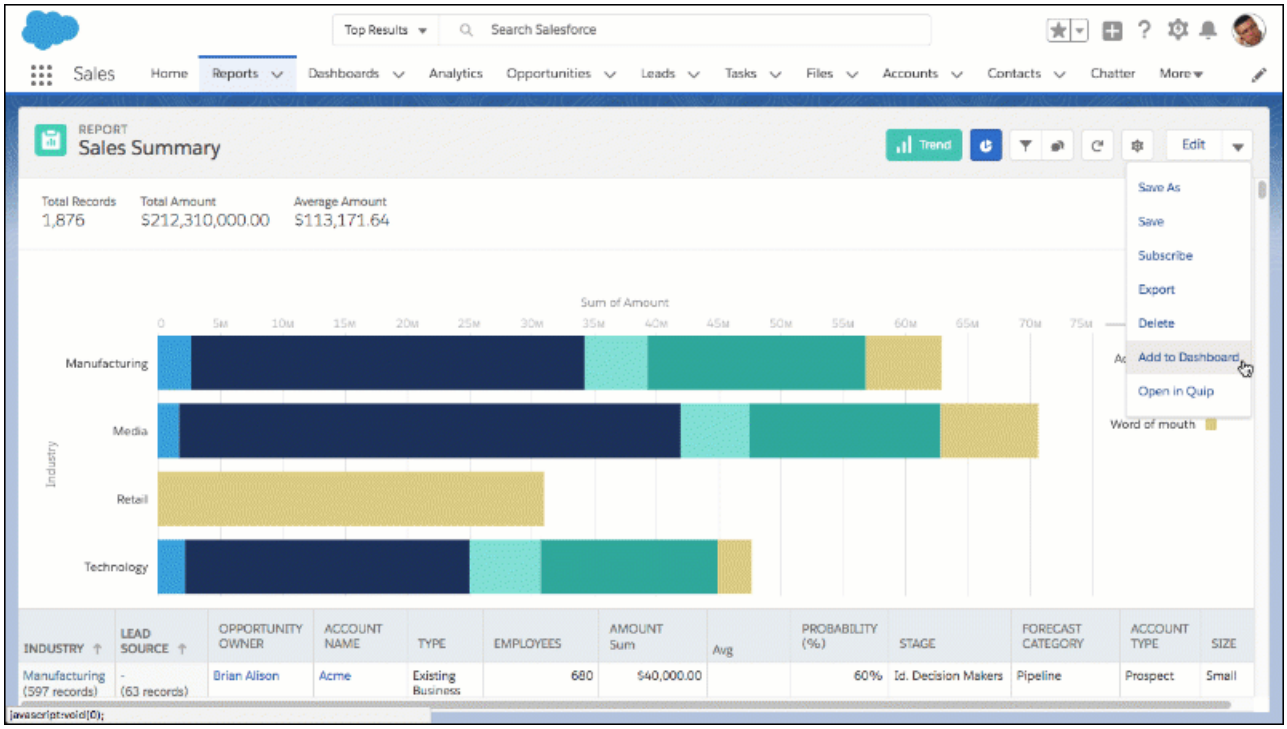
- Para adicionar um relatório a um painel, é preciso ter a permissão de usuário Criar e personalizar painéis.
- Para adicionar um relatório a um painel dinâmico, é preciso ter a permissão de usuário Gerenciar painéis dinâmicos.

**Por quê:** Anteriormente, havia apenas uma maneira de adicionar relatórios a painéis. Primeiro você editava ou criava um painel. Então adicionava um componente. Por fim, você localizava e selecionava o relatório de origem desejado.

Essa era, e continua sendo, uma boa maneira de adicionar relatórios a painéis, mas é uma via de mão única: você só pode adicionar um relatório a um painel **a partir do painel**.

Agora há outra maneira. Você pode adicionar um relatório a um painel novo ou existente **a partir do relatório**.

**Como:** Na página inicial de Relatórios ou durante a leitura de um relatório, clique em ▾ > **Adicionar ao painel**. Escolha o painel ao qual deseja adicionar o relatório ou crie um novo painel e termine a edição do componente de painel.




## Usar gráficos de relatório de origem em componentes de painel

Acertou o gráfico no relatório? Use-o em um componente de painel.

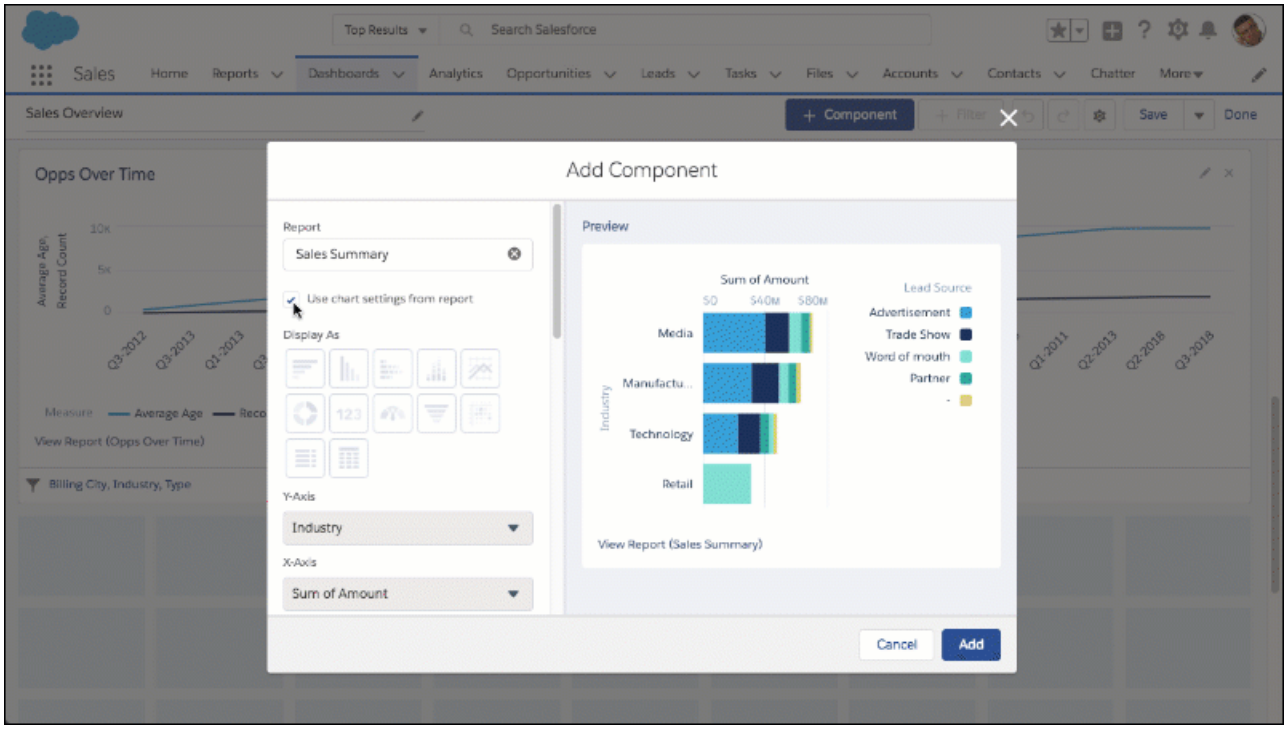
**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

- Para usar um gráfico de relatório em um componente de painel, é preciso ter a permissão de usuário Criar e personalizar painéis.
- Para usar um gráfico de relatório em um componente de painel dinâmico, é preciso ter a permissão de usuário Gerenciar painéis dinâmicos.

**Por quê:** Você já plotou os dados exatamente como desejava em um relatório. Em vez de recriar o gráfico a partir de zero, reutilize-o em um componente de painel.

**Como:** Adicione ou edite um componente de painel e selecione **Usar configurações de gráfico do relatório**.




## Agrupar e medir dados em tabelas do Lightning

As tabelas do Lightning, que são a melhor maneira de exibir detalhes em nível do registro em painéis, agora oferecem suporte a colunas de agrupamento e medida.

**Onde:** Esse recurso está disponível ao público em geral no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

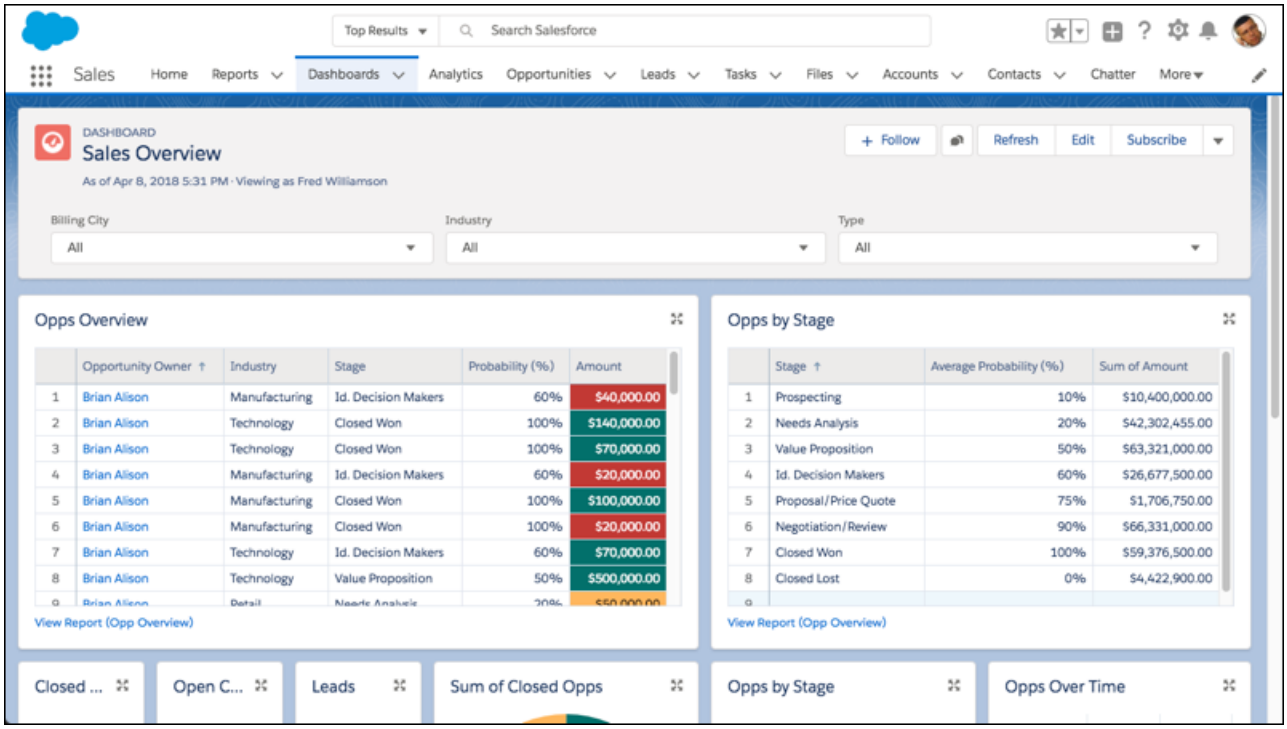
- Para agrupar dados em componentes de painel de tabela do Lightning, é preciso ter a permissão de usuário Criar e personalizar painéis.
- Para agrupar dados em componentes de painel de tabela do Lightning em painéis dinâmicos, é preciso ter a permissão de usuário Gerenciar painéis dinâmicos.

**Por quê:** Agora que você pode agrupar registros em tabelas do Lightning, eles são ainda mais úteis!

As tabelas do Lightning desagrupadas exibem colunas de detalhes. As colunas de detalhes mostram informações por registro sobre cada registro individual.

As tabelas do Lightning agrupadas exibem colunas de medida. Somente números podem ser medidos; portanto, todas as colunas de medida são numéricas.

Por exemplo, neste painel Visão geral de vendas, você pode usar uma tabela do Lightning para listar detalhes sobre registros de oportunidades individuais. Uma segunda tabela do Lightning é agrupada por estágio e fornece uma referência prática sobre as principais métricas, como soma do valor e probabilidade média por estágio.




**Como:** Adicione ou edite uma tabela do Lightning. Em **Adicionar grupo…**, selecione um campo pelo qual agrupar. A coluna de medida padrão é a contagem de registros. Você não pode remover a contagem de registros, mas, depois de adicionar outra coluna de medida, é pode ocultá-la clicando no ícone de olho (). Para adicionar uma coluna de medida diferente, escolha um campo em **Adicionar coluna de medida…**. Lembre-se de que você só pode medir campos numéricos; portanto, campos de data, texto, lista de opções e booleanos não estão disponíveis. Depois de adicionar uma coluna de medida, clique nela para escolher até quatro medidas: **Soma**, **Média**, **Máx.** ou **Mín.**.

## Aprimoramentos nos gráficos para painéis no Lightning Experience

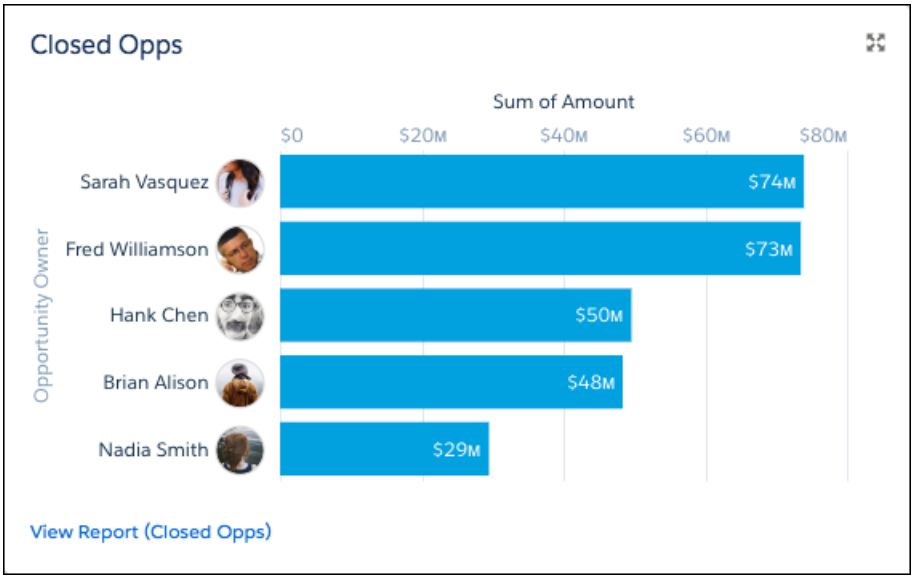
Como os dados comerciais precisam ser visualizados para serem compreendidos, aprimoramos os gráficos de painel para ajudá-lo a vê-los melhor.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

**Onde:** Essas alterações estão disponíveis no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Este é o motivo pelo qual você vai adorar os aprimoramentos nos gráficos de painéis.

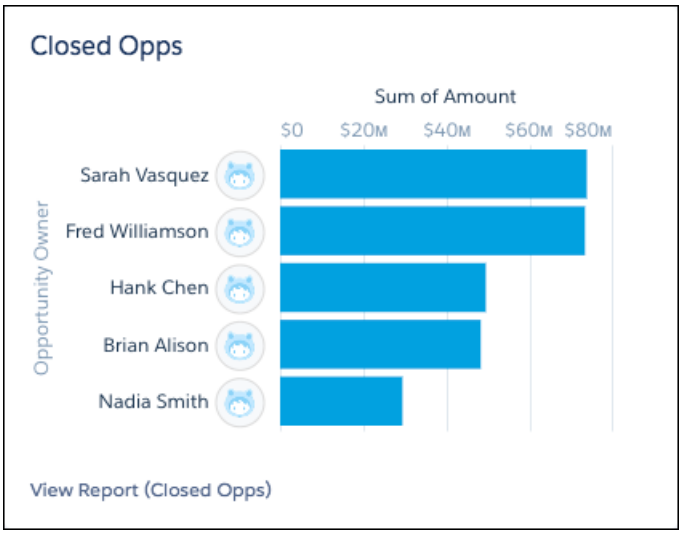
**Mostrar fotos do Chatter em gráficos de barras horizontais**

Gráficos de barras horizontais são outra maneira excelente de visualizar quadros de liderança. Agora, dê um toque de personalidade aos gráficos mostrando fotos do Chatter!




**Ver o Astro em componentes de tabela de painel**

No painel de visualização Adicionar componente, ao configurar um componente para mostrar fotos do Chatter, agora você vê o Astro como um espaço reservado para fotos do Chatter de pessoas. Depois de salvar e atualizar o painel, você verá as fotos do Chatter de todos.

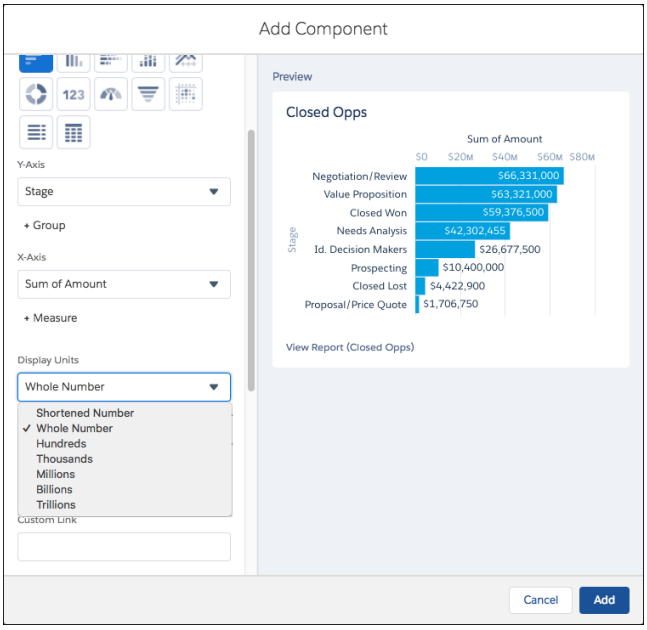



**Definir unidades de exibição em gráficos de painel**

Escolha como exibir valores em gráficos de painel definindo as **Unidades de exibição**. Número reduzido escolhe automaticamente uma unidade adequada para os seus dados e a abrevia. Número inteiro exibe os valores reais. Outras opções são Centenas, Milhares, Milhões, Bilhões e Trilhões. Escolha o que fizer mais sentido para os seus dados.

Em tabelas do Lightning, no componente de painel, não há suporte à definição de unidades de exibição personalizadas.

Os gráficos de relatório não dão suporte à configuração de unidades de exibição personalizadas.




**Mostrar valores em gráficos de linha**

Veja os valores de picos e vales em gráficos de linha sem passar o cursor do mouse. Basta selecionar **Mostrar valores**.

Não há suporte à exibição de valores em gráficos multilinha.

**Leitura facilitada de gráficos multilinha em painéis**

Em painéis, em gráficos de linha com duas ou mais linhas, o espaço sob as linhas não é mais preenchido com cor. Em gráficos de linha com somente uma linha, a área sob a linha continua colorida.

Em relatórios, as áreas sob as linhas sempre são coloridas em gráficos multilinha.

**Quebra de títulos dos eixos**

Em componentes de painel, mas não em gráficos de relatório, os títulos dos eixos agora são quebrados em uma segunda linha antes de serem truncados.

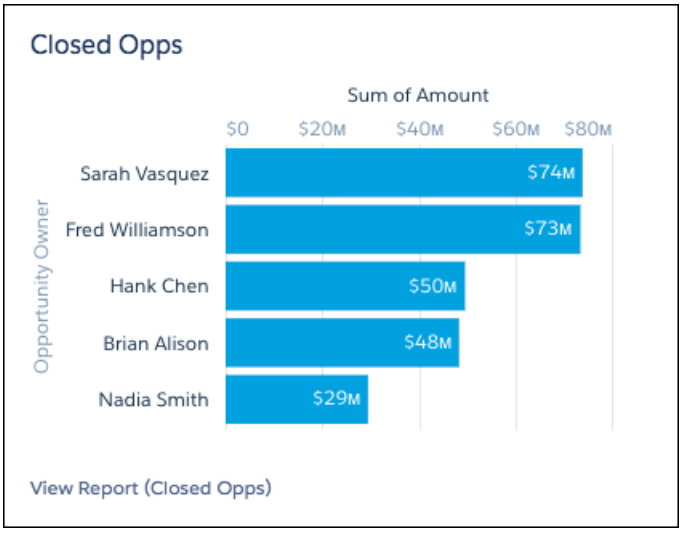
**Componentes de tabela de painel parecidos com a página de execução de relatório**

Para maior consistência entre a leitura de dados em relatórios e em tabelas de painel, tornamos as tabelas de painel mais parecidas com relatórios.

**Ver símbolos de moeda como $, ¥ e € em gráficos e tabelas**

Isso representa US$ 100 ou ¥ 100? Quando os valores são medidos em moedas como dólares, ienes ou euros, os valores do gráfico agora exibem um símbolo de moeda.

Gráficos de relatório não exibem símbolos de moeda.




**Gráficos de barras agora respeitam a ordem de classificação em grupos de segundo nível**

Anteriormente, os gráficos de barras respeitavam a ordem de classificação em grupos de primeiro nível, mas não de segundo. Agora, a ordem de classificação é respeitada nos dois grupos.

CONSULTE TAMBÉM:

https://success.salesforce.com/ideaView?id=087300000007hhIAAA

https://success.salesforce.com/ideaView?id=0873A000000lDPaQAM

https://success.salesforce.com/ideaView?id=0873A000000TtubQAC

### Outras melhorias nos painéis do Lightning Experience

Além dos recursos mais significativos desta versão, introduzimos algumas melhorias pequenas, mas notáveis, nos painéis.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

**Onde:** Essas alterações estão disponíveis no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Este é o motivo pelo qual você vai adorar os outros aprimoramentos em painéis.

**Mensagens de erro melhores para "Tipo de relatório sem suporte"**

Anteriormente, se você selecionasse um relatório de origem incompatível para um componente de painel, veria uma mensagem de erro dizendo simplesmente "Tipo de relatório sem suporte". Agora é mostrada uma mensagem de erro mais útil, informando por que o relatório de origem é incompatível. Por exemplo, se você selecionar um relatório combinado, agora verá um erro informando que não há suporte para relatórios combinados: "Não é possível usar relatórios combinados como relatórios de origem."

## Pastas: organizar-se com subpastas, personalizar listas de relatórios e painéis

Organize seus relatórios e painéis com pastas e subpastas. Personalize as colunas nas páginas Relatórios ou Painéis para exibir os dados mais relevantes.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

Aprimorar a visualização de relatórios e painéis no Lightning Experience
O modo de exibição de lista aprimorado para relatórios e painéis facilita a localização das informações que são mais úteis para você. Nas guias Relatórios e Painéis, agora é possível decidir quais colunas serão exibidas, classificar ou redimensionar colunas e escolher como o texto aparecerá nas colunas. Também adicionamos algumas novas colunas padrão que você solicitou, como Data da última execução do relatório.

Organizar suas pastas de relatórios e painéis no Lightning Experience
A vida pode ser complicada, mas organizar seu conteúdo acaba de ficar mais fácil. Com subpastas, você pode criar rapidamente uma estrutura lógica para suas pastas de relatórios e painéis. A organização pode ser por região, papel, função ou o que fizer mais sentido para você. Mover conteúdo entre as pastas também é mais fácil.

## Aprimorar a visualização de relatórios e painéis no Lightning Experience

O modo de exibição de lista aprimorado para relatórios e painéis facilita a localização das informações que são mais úteis para você. Nas guias Relatórios e Painéis, agora é possível decidir quais colunas serão exibidas, classificar ou redimensionar colunas e escolher como o texto aparecerá nas colunas. Também adicionamos algumas novas colunas padrão que você solicitou, como Data da última execução do relatório.

**Onde:** Essas alterações aplicam-se ao Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Todos os usuários podem personalizar suas listas de relatórios e painéis.

**Por quê:** É útil ver imediatamente as informações desejadas. Por exemplo, você pode ter vários relatórios que acumulou ao longo de anos e nem saber mais quais são realmente úteis. Agora basta um clique para classificar com base na Data da última execução do relatório. Você descobrirá instantaneamente quais relatórios foram executados mais recentemente e quais estão parados acumulando poeira. Outras operações de coluna, como redimensionar e decidir quais colunas exibir, ajudam a ajustar ainda mais o Modo de exibição de lista aprimorado.

**Como:** Tente qualquer destas ações na guia Relatórios ou Painéis.

**Classificar com base em uma coluna selecionada**. Mova o cursor para o cabeçalho de uma coluna para ver a ordem de classificação atual. Uma seta para cima indica um ordenamento de A a Z, ou do menor para o maior; uma seta para baixo indica o inverso. Para alterar a ordem de classificação de uma coluna, clique no cabeçalho da coluna.

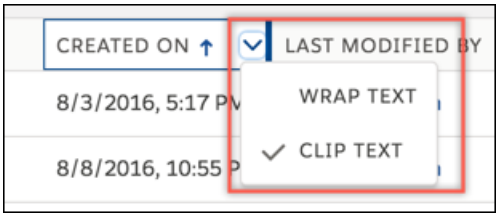



**Redimensionar colunas**. Para redimensionar uma coluna, mova o cursor para o divisor de coluna e arraste o divisor para a esquerda ou para a direita.

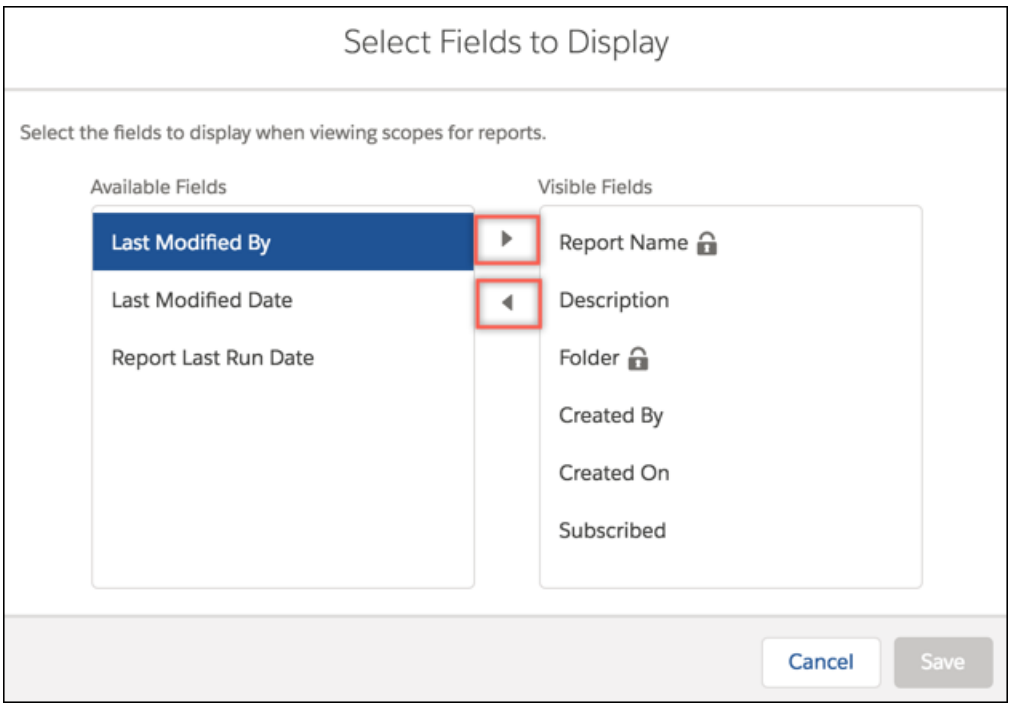


**Quebrar ou cortar texto da coluna**. Algumas colunas têm uma opção para escolher como o conteúdo será exibido caso ultrapasse a largura da coluna. Clique na seta voltada para baixo no cabeçalho da coluna e selecione uma das seguintes opções:

- **QUEBRAR TEXTO**. Continuar o texto em linhas adicionais, conforme necessário, para que todo o conteúdo seja exibido.
- **CORTAR TEXTO**. Exibir somente o conteúdo que cabe na coluna.




**Selecionar colunas a exibir**. Clique no ícone de engrenagem e escolha **Selecionar colunas**. Use as setas para selecionar pelo menos três colunas para exibir e, em seguida, clique em **Salvar** para salvar as alterações e exibir novamente a lista Relatórios ou Painéis.




CONSULTE TAMBÉM:

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000BqWWAA0

## Organizar suas pastas de relatórios e painéis no Lightning Experience

A vida pode ser complicada, mas organizar seu conteúdo acaba de ficar mais fácil. Com subpastas, você pode criar rapidamente uma estrutura lógica para suas pastas de relatórios e painéis. A organização pode ser por região, papel, função ou o que fizer mais sentido para você. Mover conteúdo entre as pastas também é mais fácil.

**Onde:** Essas alterações aplicam-se ao Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

- Para criar pastas e subpastas de relatórios, é preciso ter a permissão de usuário **Criar pastas de relatórios**.

- Para criar pastas e subpastas de painéis, é preciso ter a permissão de usuário **Criar pastas de painéis**.
- Para renomear e excluir pastas ou subpastas, você precisa **Gerenciar** o acesso à pasta.
- Para compartilhar pastas com outros usuários, você precisa **Gerenciar** o acesso. Somente a pasta raiz é compartilhada. As subpastas herdam as propriedades de compartilhamento da pasta raiz.

Todos podem mover relatórios e painéis, mas eles só podem ser movidos para as pastas e subpastas em que o usuário tem acesso de gravação ou edição.

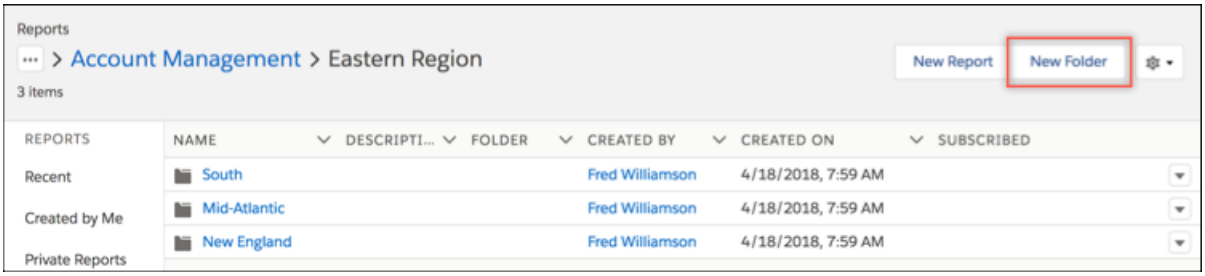
**Por quê:** Quando você está organizando relatórios e painéis em pastas, as subpastas facilitam a vida de todos. Suponha que você seja responsável por criar relatórios para sua organização de atendimento ao cliente. Você já tem uma pasta Relatórios de vendas que está compartilhando com Vendas para que os representantes de vendas possam ver quais problemas surgiram. Porém, os representantes em cada região querem ver apenas os relatórios de clientes em sua própria região. Tudo o que você precisa fazer é criar uma subpasta para cada região na pasta de vendas. Com isso, os representantes em cada região poderão ver o que lhes interessa.

E tem mais. Agora é muito fácil mover relatórios e painéis entre pastas. Você não precisa mais abrir o relatório ou o painel apenas para alterar a pasta ou subpasta em que ele está. Basta selecionar a ação em nível de linha **Mover** para esse relatório ou painel.

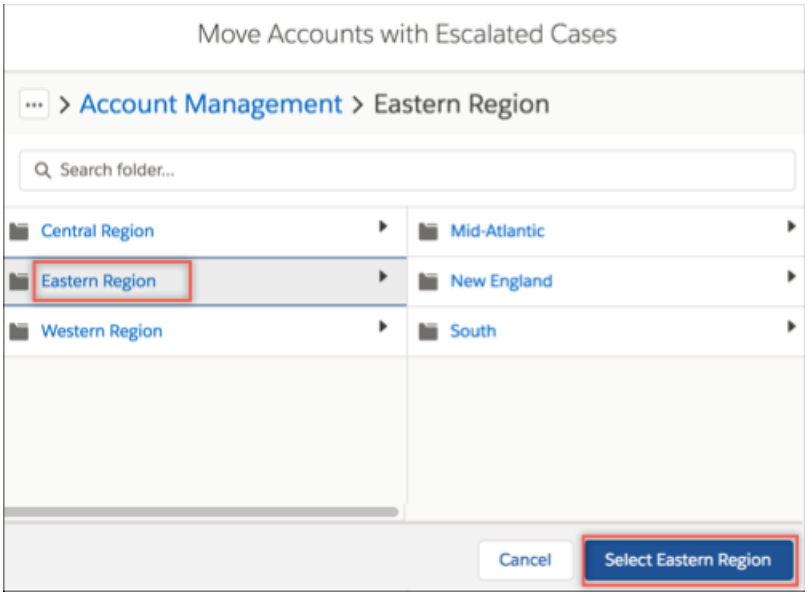
**Como:** Lembre-se destes pontos ao trabalhar com pastas e subpastas:

- O compartilhamento de pasta aprimorado deve estar ativado para que você possa usar pastas e subpastas de relatórios e painéis.
- Subpastas só podem ser criadas em pastas criadas pelo usuário. Não é possível criar uma subpasta na sua pasta Privada ou na pasta Pública.
- O compartilhamento de pasta ocorre somente no nível de raiz. Para compartilhar uma subpasta, você deverá compartilhar a pasta raiz.
- Todos podem ver quem tem acesso a uma subpasta, mas, se quiser alterar as configurações de compartilhamento, você deverá fazer isso no nível de raiz.

Criar uma subpasta é exatamente como criar uma pasta. Vá para a pasta de relatórios ou painéis em que desejar criar a subpasta e clique em **Nova pasta**. Dê um nome à pasta e clique em **Salvar**.




E se você tiver um relatório ou painel em uma pasta, mas quiser que ele fique em outra? Na página Relatórios ou Painéis, selecione **Mover** no menu de ações em nível de linha. Na caixa de diálogo de seleção de pasta que será aberta, você pode navegar até a pasta de destino e salvar.




Por fim, você também pode renomear e excluir subpastas.

Lembre-se destas regras ao excluir pastas e subpastas de relatórios e painéis:

- Você pode excluir uma pasta folha vazia ou uma árvore de pastas vazia no Lightning Experience. Uma pasta folha vazia é uma pasta que não contém relatórios ou painéis e não tem nenhuma subpasta. Uma árvore de pastas vazia não contém relatórios ou painéis na pasta raiz ou em qualquer das subpastas.
- Para excluir uma pasta não vazia, mova os relatórios ou painéis para outra pasta ou exclua os relatórios ou painéis, alterne para o Salesforce Classic e remova os relatórios e painéis excluídos da lixeira. (No momento, o Lightning Experience não tem uma lixeira.)

CONSULTE TAMBÉM:

https://success.salesforce.com/ideaView?id=08730000000BrqLAAS

## Assinaturas: expandir assinaturas de painel

Adicione outras pessoas como assinantes em seus relatórios e painéis para poder compartilhar automaticamente as informações mais recentes em uma agenda definida.Essas alterações se aplicam somente ao Lightning Experience.

NESTA SEÇÃO:

Adicionar assinaturas de painel para outros no Lightning Experience

Chegou a hora da reunião de vendas das 8h de segunda-feira, com a apresentação do seu funil de vendas. Você está pronto para fazer a apresentação desta semana, porque sua assinatura do painel Funil de vendas garante que seu painel atualizado chegue por email com tempo suficiente para uma revisão. Porém, você estará ausente na próxima semana. Seu colega de escritório concordou em cobrir sua ausência, mas e quanto à apresentação do funil? Não se preocupe. Agora você pode adicionar mais pessoas como assinantes do painel. Todos que você adicionar receberão um painel atualizado por email de acordo com a agenda que você configurar.

### Adicionar assinaturas de painel para outros no Lightning Experience

Chegou a hora da reunião de vendas das 8h de segunda-feira, com a apresentação do seu funil de vendas. Você está pronto para fazer a apresentação desta semana, porque sua assinatura do painel Funil de vendas garante que seu painel atualizado chegue por email com tempo suficiente para uma revisão. Porém, você estará ausente na próxima semana. Seu colega de escritório concordou em cobrir sua ausência, mas e quanto à apresentação do funil? Não se preocupe. Agora você pode adicionar mais pessoas como assinantes do painel. Todos que você adicionar receberão um painel atualizado por email de acordo com a agenda que você configurar.

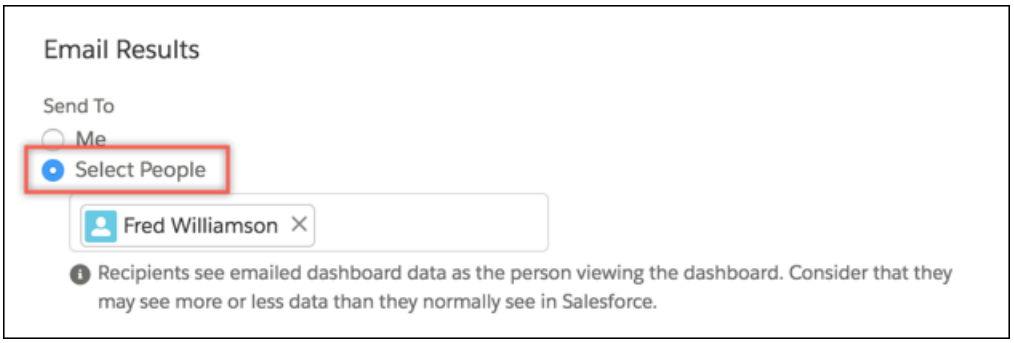
**Onde:** Essas alterações aplicam-se ao Lightning Experience nas edições Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Para adicionar assinantes a um painel, você precisa da permissão de usuário **Assinar painéis: adicionar destinatários**.

**Por quê:** Adicionar outras pessoas como assinantes é a maneira ideal de compartilhar painéis atualizados regularmente. Todas as pessoas que você designar receberão as mesmas informações e elementos visuais na mesma hora a cada dia, semana ou mês.

**Como:** Na página Painéis, clique em ▾ ao lado do nome do painel e selecione **Assinar**. (Talvez seja necessário rolar para a direita para ver a seta de ação em nível de linha.) Alternativamente, você pode abrir o painel e clicar em **Assinar**.

Depois de definir a agenda de assinatura, clique em **Selecionar pessoas** para adicionar assinantes. Você está selecionado por padrão, mas pode adicionar outras pessoas e até remover a si próprio, se necessário. Outras pessoas que você adicionar deverão ter acesso de visualização ao painel.




Enquanto estiver se preparando para assinar painéis, lembre-se destas considerações e alocações.

- Cada pessoa na sua organização pode assinar até cinco painéis.
- Você pode assinar painéis filtrados, mas filtros de painel nunca são aplicados a painéis enviados por email.
- Painéis configurados para exibir dados como **O visualizador de painel** nas configurações de **Exibir painel como** em **Propriedades do painel** não oferecem suporte a assinaturas. Você não pode assiná-los.

## Einstein Analytics: Recomendações do Einstein Discovery, Formatação condicional, Agendamento de replicação

Obtenha previsões do Einstein Discovery e ações recomendadas em um objeto do Salesforce de sua escolha. Atualize automaticamente a formatação do widget do painel com limites facilmente definidos. Controle quando dados diferentes são atualizados agendando a replicação por conexão.

NESTA SEÇÃO:

Integração, configuração, personalização e colaboração do Analytics: Mais recursos de aprendizado, notificações aprimoradas e anotações

Entre a bordo e vamos lá! Com novos recursos integrados, como guias passo a passo e vídeos, é fácil e divertido aprender sobre o Analytics. Personalize sua experiência do Analytics com notificações baseadas em contexto. Colabore compartilhando modos de exibição de painel filtrados em publicações do Chatter de anotação. E configure o Analytics mais rapidamente com conjuntos de permissões predefinidos.

Criação de aplicativo do Analytics: Formatação condicional, Personalização de mapa, Páginas do painel

Os painéis agora oferecem formatação condicional para que você possa destacar widgets do painel com base nos valores atuais. Adicionar mapas personalizados leva apenas alguns cliques. O recurso de páginas do painel, agora disponível ao público em geral, torna painéis grandes mais abrangentes e melhora o desempenho do painel.

Integração de dados do Analytics: Novos conectores, Agendar replicação por conexão, Adicionar linhas em receitas

Conecte-se a ainda mais fontes de dados e agende a replicação por conexão para obter um controle ainda maior sobre quando seus dados são atualizados. Anexe conjuntos de dados com diferentes esquemas a fluxos de dados e anexe linhas às receitas.

Aplicativos pré-construídos do Analytics: Modelos do Analytics novos, Marketing com base em conta para B2B Marketing Analytics

Os aplicativos predefinidos do Analytics agora incluem diversos Modelos do Analytics para ajudá-lo a acelerar o tempo para o sucesso com a plataforma Analytics. Há também uma nova versão do aplicativo B2B Marketing que permite analisar o desempenho da campanha por conta.

Aplicativos móveis do Analytics: Variedade de gráficos, tabelas incríveis

Leve o Analytics com você a qualquer lugar mais facilmente com dispositivos com iOS e Android. Com as últimas versões, diversos novos tipos de gráficos são suportados, assim como a formatação personalizada de tabelas. Além de vários outros aprimoramentos, você verá novos recursos de exploração tanto para o iOS quanto para o Android.

Exibir recomendações do Einstein Discovery em um objeto do Salesforce (disponível ao público em geral)

Use o poder preditivo do Einstein Discovery para melhorar suas decisões comerciais diárias. Com alguma configuração, o Einstein Discovery pode prever um resultado ou recomendar um curso de ação para um objeto do Salesforce de sua escolha.

## Integração, configuração, personalização e colaboração do Analytics: Mais recursos de aprendizado, notificações aprimoradas e anotações

Entre a bordo e vamos lá! Com novos recursos integrados, como guias passo a passo e vídeos, é fácil e divertido aprender sobre o Analytics. Personalize sua experiência do Analytics com notificações baseadas em contexto. Colabore compartilhando modos de exibição de painel filtrados em publicações do Chatter de anotação. E configure o Analytics mais rapidamente com conjuntos de permissões predefinidos.

NESTA SEÇÃO:

Conjuntos de permissões predefinidos facilitam a configuração da plataforma Analytics

Os dois conjuntos de permissões incluídos com cada licença da plataforma Analytics cobrem a maioria dos casos de uso do Analytics. Atribua-os aos usuários e o Salesforce cuida do resto - não será mais necessário criar seus próprios conjuntos de permissões.

Saiba mais com os Menus de ajuda e o Aplicativo Analytics Adventure

Sempre que você estiver trabalhando em uma área do Analytics, certifique-se de verificar o menu de ajuda. Você encontrará novos recursos de aprendizado, como vídeos (agora visualizáveis diretamente dos menus de ajuda), guias passo a passo e o Mapa de aprendizagem do Einstein Analytics. O menu de ajuda em cada área é ajustado para fornecer informações-chave no momento e no local em que você pode usá-las.

### Ir diretamente da notificação para a exibição de painel

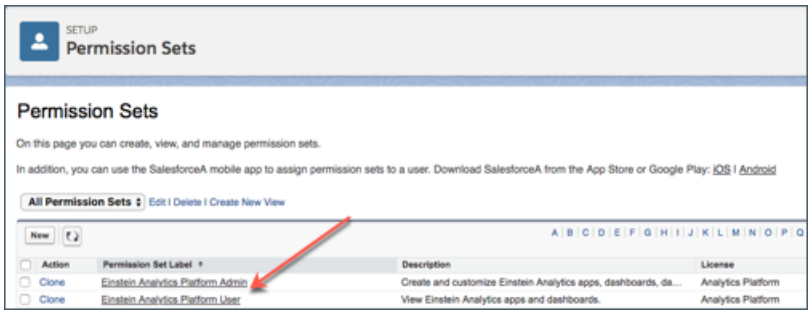
Os links de notificação agora levam você para a exibição de painel relevante para a notificação. Isso funciona para links em emails de notificação, no gerenciador de notificação ou em um bloco na seção Notificações em sua página inicial do Analytics. Você visualiza imediatamente a página do painel com seus filtros e seleções e com a notificação configurada no painel lateral.

### Compartilhar modos de exibição de painel usando anotações

Com anotações aprimoradas, o link incluído em sua publicação do Chatter abre o modo de exibição de painel da maneira como ele foi configurado no momento em que você publicou. Além disso, o painel de anotações se abre com o feed do Chatter relevante. Quando colegas clicam no link em sua anotação, eles verão a página do painel com todos os seus filtros e seleções aplicados e poderão responder facilmente no painel de anotações.

## Conjuntos de permissões predefinidos facilitam a configuração da plataforma Analytics

Os dois conjuntos de permissões incluídos com cada licença da plataforma Analytics cobrem a maioria dos casos de uso do Analytics. Atribua-os aos usuários e o Salesforce cuida do resto - não será mais necessário criar seus próprios conjuntos de permissões.




**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar conjuntos de permissões do Analytics predefinidos, você deve ter uma licença da plataforma Analytics.

**Por quê:** Anteriormente, era necessário selecionar licenças de conjuntos de permissões, criar conjuntos de permissões e atribuí-los a usuários para configurar o Analytics em sua organização. Isso acabou! Agora, basta usar os conjuntos de permissões predefinidos.

Além disso, você precisava criar conjuntos de permissões separados para gerenciar e usar aplicativos do Analytics, como o Sales Analytics e o Service Analytics. Usando os conjuntos predefinidos, é possível usar o mesmo processo para fornecer permissões para a plataforma e os aplicativos do Analytics. Isso significa menos trabalho inicial e manutenção para você.

**Como:** Acesse Configuração do Salesforce, selecione Usuários e Conjuntos de permissões. Depois, selecione e atribua os conjuntos de permissões de acordo com as necessidades do seu usuário.

- **Administrador da plataforma Einstein Analytics** inclui todas as permissões de usuário necessárias para administrar o Analytics, inclusive as permissões para criar e gerenciar modelos e aplicativos.
- **Usuário da plataforma Einstein Analytics** inclui permissões para usar os recursos e a funcionalidade da plataforma e dos aplicativos.

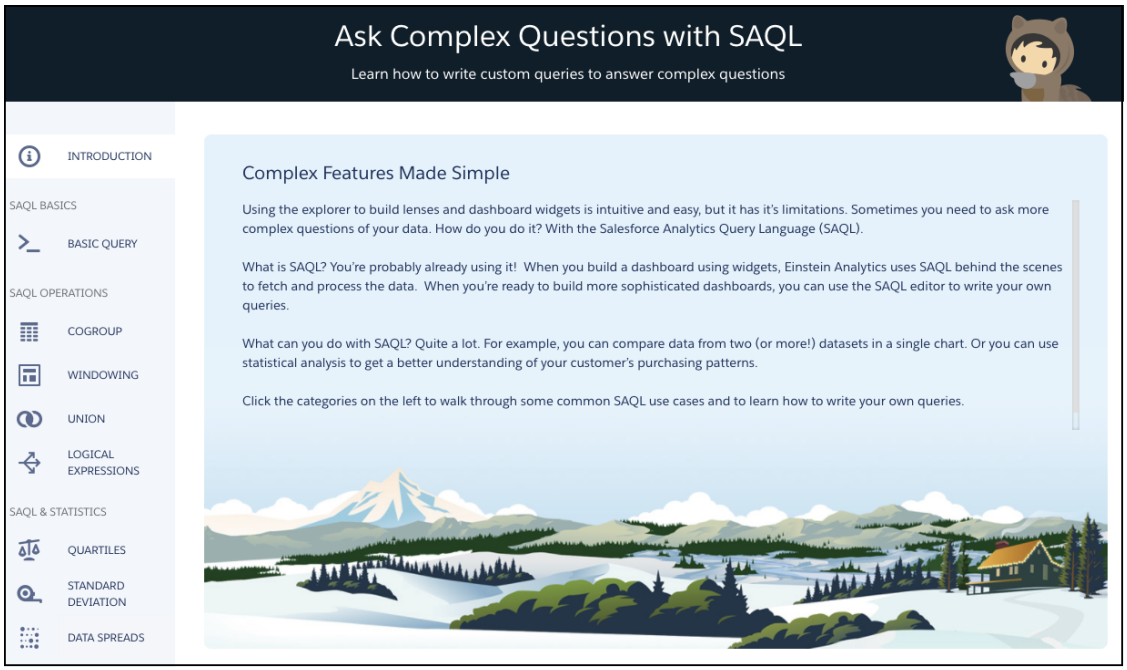
Ainda é possível criar seus próprios conjuntos de permissões personalizados para cobrir requisitos exclusivos do usuário usando os procedimentos existentes. Instruções completas podem ser encontradas na Ajuda do Salesforce.

## Saiba mais com os Menus de ajuda e o Aplicativo Analytics Adventure

Sempre que você estiver trabalhando em uma área do Analytics, certifique-se de verificar o menu de ajuda. Você encontrará novos recursos de aprendizado, como vídeos (agora visualizáveis diretamente dos menus de ajuda), guias passo a passo e o Mapa de aprendizagem do Einstein Analytics. O menu de ajuda em cada área é ajustado para fornecer informações-chave no momento e no local em que você pode usá-las.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

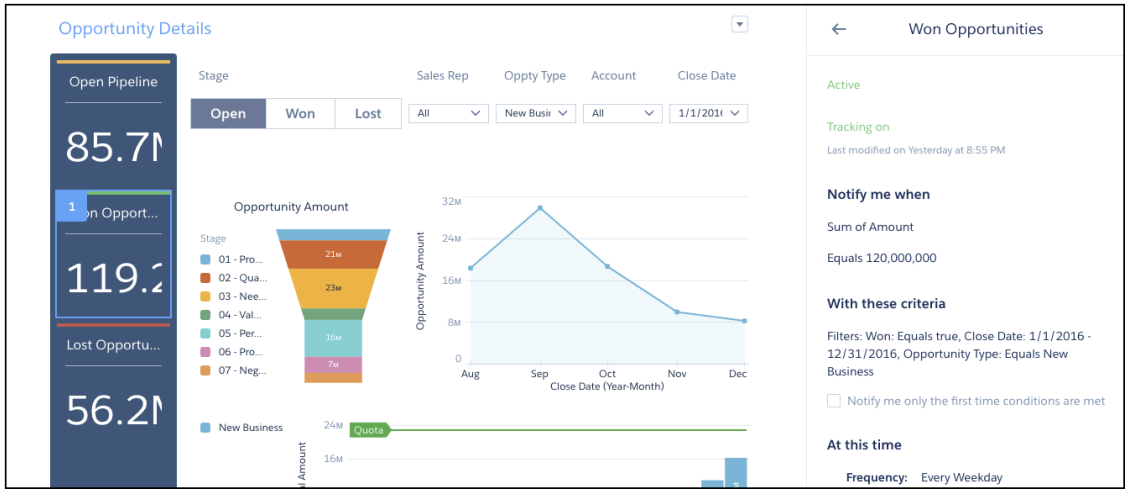
**Por quê:** Além dos menus de ajuda, saiba mais com o aplicativo Einstein Analytics Learning Adventure. O novo material sobre o SAQL (Linguagem de consulta do Salesforce Analytics) desvenda o mistério de personalizar suas consultas.




**Como:** Os menus de ajuda são automaticamente parte de sua instalação do Analytics. Obtenha o aplicativo Einstein Analytics Learning Adventure gratuitamente no AppExchange: https://sfdc.co/zOqdS.

## Ir diretamente da notificação para a exibição de painel

Os links de notificação agora levam você para a exibição de painel relevante para a notificação. Isso funciona para links em emails de notificação, no gerenciador de notificação ou em um bloco na seção Notificações em sua página inicial do Analytics. Você visualiza imediatamente a página do painel com seus filtros e seleções e com a notificação configurada no painel lateral.



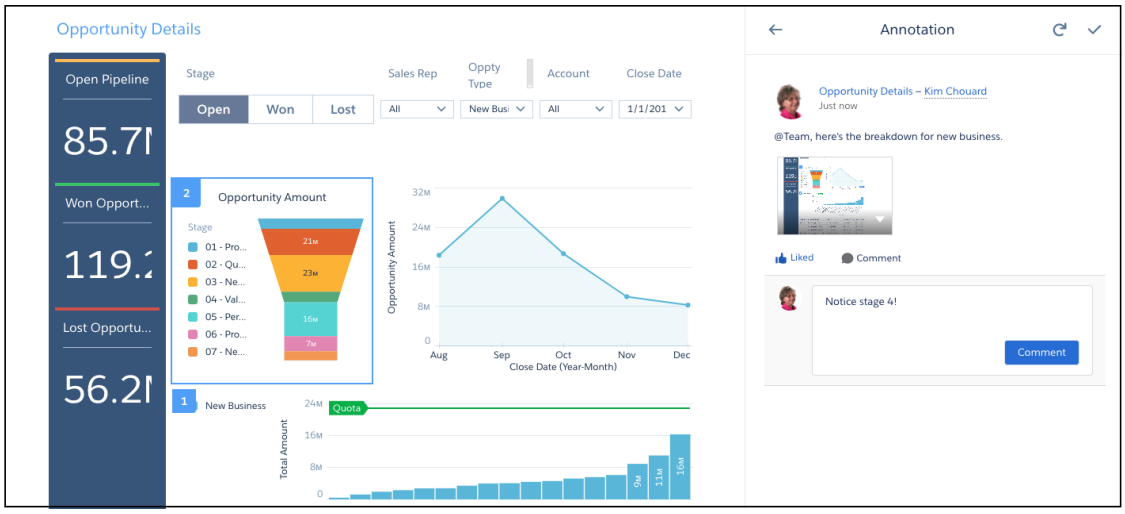

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** As notificações e o aprimoramento dos modos de exibição do painel são ativados por padrão. Para desativar os modos de exibição salvos, na página Configurações do Analytics, em Configuração, desmarque **Ativar modos de exibição de painel salvos do Wave**.

Salvar notificações com links para painéis filtrados está disponível no Analytics Studio e na guia Análises. Links que abrem painéis filtrados são compatíveis com o aplicativo Analytics para iOS.

## Compartilhar modos de exibição de painel usando anotações

Com anotações aprimoradas, o link incluído em sua publicação do Chatter abre o modo de exibição de painel da maneira como ele foi configurado no momento em que você publicou. Além disso, o painel de anotações se abre com o feed do Chatter relevante. Quando colegas clicam no link em sua anotação, eles verão a página do painel com todos os seus filtros e seleções aplicados e poderão responder facilmente no painel de anotações.




**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Anotações exigem a configuração pelo administrador. O aprimoramento dos modos de exibição do painel é ativado por padrão. Para desativar, na página de Configurações do Analytics em Configuração, desmarque **Ativar modos de exibição de painel salvos do Wave**.

Publicar anotações com links para painéis filtrados está disponível no Analytics Studio e na guia Análises. Os links que abrem painéis filtrados são compatíveis com o Analytics para Comunidades e com o aplicativo do Salesforce móvel.

## Criação de aplicativo do Analytics: Formatação condicional, Personalização de mapa, Páginas do painel

Os painéis agora oferecem formatação condicional para que você possa destacar widgets do painel com base nos valores atuais. Adicionar mapas personalizados leva apenas alguns cliques. O recurso de páginas do painel, agora disponível ao público em geral, torna painéis grandes mais abrangentes e melhora o desempenho do painel.

NESTA SEÇÃO:

### Expandir seu vocabulário de exploração com melhorias nas consultas conversacionais (Beta)

Com apenas uma ou duas palavras comuns, você pode começar uma consulta de dados e visualizar respostas em gráficos configurados automaticamente. A exploração conversacional ainda está em beta, mas você verá melhorias significativas que facilitam o seu uso, incluindo a análise de sentenças complexas e sem limite na quantidade de medidas e grupos.

### Localizar gráficos mais facilmente

Para ajudá-lo a localizar gráficos mais rapidamente, organizamos a galeria de gráficos em oito categorias de acordo com os tipos de gráfico. E também movemos a galeria para perto dos gráficos sugeridos para que você possa alternar entre os dois muito mais rapidamente.

### Personalizar alias de colunas da Tabela comparativa

Usar referências de letra para colunas de tabelas comparativas pode ser confuso, especialmente quando você cria colunas calculadas ou faz referência a elas em fórmulas e funções SAQL. É aí que o alias de coluna definido pelo usuário entra para te salvar. Substitua os nomes de colunas padrão do sistema por alias significativos e veja suas fórmulas, vínculos e consultas SAQL se tornarem instantaneamente mais intuitivos.

### Destacar automaticamente dados com formatação condicional

Não atrase decisões importantes porque você perderá alterações importantes em seus dados. Com cliques, não código, adicione regras para formatar automaticamente resultados para captar rapidamente alterações e tomar uma ação imediata. Por exemplo, destaque contas em um gráfico de barras em vermelho quando sua pontuação de CSAT estiver abaixo de 80% para que você possa entrar em contato por telefone com esses clientes.

### Dividir painéis monolíticos para melhorar o desempenho (disponível ao público em geral)

Torne as informações em um painel mais fáceis de digerir dividindo o conteúdo em diversas páginas. Com páginas, você pode contar uma história criando um caminho dinâmico pelo seu painel. Dependendo de como você dispõe suas páginas, é possível criar alguns ótimos efeitos à medida que você passa de uma página para a seguinte. E, como uma página tem menos consultas, o desempenho do painel aumenta.

### Aumentar o zoom em mapas para focar nas regiões

Pode ser que você não faça negócios em todas as regiões mostradas em um mapa. Se necessário, edite o mapa e altere seus limites para focar em uma região específica.

### Adicionar filtros dedados mais rapidamente

Utilizamos os melhores recursos de filtro de data e os aplicamos consistentemente nos widgets. Agora você pode filtrar por datas absolutas, relativas e predeterminadas em widgets de data e filtros globais. Com predefinições, você não precisa mais definir etapas estáticas para criar filtros no Ano atual e Mês passado — eles estão disponíveis por padrão. Para um widget de data, você também pode especificar se ele exibe datas absolutas, relativas ou predefinidas.

### Alterar os rótulos e cores dos valores de dimensão do conjunto de dados

Altere os rótulos de exibição e as cores padrão dos valores de dimensões para torná-los mais fáceis de entender e identificar. O rótulo não altera os dados subjacentes armazenados no conjunto de dados ou os nomes de API dos campos. A alteração afeta apenas a aparência na interface do usuário.

### Selecione os campos de conjuntos de dados padrão que aparecem em uma tabela

Crie tabelas por si só selecionando os campos padrão. Por exemplo, exiba os campos usados com mais frequência em uma determinada ordem. Se não definir os padrões, as primeiras cinco medidas e cinco dimensões serão selecionadas em ordem alfabética.

### Manter seus ativos em ordem com navegação de aplicativo sincronizada

Quando você move um painel ou lens de um aplicativo para outro, o Analytics atualiza automaticamente a navegação em ambos os aplicativos. Independentemente de você mover ou excluir um ativo de um aplicativo, quando você abre o painel de navegação, é possível ver uma lista atualizada de painéis e lenses.

### Atualizações na API REST

Informe-se sobre as atualizações mais recentes na API REST e nas representações associadas.

### Testar arquivos de regras de modelo do Analytics

Acabe com a adivinhação dos arquivos de modelo do Analytics testando-os em relação ao novo ponto final da API `jsonxform/transformation` antes de implantar um modelo. Chega de espera até seu modelo estar ativo para garantir que criou todas as suas regras corretamente.

### Outras melhorias em gráficos e painéis do Analytics

Confira as melhorias de capacidade de uso para gráficos do Analytics e a consistência aplicada a medidas entre tipos de widget.

## Expandir seu vocabulário de exploração com melhorias nas consultas conversacionais (Beta)

Com apenas uma ou duas palavras comuns, você pode começar uma consulta de dados e visualizar respostas em gráficos configurados automaticamente. A exploração conversacional ainda está em beta, mas você verá melhorias significativas que facilitam o seu uso, incluindo a análise de sentenças complexas e sem limite na quantidade de medidas e grupos.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

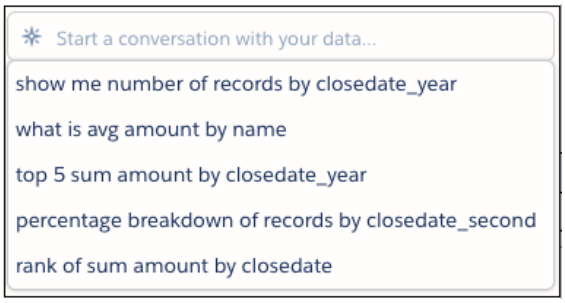
**Quem:** Para explorar dados com consultas conversacionais em aplicativos em execução e no explorador, os usuários devem ter a permissão Usar o Analytics. Para explorar dados com consultas conversacionais no designer de painéis, os usuários devem ter a permissão Criar e editar painéis do Analytics.

**Por quê:** Conversas orientadas reduzem o número de cliques para explorar dados e agora você verá sugestões automáticas melhoradas. Novas possibilidades conversacionais incluem o seguinte.

- Sua consulta não precisa mais começar com uma consulta nem incluir uma. Por exemplo, você pode digitar "mostrar-me setores" ou "agente e origem de caso". Se uma medida não for especificada, a resposta será agregada pela contagem de linhas.
- Você pode usar novas palavras de filtro e função, como "sem", "filtrar", "exclui" e "porcentagem alterada".
- Você pode incluir diversas medidas ou grupos separados por vírgulas, por exemplo, "receita, porcentagem por agente, estado, produto".
- Você pode filtrar por diversos valores de dimensão usando parênteses, por exemplo, "quantidade por setor é igual (Agricultura, Banco, Comunicações)".

**Como:** Para ativar esse recurso, acesse a página Configurações do Analytics em Configuração e selecione **Ativar exploração conversacional (Beta)**. As conversas passarão a estar disponíveis nos aplicativos em execução, no explorador e no designer de painéis.

Para iniciar uma conversa, clique em . Clique na caixa de texto para visualizar sugestões, ou apenas comece a digitar sua própria pesquisa.




CONSULTE TAMBÉM:

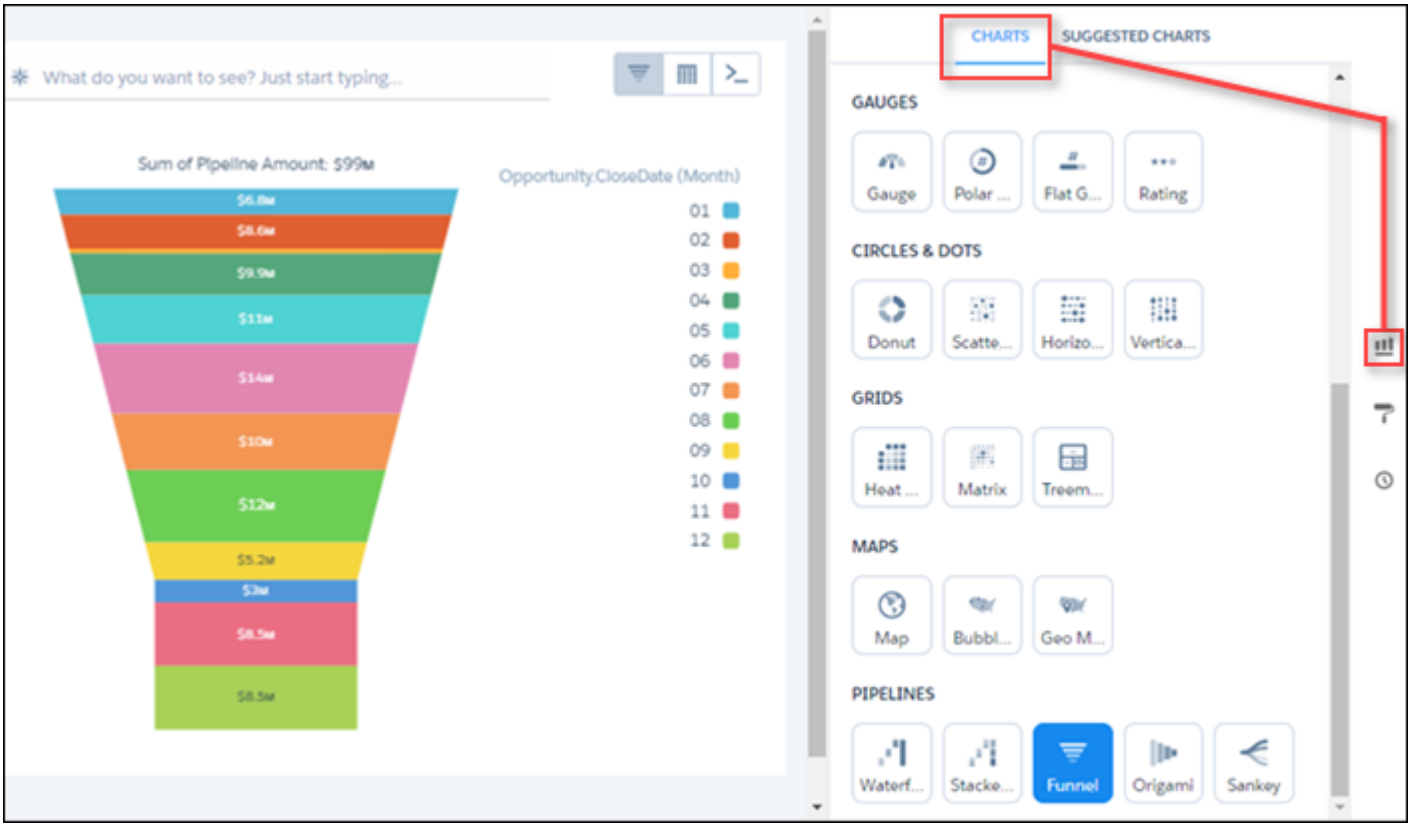
Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Localizar gráficos mais facilmente

Para ajudá-lo a localizar gráficos mais rapidamente, organizamos a galeria de gráficos em oito categorias de acordo com os tipos de gráfico. E também movemos a galeria para perto dos gráficos sugeridos para que você possa alternar entre os dois muito mais rapidamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para selecionar um gráfico da galeria ou usar gráficos sugeridos, clique no ícone **Gráficos** ( ) no menu de acesso rápido.



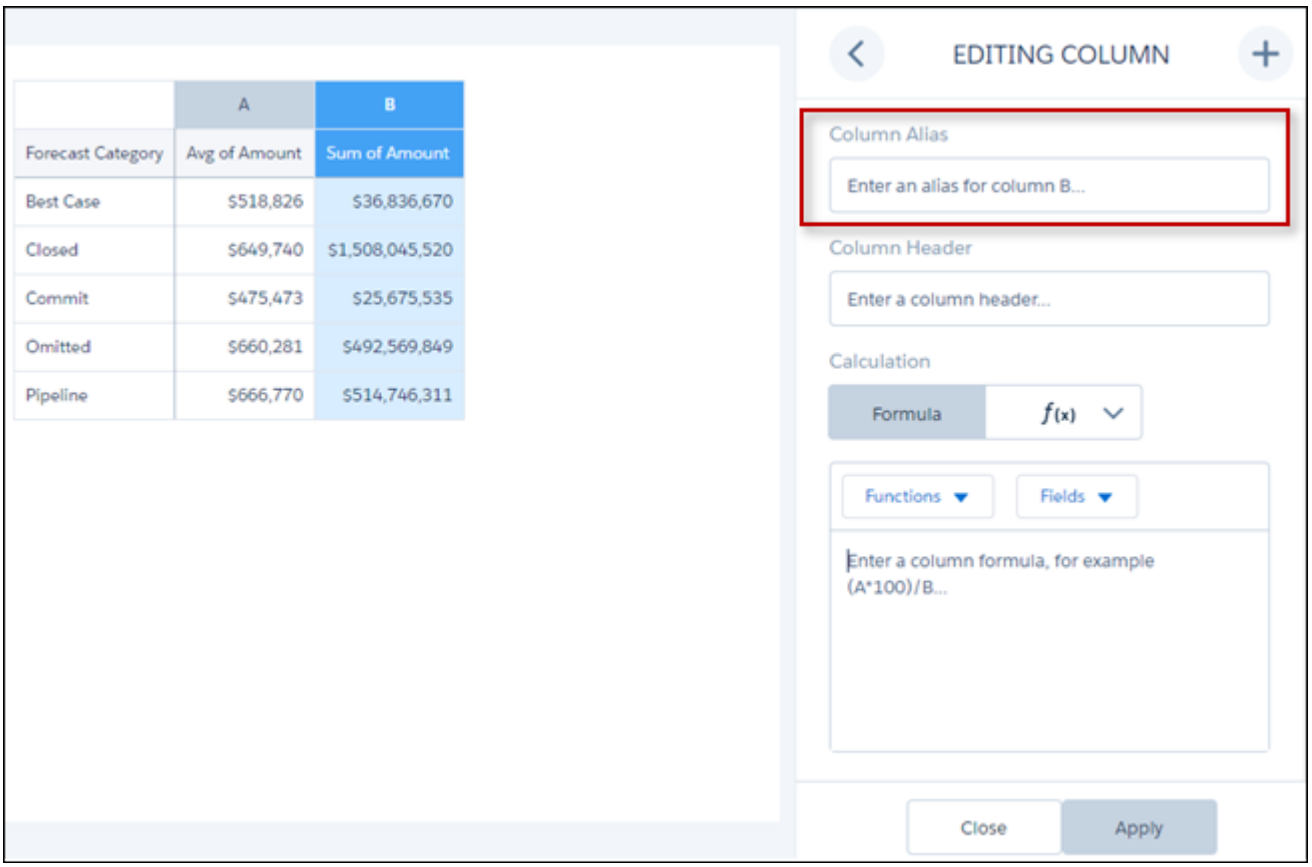

Com essa alteração, os usuários não podem mais acessar a galeria de gráficos pelo botão **Modo de gráfico** no Explorador.

## Personalizar alias de colunas da Tabela comparativa

Usar referências de letra para colunas de tabelas comparativas pode ser confuso, especialmente quando você cria colunas calculadas ou faz referência a elas em fórmulas e funções SAQL. É aí que o alias de coluna definido pelo usuário entra para te salvar. Substitua os nomes de colunas padrão do sistema por alias significativos e veja suas fórmulas, vínculos e consultas SAQL se tornarem instantaneamente mais intuitivos.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e no Salesforce Classic. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para inserir um alias de coluna, no menu de ações da coluna, clique em **Editar essa coluna**. No painel **Edição de coluna**, substitua o alias da coluna por um nome de sua escolha. Clique em **Aplicar** quando tiver concluído.




Nota: Em uma fórmula de tabela comparativa, quando você referencia colunas por nomes de coluna padrão ou alias de coluna definido pelo usuário, não será possível usar nomes de campo brutos nessa fórmula.

## Destacar automaticamente dados com formatação condicional

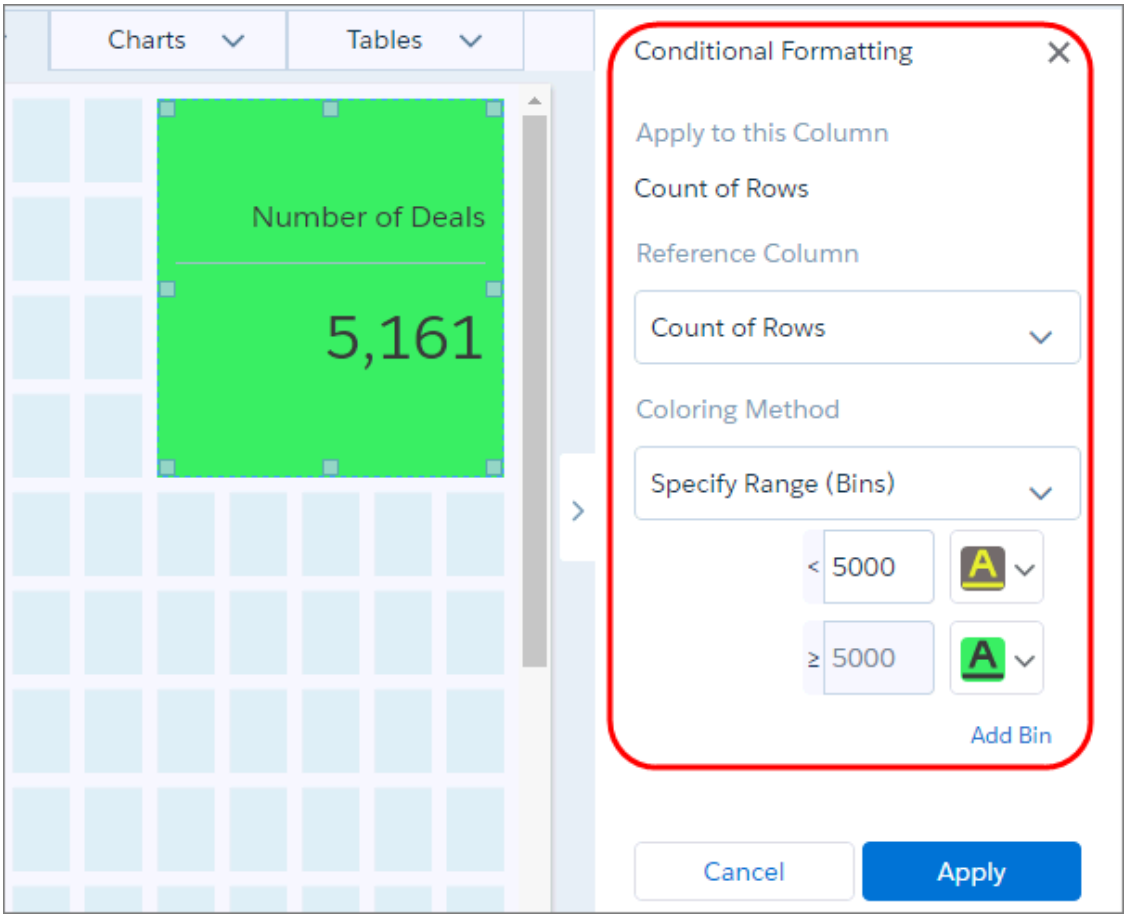
Não atrase decisões importantes porque você perderá alterações importantes em seus dados. Com cliques, não código, adicione regras para formatar automaticamente resultados para captar rapidamente alterações e tomar uma ação imediata. Por exemplo, destaque contas em um gráfico de barras em vermelho quando sua pontuação de CSAT estiver abaixo de 80% para que você possa entrar em contato por telefone com esses clientes.

**Onde:** Esse recurso está disponível no designer de painéis do Einstein Analytics—não no designer clássico—no Lightning Experience e Salesforce Classic. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

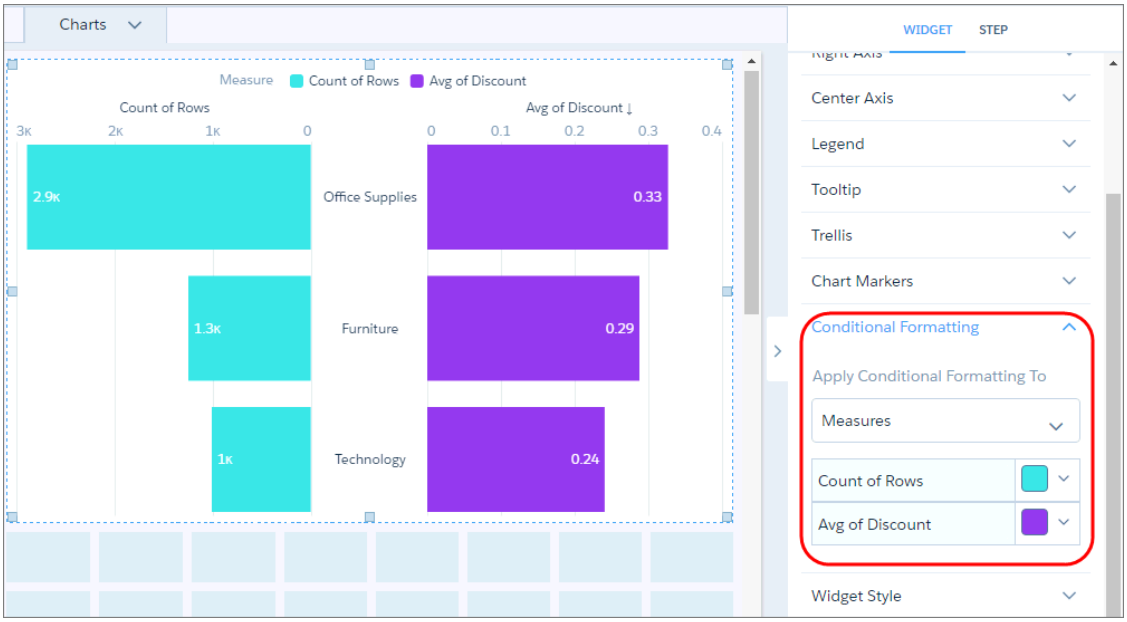
**Por quê:** Use regras para destacar automaticamente gráficos, tabelas e widgets de número em seu painel. Fique a par de cada KPI destacando os pontos altos e baixos com base no alcance e cores que você especificar. Ou, diferencie cada medida ou valor de dimensão (grupo) codificando-os por cor.

Por exemplo, você pode aplicar a formatação condicional para realizar as seguintes metas.

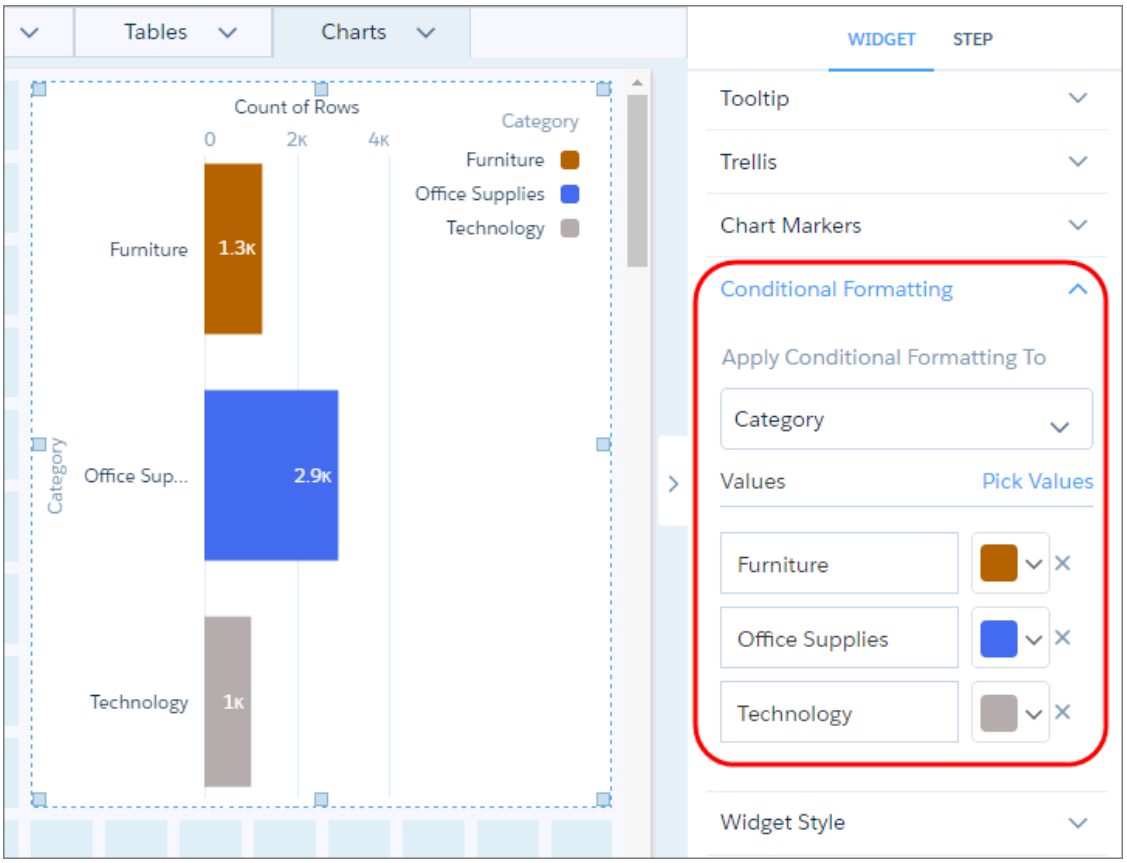
- Determine como você está se saindo em um KPI colorindo o widget de número com base em seu valor.



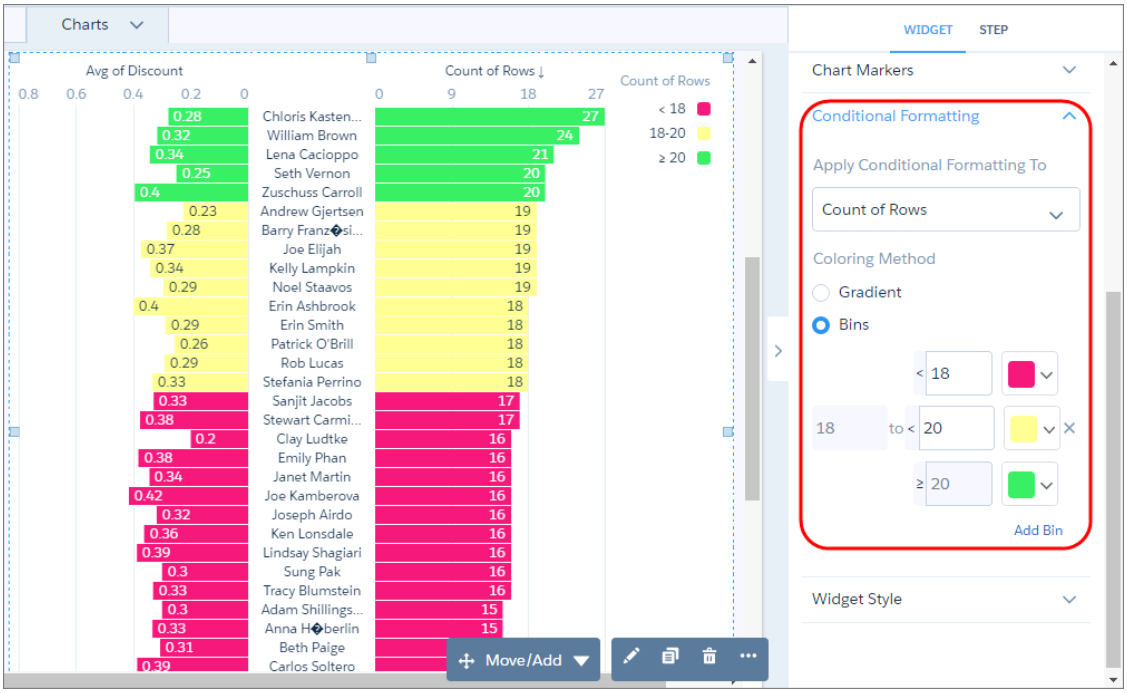

- Diferencie cada medida em um gráfico com uma cor exclusiva.



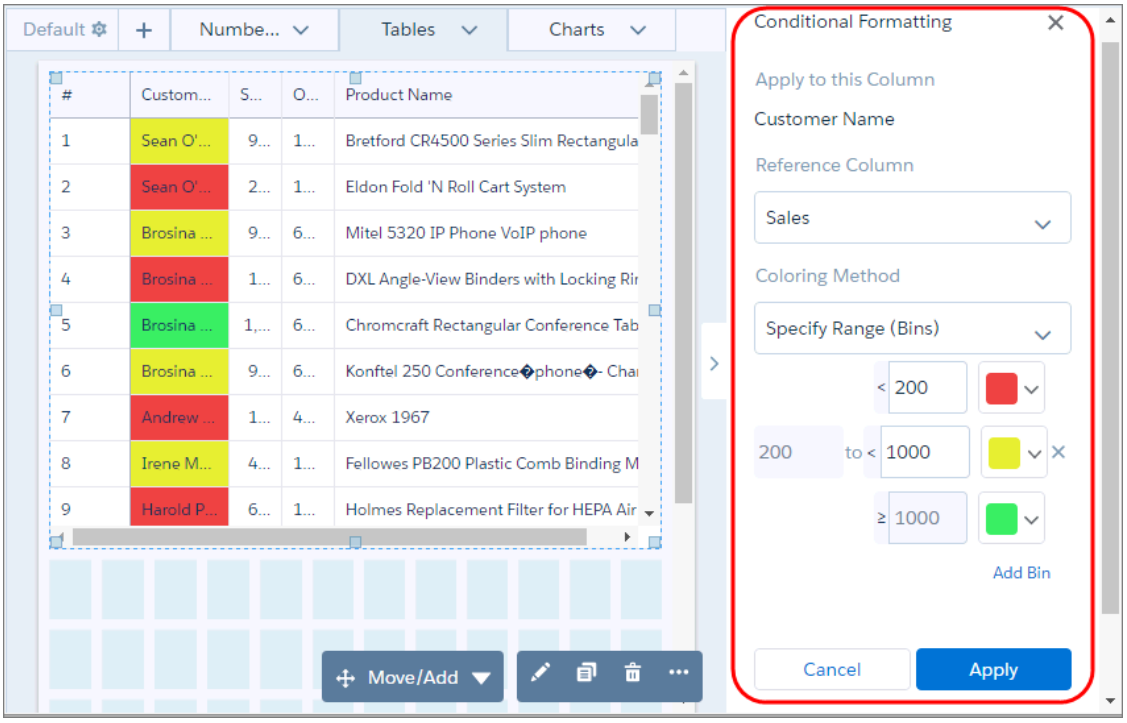

- Da mesma maneira, diferencie cada valor de dimensão.



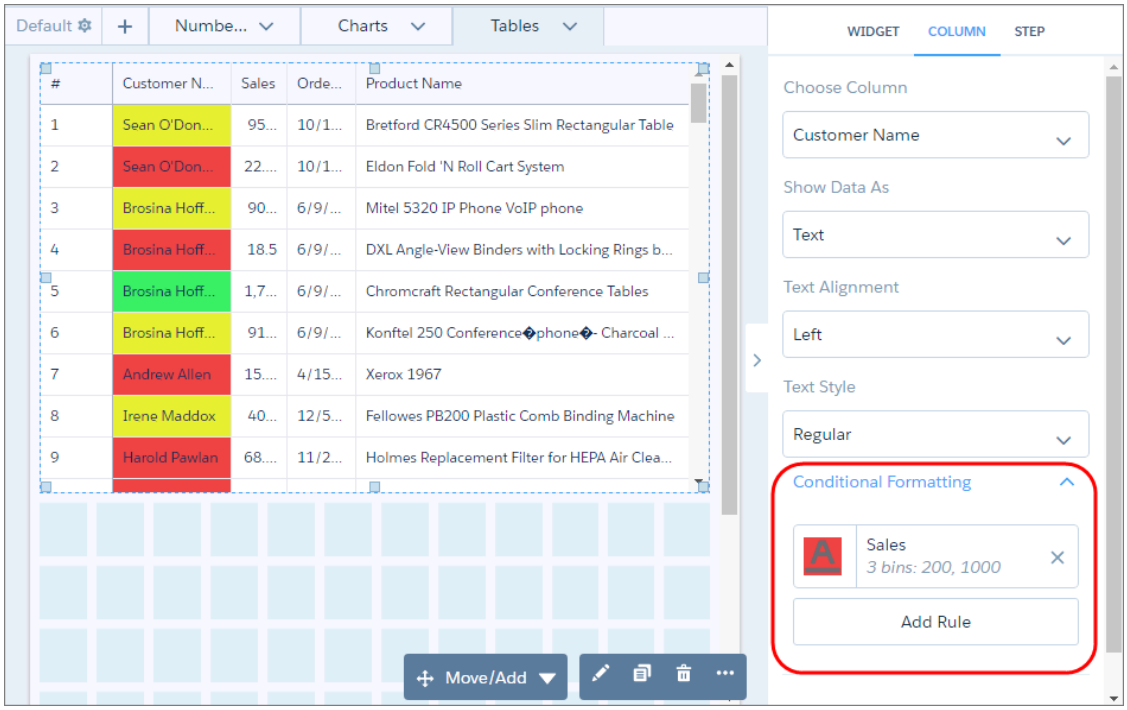

- Determine quem tem o maior e o menor desempenho categorizando valores numéricos em compartimentos coloridos. Você pode adicionar até 10 compartimentos.




- Concentre-se nos principais registros de tabela codificando por cores o texto ou o segundo plano das células de uma coluna. No exemplo a seguir, a coluna Nome do cliente é colorida com base no valor da coluna Vendas.




**Como:** Configure a formatação condicional no painel de propriedades do widget. Para tabelas, na guia Coluna das propriedades do widget, selecione a coluna que deseja formatar e, em seguida, defina a regra usada para formatá-la.




A formatação condicional se aplica à etapa subjacente e é mantida se você alterar o widget ou o tipo de gráfico. A formatação condicional substitui as cores definidas em valores de dimensão no conjunto de dados XMD.

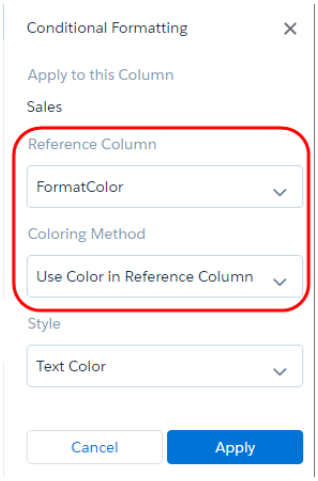
Para configurar regras complexas com base em diversas colunas de referência para widgets de número e tabela, use SAQL. Na consulta SAQL, defina as regras e selecione as cores para uma nova coluna. Especifique as cores em códigos hexadecimais (como #CCCC00) ou códigos de cores RGB (como rgb(255,255,255) ou rgba(255,255,255,0)). Por exemplo, a seguinte consulta especifica a regra e define o código de cores para cada condição na coluna "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 as cores a um widget, nas propriedades do widget, selecione a nova coluna de cor ("FormatColor") na propriedade Coluna de referência e, em seguida, selecione **Usar valor de coluna de referência** na opção Método de coloração.



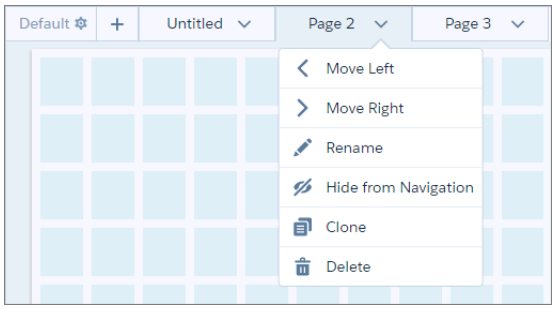

**Nota:** Na versão anterior, as opções de cores para gráficos eram definidas em diversas seções das propriedades do widget. Por exemplo, você define opções de cores para mapas de calor na seção Mapa de calor. A partir da versão Summer '18, defina-os na seção Formatação condicional.

## Dividir painéis monolíticos para melhorar o desempenho (disponível ao público em geral)

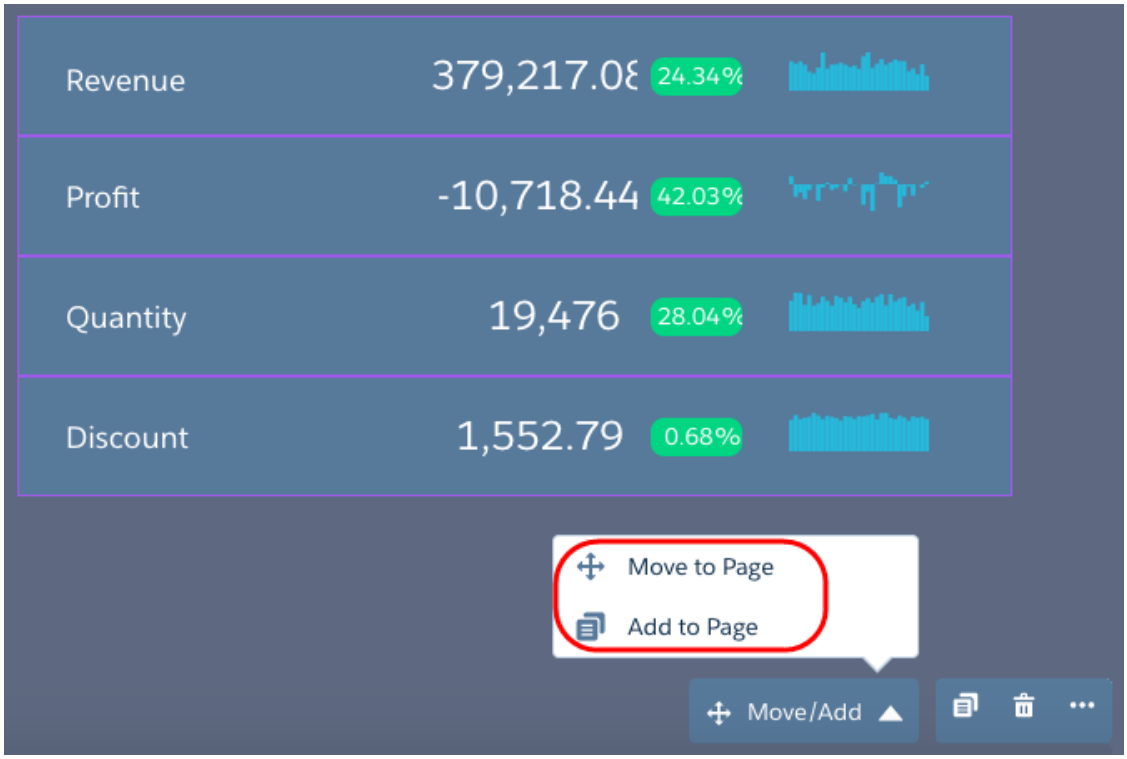
Torne as informações em um painel mais fáceis de digerir dividindo o conteúdo em diversas páginas. Com páginas, você pode contar uma história criando um caminho dinâmico pelo seu painel. Dependendo de como você dispõe suas páginas, é possível criar alguns ótimos efeitos à medida que você passa de uma página para a seguinte. E, como uma página tem menos consultas, o desempenho do painel aumenta.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

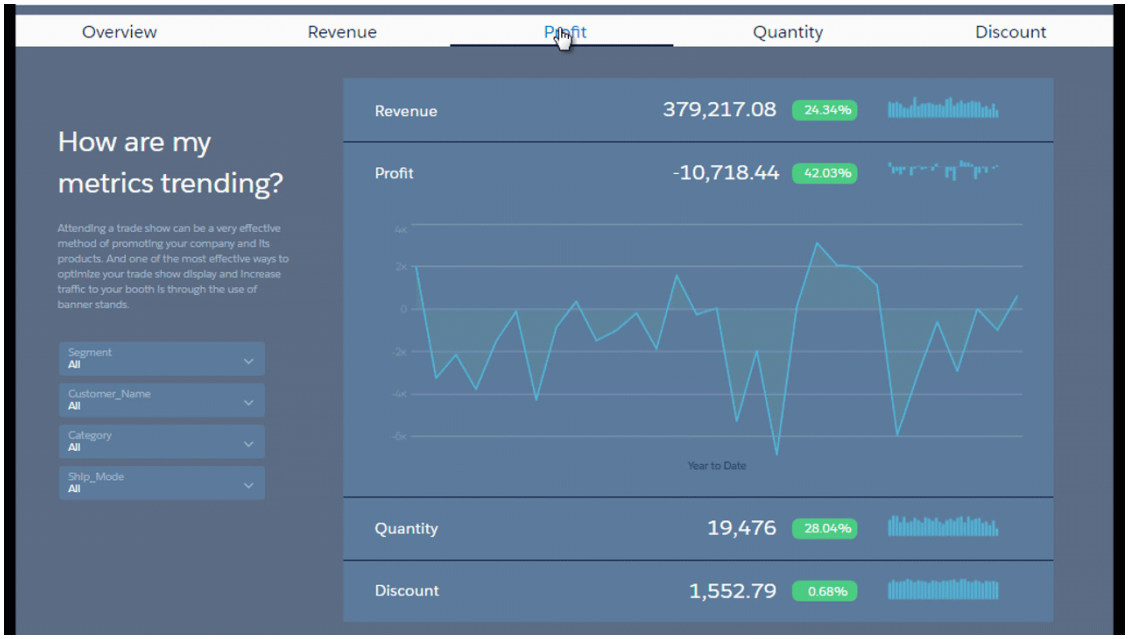
**Como:** Cada painel criado na versão Summer '18 tem uma página sem título. Clique em + para adicionar outra atual. Cada página aparece como uma guia separada. Você pode adicionar até 20 páginas por painel. Clique em ⌄ ao lado de uma página para configurá-la, como renomeá-la ou ocultá-la do widget de Navegação quando um usuário visualiza o painel.




Você pode mover ou compartilhar widgets entre páginas em um painel. Se você selecionar um widget e adicioná-lo à outra página, poderá adicionar uma instância do mesmo widget à página — basicamente, o widget é compartilhado em ambas as páginas, tornando-o fácil de manter.




Adicione um widget de navegação a uma página para permitir que os visualizadores do painel naveguem para outras páginas.




Para permitir a navegação para todas as páginas, selecione o widget de navegação de uma página e use a ação **Adicionar à página** para adicioná-lo a outras páginas. Usar Adicionar à página garante que todas as propriedades de estilo que você definiu para o widget sejam refletidas em todas as páginas. Caso contrário, cada widget tem seu próprio estilo.

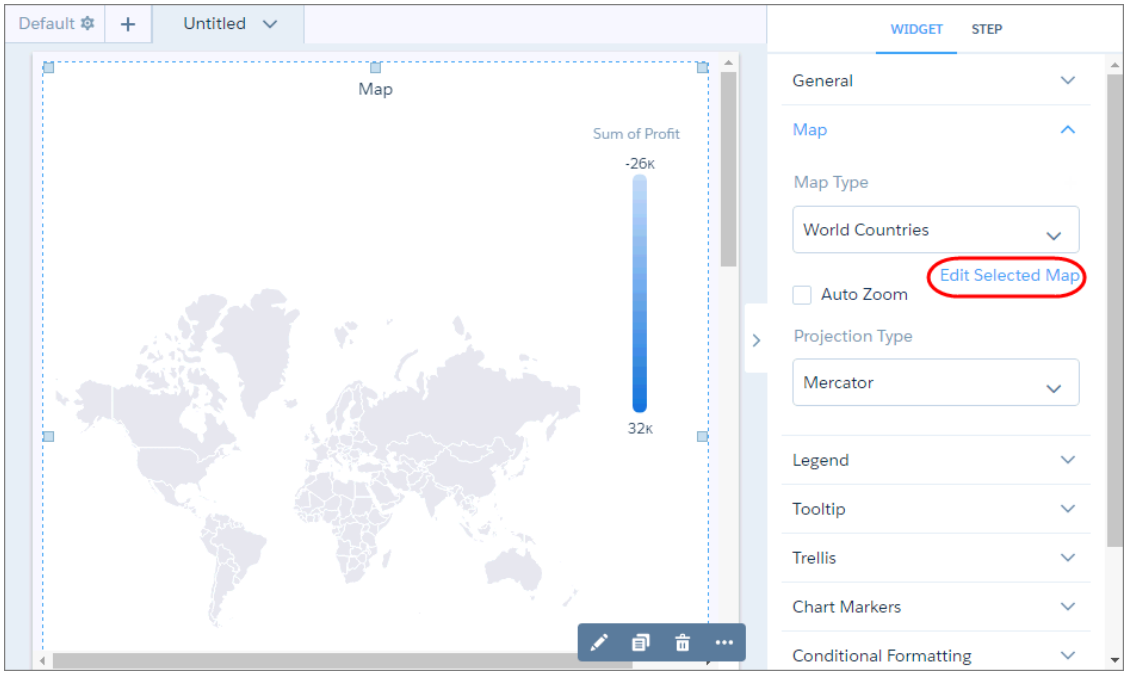
As páginas se aplicam ao layout em que são criadas. Abra outro layout para adicionar páginas a ele. Se nenhum widget de navegação for adicionado ao layout móvel, os usuários do aplicativo móvel do Einstein Analytics podem deslizar para cruzar as páginas. Se um widget de navegação estiver presente, deslizar não é permitido.

## Aumentar o zoom em mapas para focar nas regiões

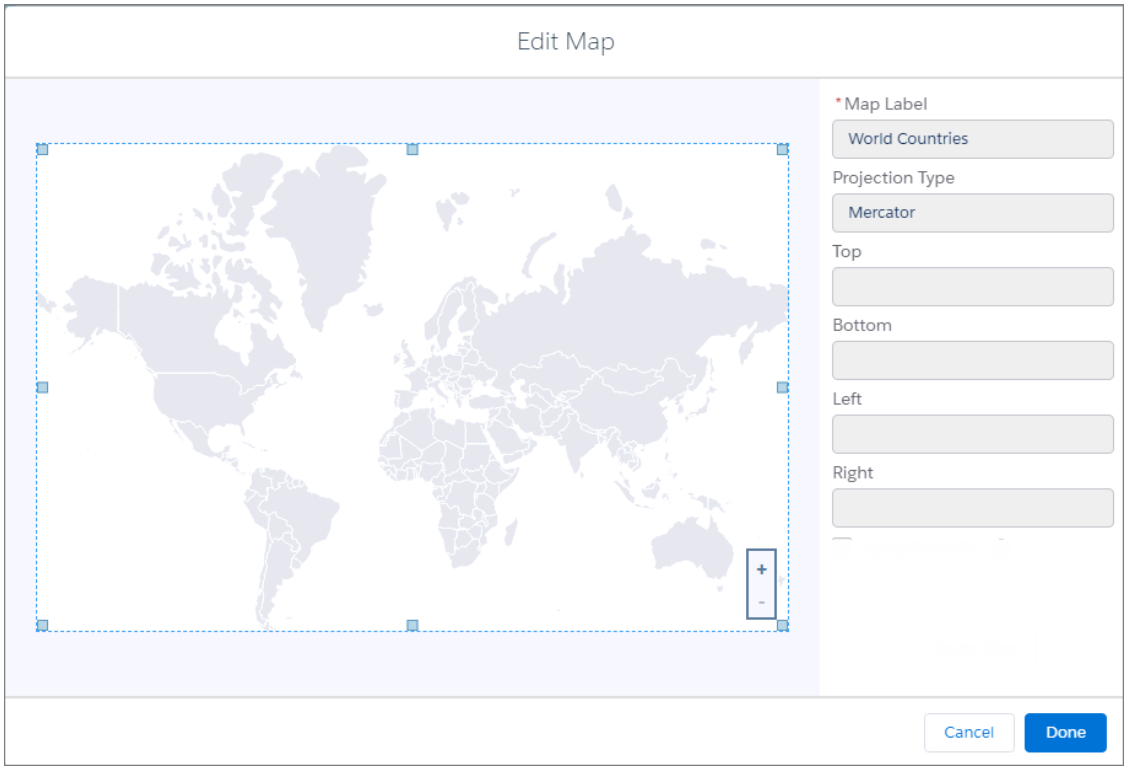
Pode ser que você não faça negócios em todas as regiões mostradas em um mapa. Se necessário, edite o mapa e altere seus limites para focar em uma região específica.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Selecione um widget de mapa, escolha o tipo de mapa e selecione **Editar mapa selecionado**.




Arraste os manipuladores do mapa para alterar os limites e maximizar uma determinada região.

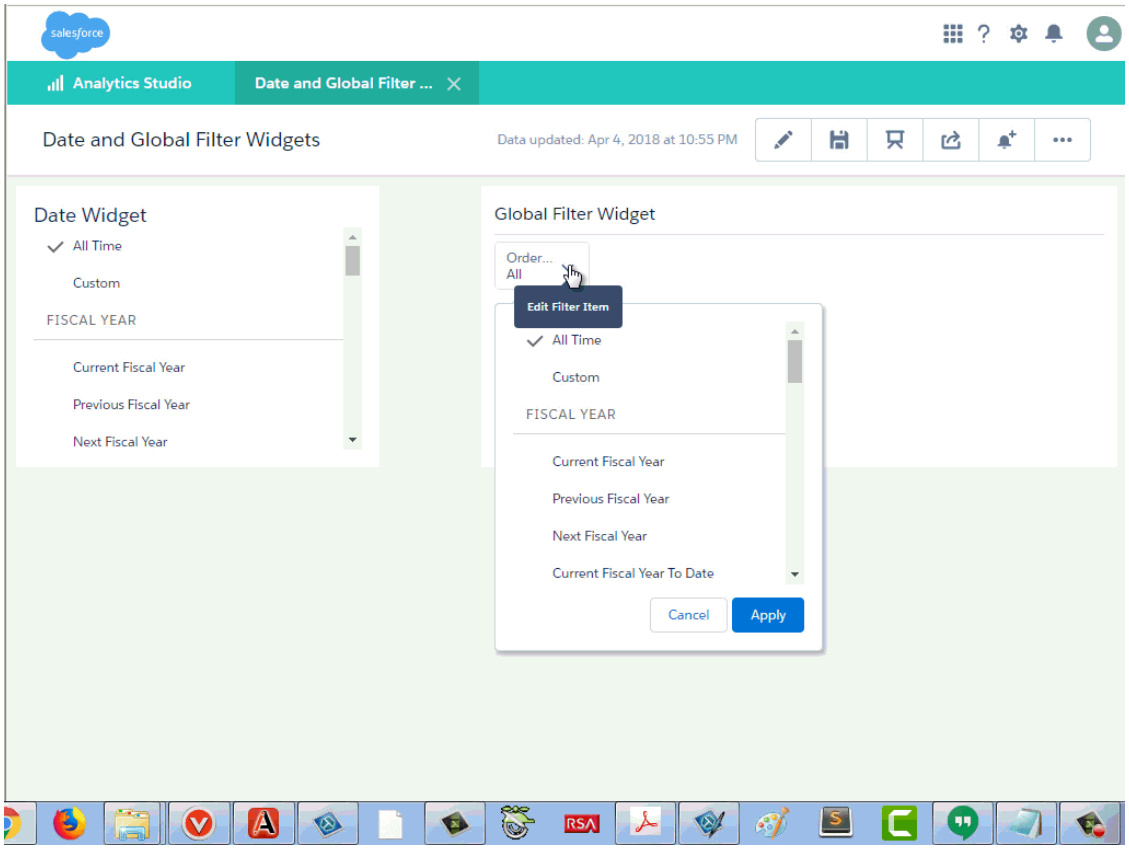



## Adicionar filtros dedados mais rapidamente

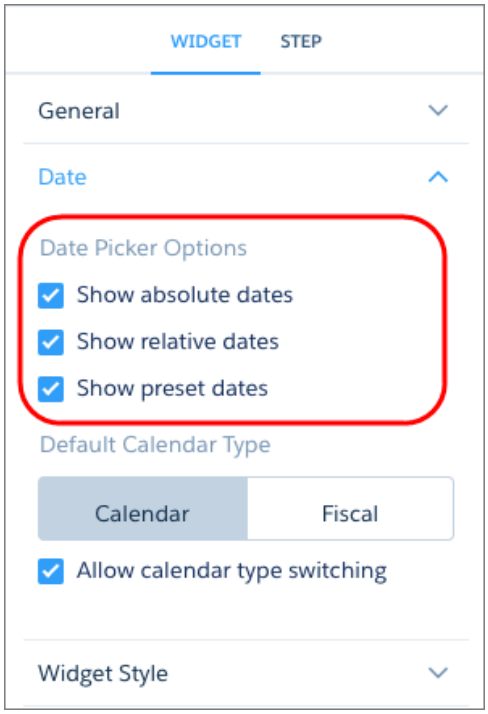
Utilizamos os melhores recursos de filtro de data e os aplicamos consistentemente nos widgets. Agora você pode filtrar por datas absolutas, relativas e predeterminadas em widgets de data e filtros globais. Com predefinições, você não precisa mais definir etapas estáticas para criar filtros no Ano atual e Mês passado — eles estão disponíveis por padrão. Para um widget de data, você também pode especificar se ele exibe datas absolutas, relativas ou predefinidas.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Observe as similaridades dos widgets de filtro de data e global e como é fácil aplicar filtros de data.




**Como:** Para um widget de data, configure as propriedades do widget para exibir ou ocultar as datas absolutas, relativas e predefinidas quando os usuários visualizarem o painel.



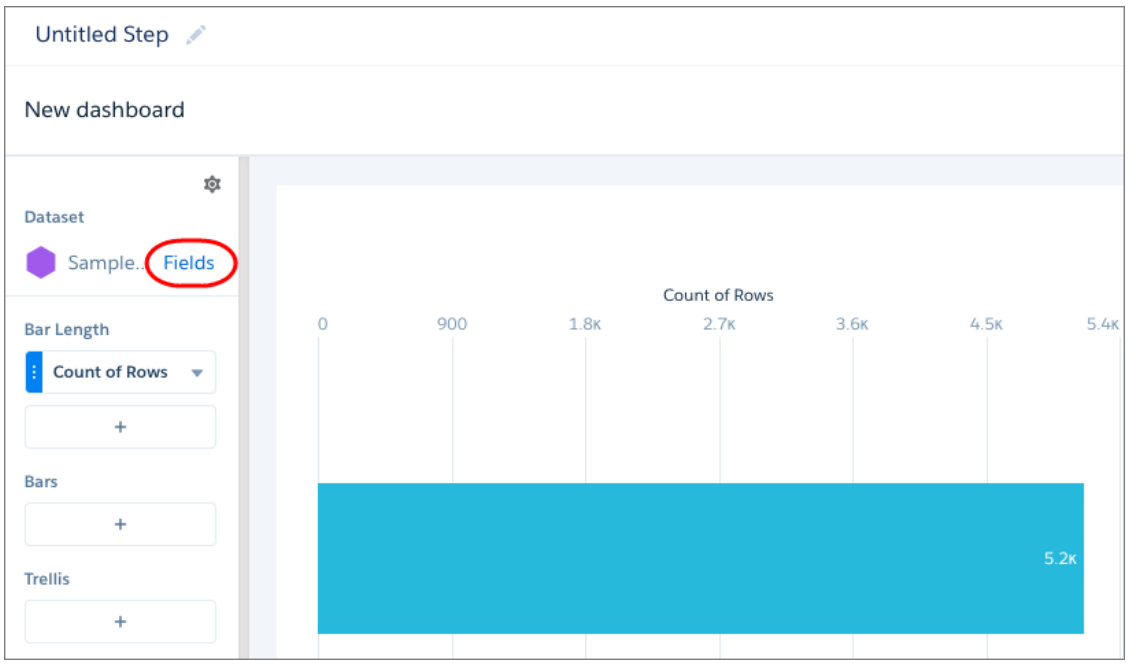
Diferentemente da versão anterior, você não pode mais definir o modo padrão para um widget de data para exibir datas absolutas ou relativas. Agora, se você ativa datas absolutas e relativas, as datas absolutas são exibidas por padrão. Para exibir datas relativas, por padrão, defina uma seleção inicial com base em uma data relativa.

## Alterar os rótulos e cores dos valores de dimensão do conjunto de dados

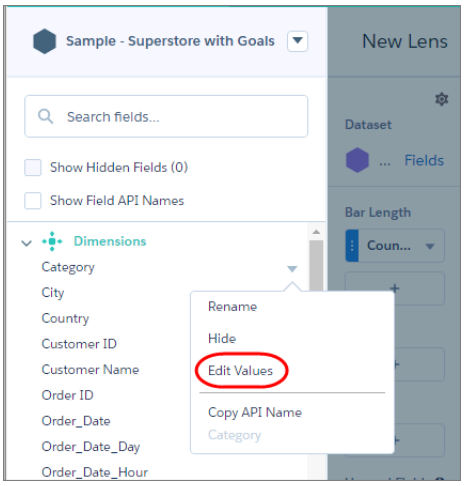
Altere os rótulos de exibição e as cores padrão dos valores de dimensões para torná-los mais fáceis de entender e identificar. O rótulo não altera os dados subjacentes armazenados no conjunto de dados ou os nomes de API dos campos. A alteração afeta apenas a aparência na interface do usuário.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

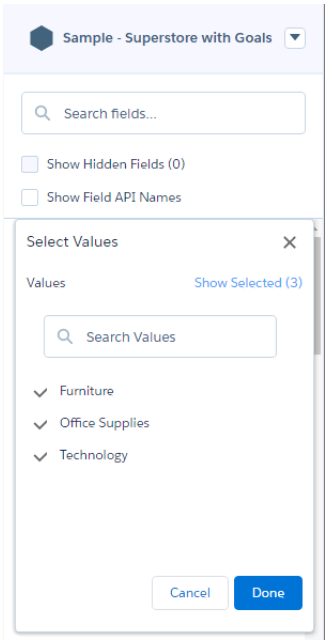
**Como:** Ao explorar um conjunto de dados como um lens ou criar uma etapa no designer de painéis, clique em **Campos**.



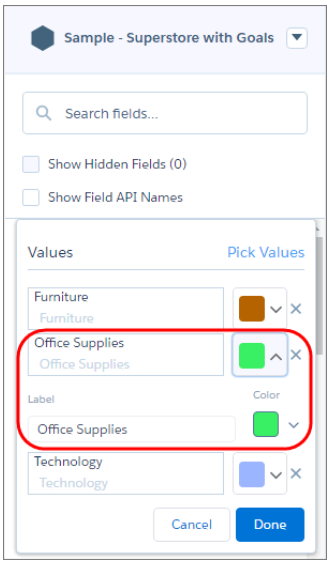

Clique na seta suspensa ao lado da dimensão e selecione **Editar valores**.



Selecione os valores de dimensão para editar e clique em **Concluído**.




Você pode alterar a cor padrão e o rótulo para cada valor de dimensão.




Clique em **Salvar** para salvar as alterações.

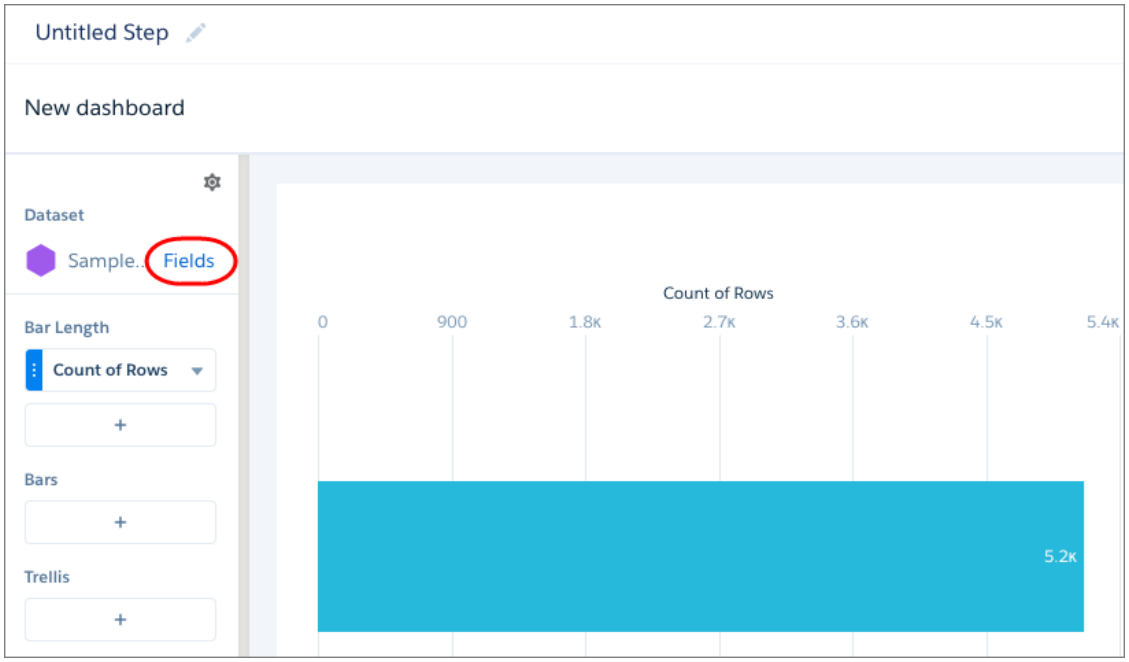
Nota: Como essas alterações são feitas no nível do conjunto de dados, elas afetam todos os gráficos e tabelas que usam essa dimensão. No entanto, você pode substituir as cores padrão para um gráfico específico definindo a formatação condicional nas propriedades do widget do gráfico.

## Selecione os campos de conjuntos de dados padrão que aparecem em uma tabela

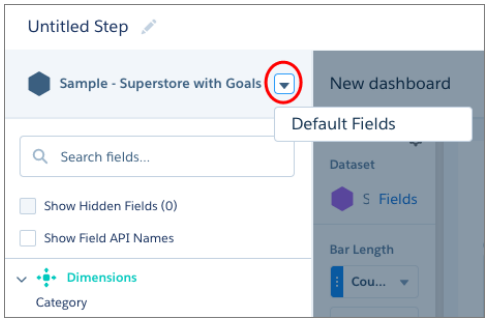
Crie tabelas por si só selecionando os campos padrão. Por exemplo, exiba os campos usados com mais frequência em uma determinada ordem. Se não definir os padrões, as primeiras cinco medidas e cinco dimensões serão selecionadas em ordem alfabética.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

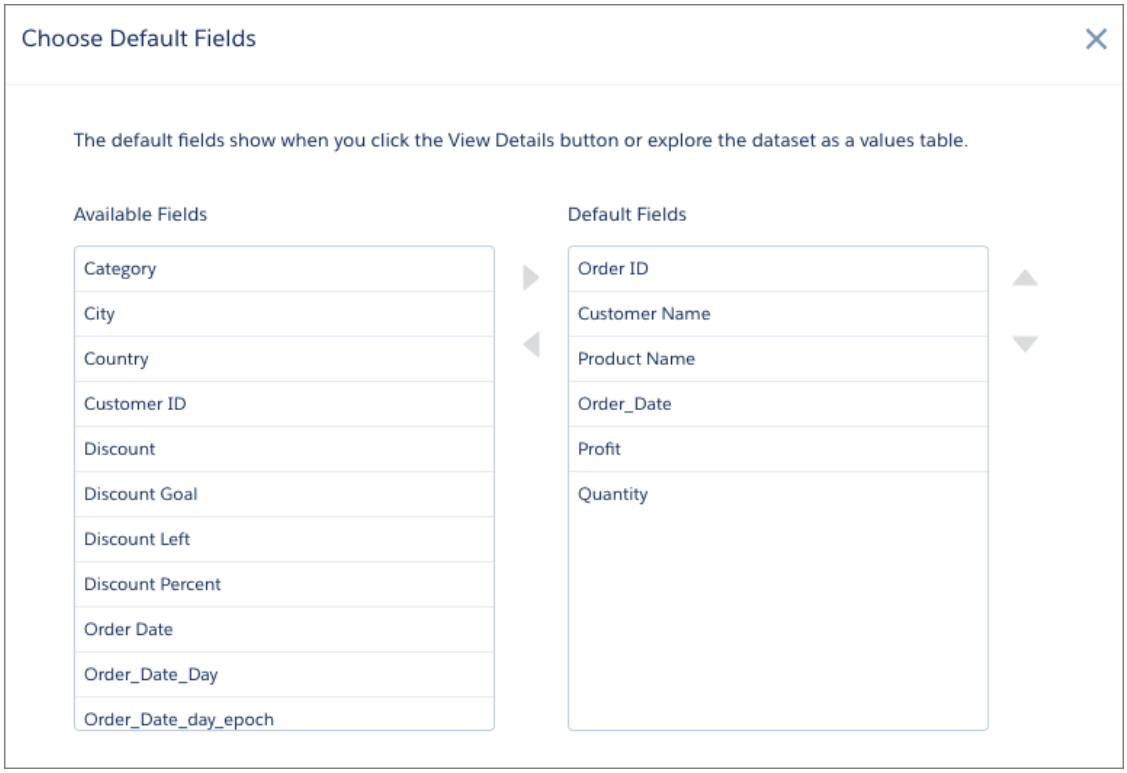
**Como:** Ao explorar um conjunto de dados como um lens, clique em **Campos**.



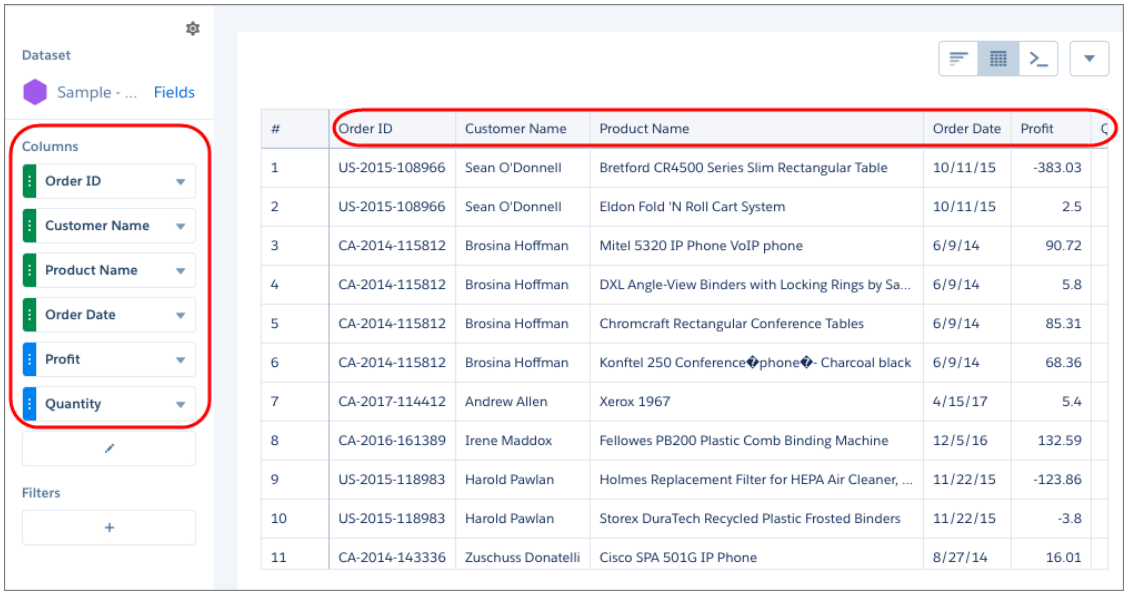

Clique na seta suspensa ao lado do nome do conjunto de dados e selecione **Campos padrão**.



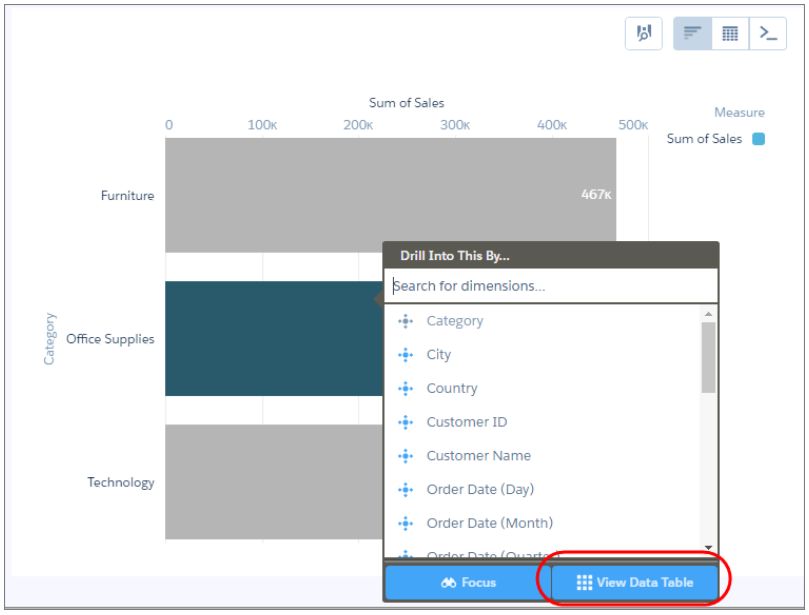

Selecione os campos a serem exibidos por padrão, use as setas para cima e para baixo para reordená-los e clique em **Atualizar**.




Quando você abre um conjunto de dados como uma tabela de valores, os campos selecionados aparecem na ordem especificada.

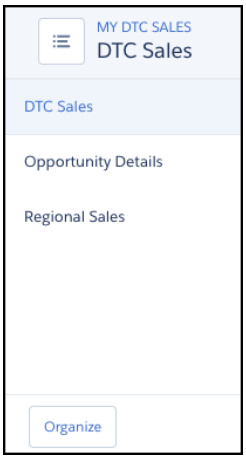



Você verá as mesmas colunas e ordem da tabela quando clica em **Exibir tabela de dados** para visualizar os dados em um formato tabular.




## Manter seus ativos em ordem com navegação de aplicativo sincronizada

Quando você move um painel ou lens de um aplicativo para outro, o Analytics atualiza automaticamente a navegação em ambos os aplicativos. Independentemente de você mover ou excluir um ativo de um aplicativo, quando você abre o painel de navegação, é possível ver uma lista atualizada de painéis e lenses.




**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

## Atualizações na API REST

Informe-se sobre as atualizações mais recentes na API REST e nas representações associadas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Pontos finais novos e atualizados permitem que você trabalhe com conectores de dados, pastas e lenses.

**/wave/dataConnectors/<ID do conector>/ingest**
Retorna uma lista de objetos de ingestão que são configurados com a conexão.

**/wave/assets/<ID do ativo>/xmds/asset**
Retorna os metadados estendidos (XMD) associados a um ativo, como um lens ou painel.

**/wave/folders and /wave/folders/<ID da pasta>**
Possui um novo parâmetro booleano `mobileOnlyFeaturedAssets`. Defina esse parâmetro como `true` para exibir apenas painéis que estejam ativados para o aplicativo móvel do Einstein Analytics.

**/wave/lenses/<ID do lens ou Nome da API>**
Para suportar diversos conjuntos de dados, a representação do lens é atualizada para incluir uma propriedade `datasets`, que é uma lista dos conjuntos de dados que o lens usa. A propriedade `dataset` antiga foi descontinuada.

**/wave/query**
O ponto final da consulta SAQL foi alterado para incluir metadados lineares. Para usar o formato de metadados atualizado, atualize seu código para usar a versão mais atual da API.

Diversas alterações se aplicam a painéis e Explorador.

- Formatação condicional para gráficos, tabelas e números.
- Um novo widget de navegação da página e a capacidade de ocultar páginas.
- Melhorias do widget de data.
- As etapas da tabela comparativa agora podem ter um nome personalizado. Você pode usar o nome em fórmulas, vinculações e pesquisas.

## Testar arquivos de regras de modelo do Analytics

Acabe com a adivinhação dos arquivos de modelo do Analytics testando-os em relação ao novo ponto final da API `jsonxform/transformation` antes de implantar um modelo. Chega de espera até seu modelo estar ativo para garantir que criou todas as suas regras corretamente.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para desenvolver Modelos do Analytics, você deve ter uma licença da Plataforma Analytics.

**Por quê:** Acabe com a adivinhação dos arquivos de Modelo do Analytics `template-to-app-rules.json` testando-os em relação ao `jsonxform/transformation` antes de implantar um modelo. Chega de espera até seu modelo estar ativo para garantir que criou todas as suas regras corretamente.

Um arquivo de regras define as regras que o modelo segue. Uma regra pode especificar, por exemplo, se uma organização não usa determinados objetos do Salesforce, o aplicativo não os inclui no fluxo de dados. As regras também definem como as variáveis são manipuladas. Por exemplo, se um assistente de modelo perguntar quais campos de conta incluir em um aplicativo, o `template-to-app-rules.json` determina como essa seleção é refletida nos painéis.

**Como:** Para usar o `jsonxform/transformation`, faça login no Workbench e certifique-se de que esteja usando a versão 43.0 ou posterior. Em seguida, execute uma chamada `post`. Se a regra funcionar, Jsonxform/transformation retorna os resultados. Se não, você verá erros com uma orientação para corrigir a regra.

Para chamadas `post` de exemplo que usam os tokens fornecidos, consulte o *Apêndice do Guia do desenvolvedor de modelos do Analytics*.

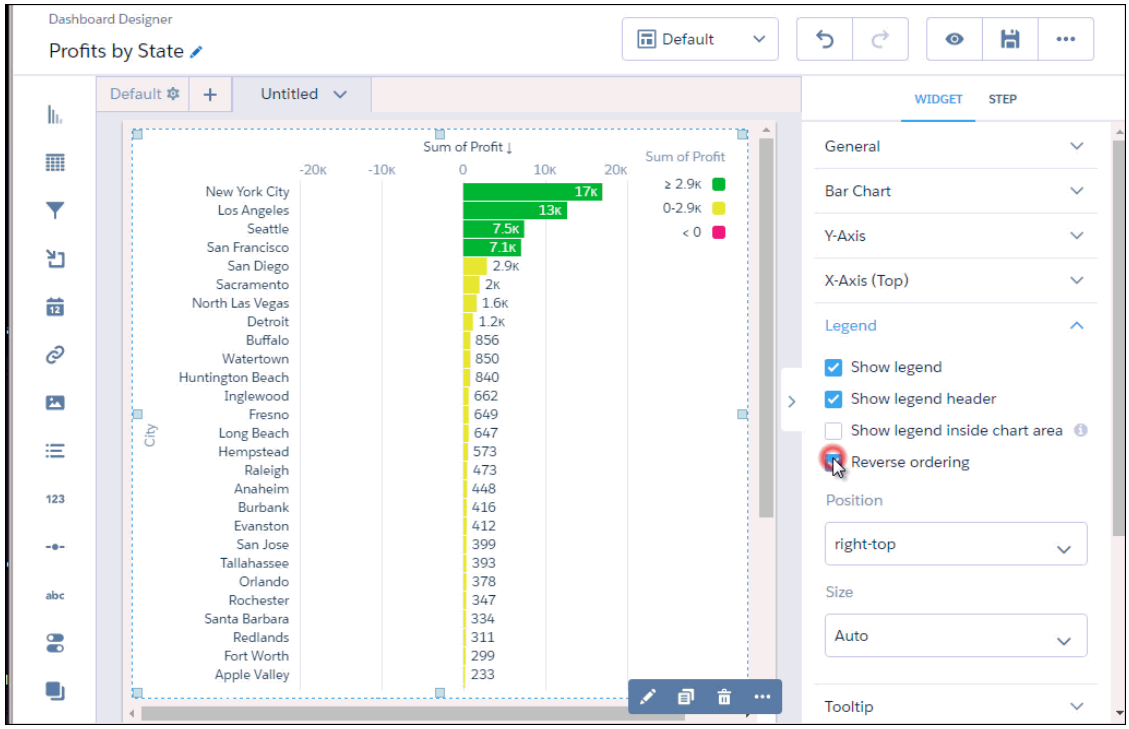
## Outras melhorias em gráficos e painéis do Analytics

Confira as melhorias de capacidade de uso para gráficos do Analytics e a consistência aplicada a medidas entre tipos de widget.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** As melhorias a seguir foram adicionadas em resposta a solicitações de clientes e projetadas para ajudá-lo a aproveitar ainda mais o Analytics.

- Reverta a ordem da legenda.




- A menos que a formatação personalizada seja aplicada, os widgets de número e tabela agora usam o formato de medida padrão #,###.##. Se você aplicar formatos personalizados em diversos níveis, o Analytics aplica a formatação definida no nível mais elevado. Considere a seguinte ordem de precedência (da mais elevada para a menos elevada).
  1. Formato definido em propriedades do widget de número, como Abreviar número
  2. Formato definido ao editar uma coluna de tabelas comparativas
  3. Formato definido para campos de conjunto de dados no explorador (ou conjunto de dados XMD)
  4. Formato de medida padrão #,###.##
- Agora você pode vincular propriedades JSON de metadados (`numbers`, `groups` e `strings`) para tipos de etapa SAQL e SOQL. Por exemplo, se você vincular uma medida com base em uma seleção de alternância, também poderá vincular a medida na propriedade de metadados `numbers`. O exemplo a seguir exibe propriedades de metadados vazias para um tipo de etapa 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": []
}
```

- No XMD do conjunto de dados, foi introduzida uma nova propriedade `conditionalFormatting` para dimensões e dimensões derivadas. Cores personalizadas para valores de dimensões específicas são armazenadas usando essa propriedade. A propriedade `members` ainda armazena rótulos personalizados para valores de dimensões específicas. É possível configurar essa propriedade usando a UI. Consulte Destacar automaticamente dados com formatação condicional para obter detalhes. O exemplo a seguir mostra 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
    }
```

# Integração de dados do Analytics: Novos conectores, Agendar replicação por conexão, Adicionar linhas em receitas

Conecte-se a ainda mais fontes de dados e agende a replicação por conexão para obter um controle ainda maior sobre quando seus dados são atualizados. Anexe conjuntos de dados com diferentes esquemas a fluxos de dados e anexe linhas às receitas.

NESTA SEÇÃO:

Conectar-se a mais dados com novos conectores e limites revistos

Novos conectores remotos significam que você pode se conectar a ainda mais de suas fontes de dados. Tem dados no SAP Hana ou no Microsoft Azure SQL Data Warehouse? Sem problemas. E, para garantir que você obtenha o máximo desses novos conectores, aumentamos o número máximo de objetos a que você pode se conectar e replicar de 50 para 100.

Agendar replicação por conexão

Nem todos os dados são criados da mesma forma. Suas vendas locais e dados de serviço podem estar em constante alteração, mas seu banco de dados de produto remoto pode ser um pouco mais estático. Quando você está replicando diferentes dados como esses no Analytics, provavelmente não será necessário atualizá-los ao mesmo tempo. Em vez disso, use o agendamento para determinar quando os dados de diferentes fontes são atualizados. Por exemplo, agende suas vendas locais do Salesforce e conexão de serviço para serem executadas diariamente e sua conexão de banco de dados de produto para ser executada mensalmente.

Alterações em quem pode criar conexões remotas

Para criar conexões remotas para dados externos, os usuários agora requerem a licença da Plataforma Einstein Analytics. Para que você possa rastrear quem pode criar essas conexões, nós adicionamos a nova permissão Adicionar conexões remotas do Analytics no conjunto de permissões do Administrador da Plataforma Einstein Analytics.

Carregar mais arquivos de dados externos

Para ajudá-lo a obter mais dados externos no Analytics, alteramos a maneira como os uploads de arquivos são considerados em relação ao seu limite de 24 horas contínuas. Anteriormente, você podia carregar até 50 arquivos de dados externos. Agora, o limite é de 50 por conjunto de dados.

Criar e executar mais fluxos de dados e acompanhar o uso com o Indicador de fluxo

Com a replicação ativada, agora você pode criar até 35 fluxos de dados separados para preparar todos esses dados que você está trazendo. E, para garantir que você aproveite ao máximo suas definições de fluxos de dados adicionais, aumentamos o número de execuções de fluxos de dados que você pode fazer em um período contínuo de 24 horas de 30 para 40. Também atualizamos a guia Monitorar no gerente de dados para facilitar o acompanhamento de todos esses fluxos de dados e a supervisão de quantos você executou.

Dados fora de forma? Não tem problema para a adição de fluxo de dados

A transformação da adição costumava ser implacável e permitia que você adicionasse dados apenas se eles compartilhassem o mesmo esquema. Agora, você pode mesclar conjuntos de dados com diferentes esquemas sem atrapalhar o fluxo de dados. Chamamos esse recurso de desconjuntar adição do esquema.

Adicionar linhas nas receitas de conjunto de dados

Adicione rapidamente em linhas de diferentes conjuntos de dados em uma receita. Selecione os dados que você deseja combinar, revise os mapeamentos de campo (que criamos para você) e pronto. Use a adição para combinar registros relacionados de diferentes fontes, como organizações remotas do Salesforce, ou para adicionar novas linhas a conjuntos de dados que mudança rápida, como logs e dados de sensores.

Usar campos de seleção múltipla para fórmulas mais rápidas em receitas

Criar uma fórmula de diversos campos em uma receita ficou ainda mais fácil. Selecione os campos na visualização, selecione uma função sugerida e admire enquanto o Analytics preenche a fórmula para você.

Herde mais de suas configurações de compartilhamento do Salesforce no Einstein Analytics

Melhorias na herança de compartilhamento tornam a administração mais fácil. O suporte para herdar regras de compartilhamento agora inclui os objetos de contato e lead. O número de registros que um usuário pode ver de um objeto de origem aumentou para 3.000 registros.

## Conectar-se a mais dados com novos conectores e limites revistos

Novos conectores remotos significam que você pode se conectar a ainda mais de suas fontes de dados. Tem dados no SAP Hana ou no Microsoft Azure SQL Data Warehouse? Sem problemas. E, para garantir que você obtenha o máximo desses novos conectores, aumentamos o número máximo de objetos a que você pode se conectar e replicar de 50 para 100.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para colocar suas mãos nesses novos conectores, na guia Configuração do gerenciador de dados, clique em **Configurar replicação**. Quando você adiciona uma conexão remota, verá os novos conectores junto com aqueles com os quais você está familiarizado.




## Agendar replicação por conexão

Nem todos os dados são criados da mesma forma. Suas vendas locais e dados de serviço podem estar em constante alteração, mas seu banco de dados de produto remoto pode ser um pouco mais estático. Quando você está replicando diferentes dados como esses no Analytics, provavelmente não será necessário atualizá-los ao mesmo tempo. Em vez disso, use o agendamento para determinar quando os dados de diferentes fontes são atualizados. Por exemplo, agende suas vendas locais do Salesforce e conexão de serviço para serem executadas diariamente e sua conexão de banco de dados de produto para ser executada mensalmente.

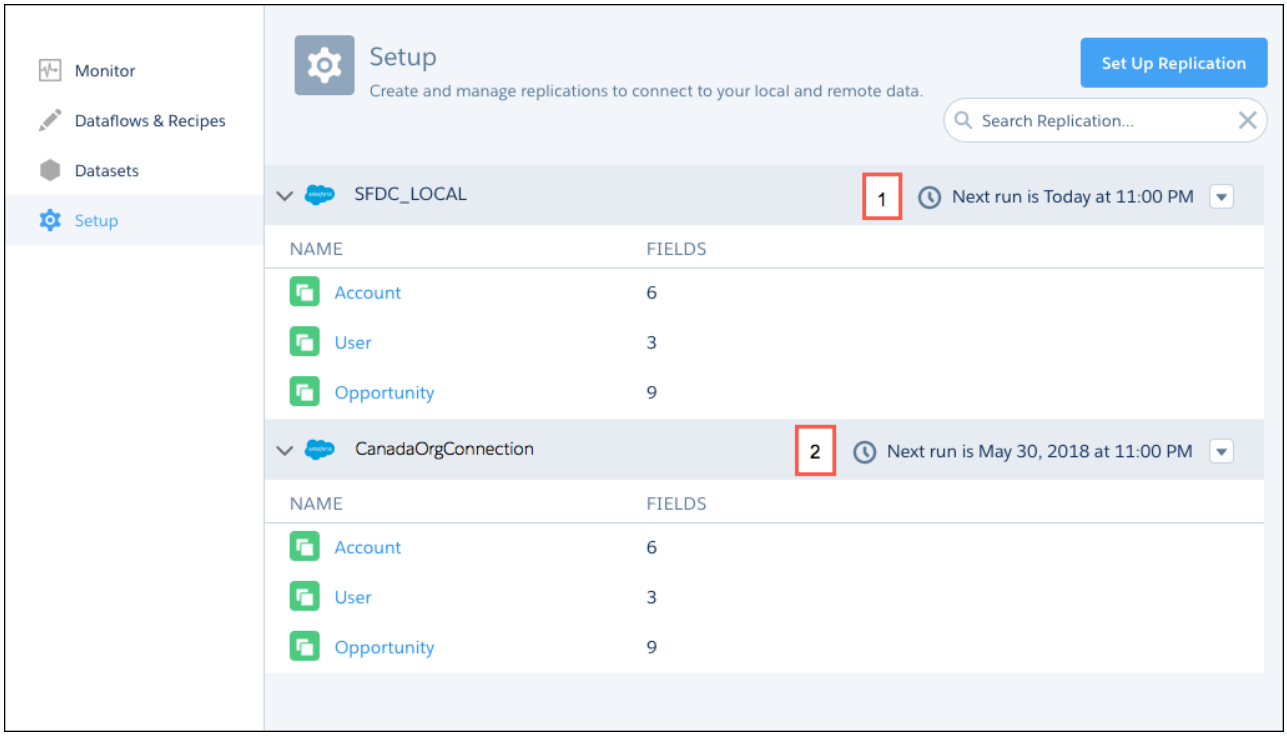
**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para agendar a replicação, você deve ter a permissão Gerenciar o Analytics.

**Por quê:** Anteriormente, você podia configurar apenas uma agenda para todas as suas replicações. Isso funciona quando você está replicando apenas objetos do Salesforce ou usando apenas uma única conexão remota. Mas com diversas conexões, uma agenda pode ser desafiadora por diversos motivos. Por exemplo:

- Nem todos os dados precisam ser atualizados ao mesmo tempo. Executar uma replicação que inclua conexões que não precisam de atualização torna o processo mais demorado que o necessário.
- Dados recém-atualizados normalmente são necessários em diferentes momentos para seus fluxos de dados e receitas. Uma agenda única dificulta sincronizar as coisas corretamente.

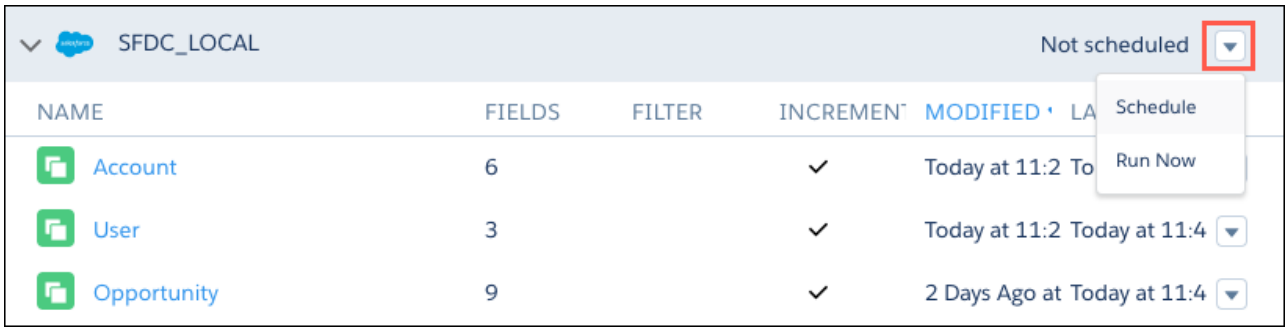
Vamos ver um exemplo de como o agendamento por conexão pode ajudá-lo.




Aqui, você está usando a conexão local do Salesforce (1) para replicar dados de vendas diariamente, prontos para serem combinados usando seu fluxo de dados diário. Você também está usando uma conexão remota do Salesforce (2) para replicar seus dados de vendas do Canadá, que você anexa com seus dados locais usando uma receita que é executada semanalmente.

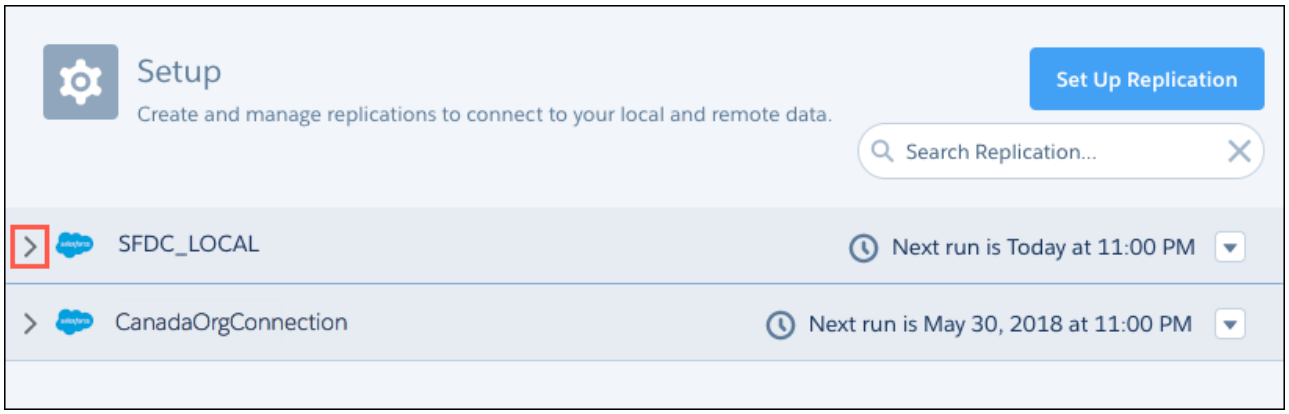
Ao agendar a replicação de conexão remota separadamente, você pode garantir que os dados sejam atualizados apenas quando for necessário: para a receita semanal. Sua replicação de conexão local também é executada mais rapidamente, sem todo o peso extra.

**Como:** O agendamento por conexão está pronto para você na guia Configuração do gerente de dados, onde suas replicações agora estão organizadas por conexão. A opção Agendar está no menu de ações de cada conexão. Observe que agora você pode executar manualmente suas replicações por conexão.




Quando você agenda uma conexão, os detalhes da próxima execução aparecem ao lado da conexão.

Dica: Tente minimizar conexões para ver todos os seus agendamentos em um lugar.

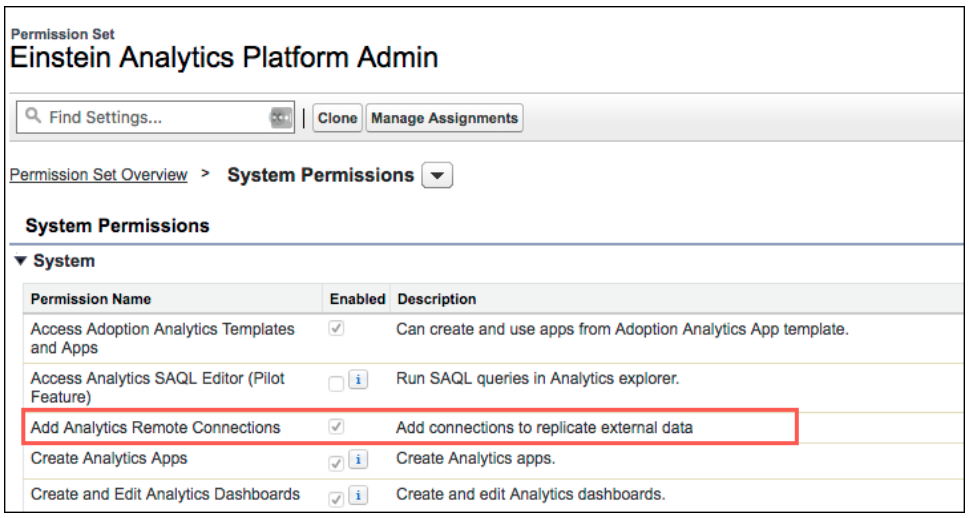



## Alterações em quem pode criar conexões remotas

Para criar conexões remotas para dados externos, os usuários agora requerem a licença da Plataforma Einstein Analytics. Para que você possa rastrear quem pode criar essas conexões, nós adicionamos a nova permissão Adicionar conexões remotas do Analytics no conjunto de permissões do Administrador da Plataforma Einstein Analytics.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** A permissão Adicionar conexões remotas do Analytics está ativada por padrão para todos os usuários com a licença da Plataforma Einstein Analytics.




## Carregar mais arquivos de dados externos

Para ajudá-lo a obter mais dados externos no Analytics, alteramos a maneira como os uploads de arquivos são considerados em relação ao seu limite de 24 horas contínuas. Anteriormente, você podia carregar até 50 arquivos de dados externos. Agora, o limite é de 50 por conjunto de dados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Você tem conjuntos de dados que atualiza de maneira incremental diversas vezes por dia de arquivos de dados externos? Dados que são alterados rapidamente como logs ou dados de sensores? Se tiver, essas atualizações podem consumir rapidamente seu limite de uploads de 24 horas, deixando você sem nada para outros conjuntos de dados que precisam ser atualizados. É por isso que alteramos como esses uploads são considerados para que os conjuntos de dados que precisam de mais dados não usem todo o limite de uploads. Agora, se um conjunto de dados atingir o limite de 50 uploads, ele não afeta seus outros conjuntos de dados.

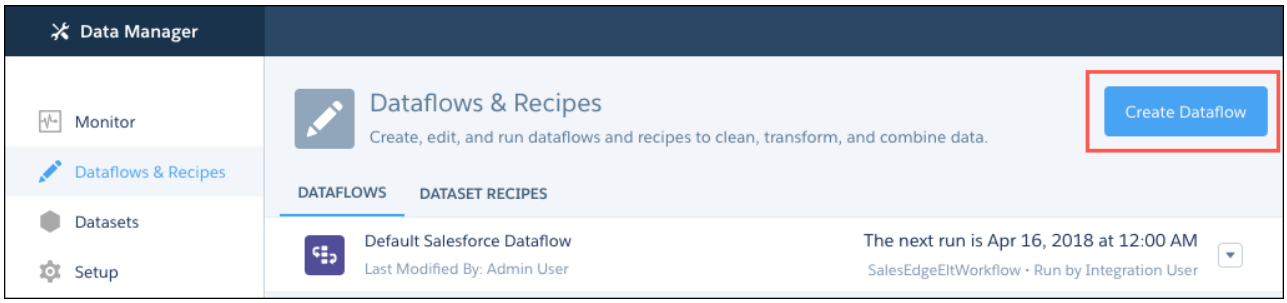
## Criar e executar mais fluxos de dados e acompanhar o uso com o Indicador de fluxo

Com a replicação ativada, agora você pode criar até 35 fluxos de dados separados para preparar todos esses dados que você está trazendo. E, para garantir que você aproveite ao máximo suas definições de fluxos de dados adicionais, aumentamos o número de execuções de fluxos de dados que você pode fazer em um período contínuo de 24 horas de 30 para 40. Também atualizamos a guia Monitorar no gerente de dados para facilitar o acompanhamento de todos esses fluxos de dados e a supervisão de quantos você executou.

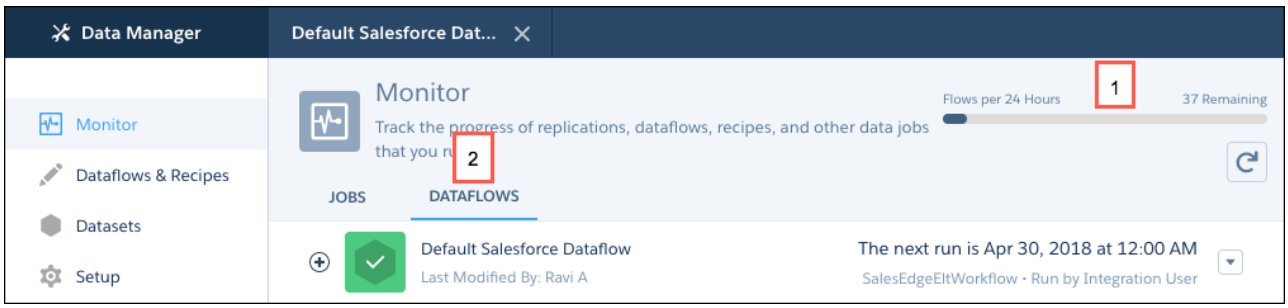
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Você pode se conectar a diversas fontes de dados diferentes, de vendas e marketing a serviços e IoT, cada uma com sua própria preparação específica e requisitos de agendamento. Mais fluxos de dados e execuções permitem a você um controle maior de sua preparação de dados. Por exemplo, você pode criar um fluxo de dados separado para preparar os dados de cada fonte e agendá-lo para ser executado sempre que dados atualizados forem necessários.

**Como:** Para criar diversos fluxos de dados, você deve ter a replicação ativada. Na guia Fluxos de dados e receitas no gerente de dados, clique em **Criar fluxo de dados**.




O maior limite de fluxo de dados em 24 horas está disponível no Analytics com ou sem a replicação ativada. Para manter o controle das execuções desses fluxos de dados, abra a guia Monitorar no gerente de dados.




O novo indicador de fluxo (1) exibe quantos fluxos de dados foram executados no período contínuo de 24 horas e quantos restantes você ainda tem.

E, para ajudá-lo a supervisionar esses fluxos de dados, substituímos o seletor de modo de exibição por subguias (2) para que você possa chegar a eles com apenas um clique.

Nota: Execuções de fluxos de dados e receita que levam menos de dois minutos e execuções de replicação não são consideradas para o seu limite de 24 horas de execução de fluxo de dados.

## Dados fora de forma? Não tem problema para a adição de fluxo de dados

A transformação da adição costumava ser implacável e permitia que você adicionasse dados apenas se eles compartilhassem o mesmo esquema. Agora, você pode mesclar conjuntos de dados com diferentes esquemas sem atrapalhar o fluxo de dados. Chamamos esse recurso de desconjuntar adição do esquema.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para criar ou editar um fluxo de dados, você deve ter a permissão Editar conjunto de dados ou Gerenciar o Analytics.

**Por quê:** Digamos que você deseja adicionar suas oportunidades do Canadá a suas oportunidades dos EUA.

**Vendas dos EUA**

| # | Name | Stage | Amount |
|---|---|---|---|
| 1 | US Opp1 | Negotiation | 100 |
| 2 | US Opp2 | Quote | 200 |
| 3 | US Opp3 | Prospecting | 300 |
| 4 | US Opp4 | Needs Analysis | 200 |

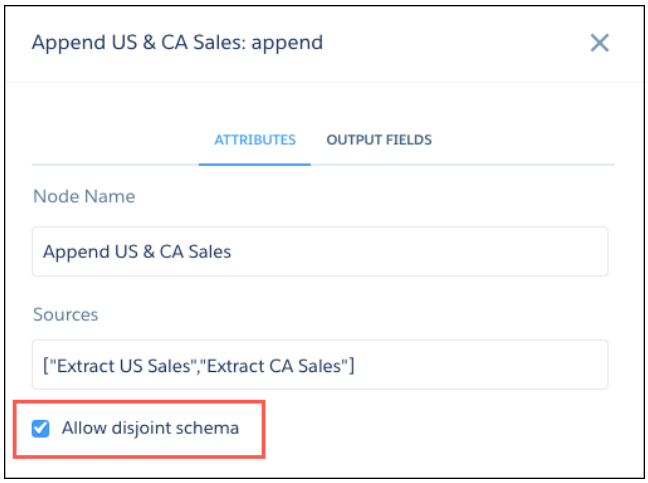
**Vendas do Canadá**

| # | 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 |

Anteriormente, você podia adicionar apenas quando cada conjunto de dados tivesse as mesmas colunas. Isso não é um bom presságio para esse exemplo. Os nomes das colunas são diferentes e os dados do Canadá possuem uma coluna de Moeda. O resultado desse tipo de adição teria o que chamamos de desconjunção de esquema, o que seu fluxo de dados não gostaria. Para que o fluxo de dados não falhe, você precisava deixar os esquemas alinhados. Portanto, adicionamos um parâmetro à transformação da adição para mesclar esse tipo de dados desmontados sem incidentes.

**Como:** Quando você cria o nó de adição, selecione **Permitir desconjunção de esquema**. Se você estiver trabalhando no JSON do fluxo de dados, adicione o parâmetro `enableDisjointedSchemaMerge` e defina seu valor como `true`.

**Nó de adição no editor de fluxo de dados**




**Nó de adição no JSON do fluxo de dados**

```
"Append US & CA Sales": {
   "action": "append",
   "parameters": {
     "enableDisjointedSchemaMerge": true,
     "sources": [
       "Extract US Sales",
       "Extract CA Sales"
     ]
   }
```

Quando você executa o fluxo de dados, os dados são mesclados sem problemas.

| # | 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 |

A transformação de adição adiciona todas as colunas ao conjunto de dados e mescla os valores nas colunas com o mesmo nome, como Nome. Ela também adiciona valores nulos em uma coluna para linhas que não tinham anteriormente essa coluna. Você também verá isso na coluna Moeda.

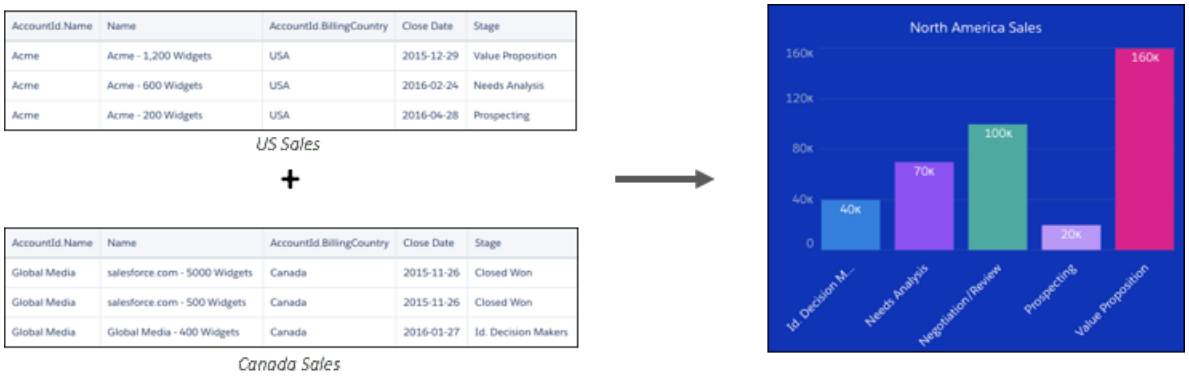
Nota: Se a manipulação de medidas nulas em conjuntos de dados não estiver habilitada para sua organização, a adição adiciona zeros em uma coluna para linhas que não tinham anteriormente essa coluna.

## Adicionar linhas nas receitas de conjunto de dados

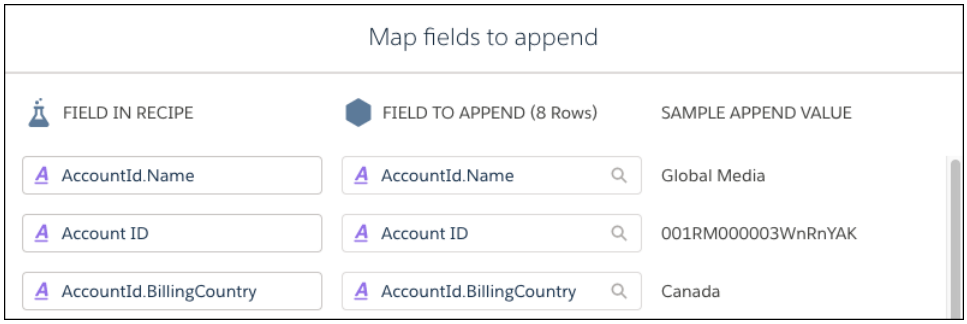
Adicione rapidamente em linhas de diferentes conjuntos de dados em uma receita. Selecione os dados que você deseja combinar, revise os mapeamentos de campo (que criamos para você) e pronto. Use a adição para combinar registros relacionados de diferentes fontes, como organizações remotas do Salesforce, ou para adicionar novas linhas a conjuntos de dados que mudança rápida, como logs e dados de sensores.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Algumas linhas se pertencem entre si, mas terminam separadas. Imagine uma empresa internacional usando organizações do Salesforce separadas em cada região. Você pode usar conectores para replicar oportunidades de cada organização e, em seguida, adicionar em uma receita para combinar essas linhas em um único conjunto de dados de vendas globais.

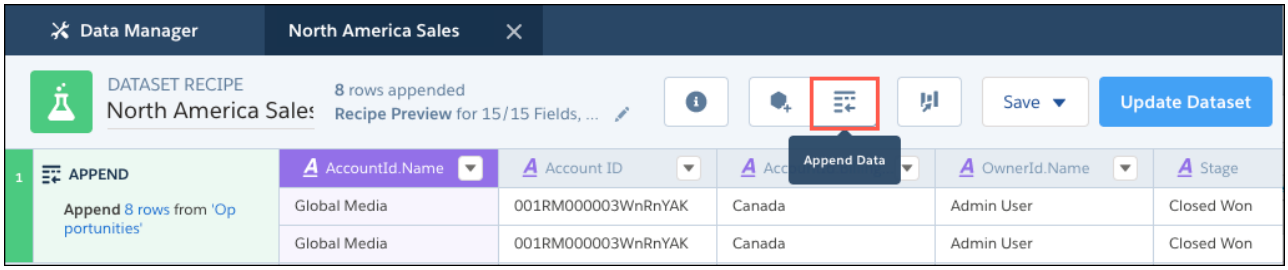



Você já pode combinar linhas em um fluxo de dados com a transformação de adição. Mas adicionar em uma receita significa que você pode prever os dados antes de combiná-los. E mais, como usamos a correspondência inteligente para mapear os campos para você, você economiza tempo e seus dados ficam nas colunas corretas.




E, se não for muito correto, você pode corresponder os campos por si só. Útil se seus nomes de campo não forem exatamente os mesmos ou não estiverem no mesmo idioma

**Como:** A adição está pronta para ser realizada sempre que você estiver trabalhando em uma receita. Basta olhar para o botão Adicionar dados.



Selecione o conjunto de dados ou conjunto de dados replicado com as linhas que deseja adicionar, revise seus mapeamentos de campo e pronto.

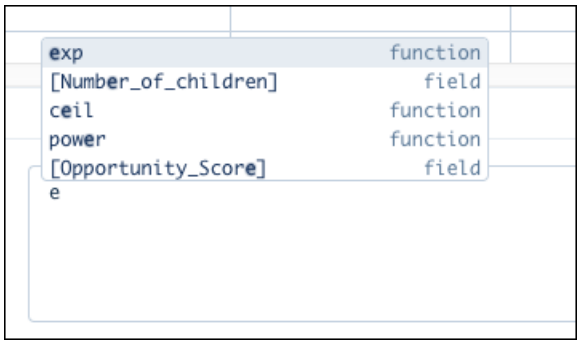
Nota: Linhas que você adiciona em uma receita não aparecem na visualização de receita, mas são adicionadas ao conjunto de dados de destino quando você executa a receita.

## Usar campos de seleção múltipla para fórmulas mais rápidas em receitas

Criar uma fórmula de diversos campos em uma receita ficou ainda mais fácil. Selecione os campos na visualização, selecione uma função sugerida e admire enquanto o Analytics preenche a fórmula para você.

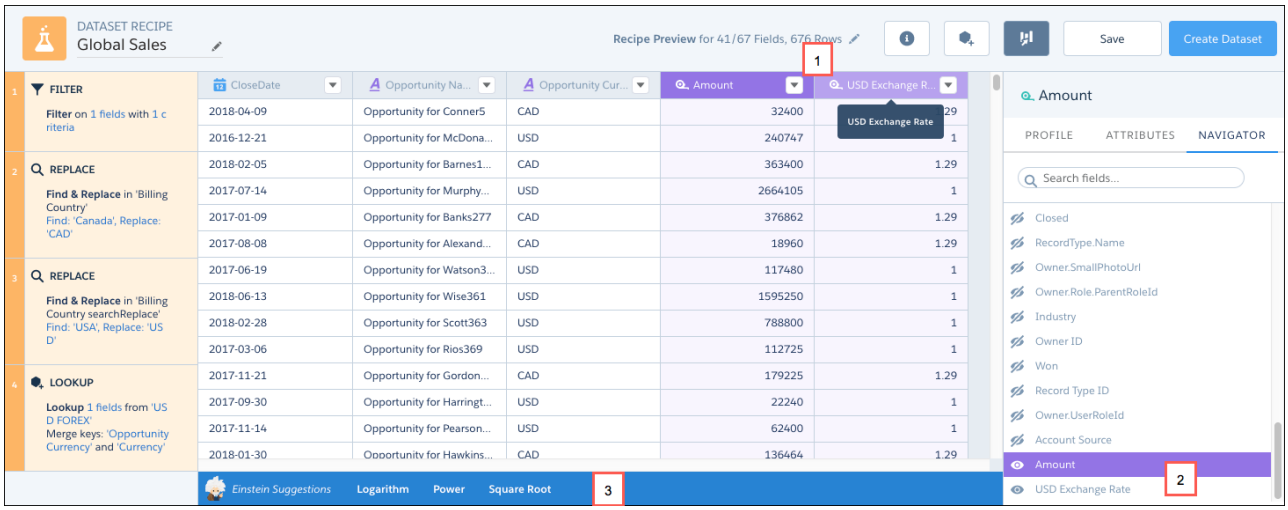
**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Criar uma fórmula pode levar tempo, especialmente se ela incluir diversos campos. O criador de fórmulas faz um ótimo trabalho de sugerir campos à medida que você digita, mas isso pode ser um trabalho difícil se você tiver muitos campos de medidas na receita.

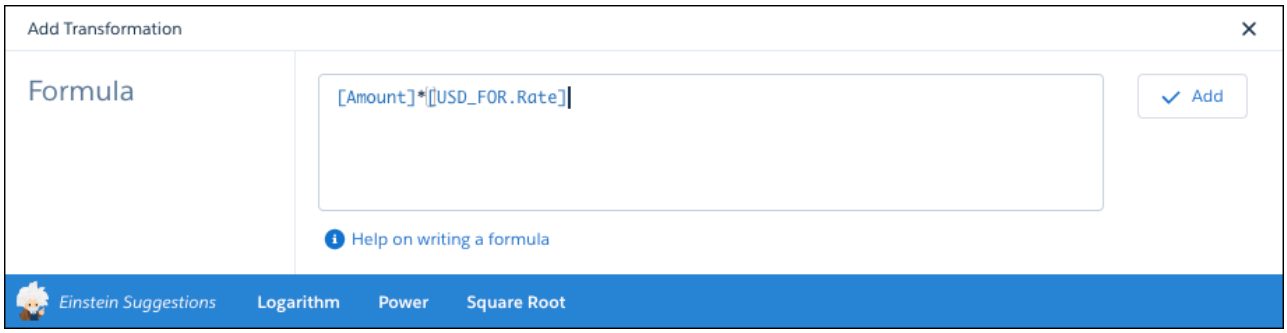



É aí que a seleção múltipla surge. Selecionar os campos diretamente da exibição de receita significa menos tempo digitando e mais tempo trabalhando na parte divertida: funções e operadores.

**Como:** Por exemplo, você está usando uma receita para adicionar oportunidades de uma organização canadense remota para suas oportunidades dos EUA locais. Para garantir que todos os valores estejam em dólares americanos, você adicionou uma coluna de taxa de câmbio e agora está pronto para usar uma fórmula para realizar a conversão de moedas.



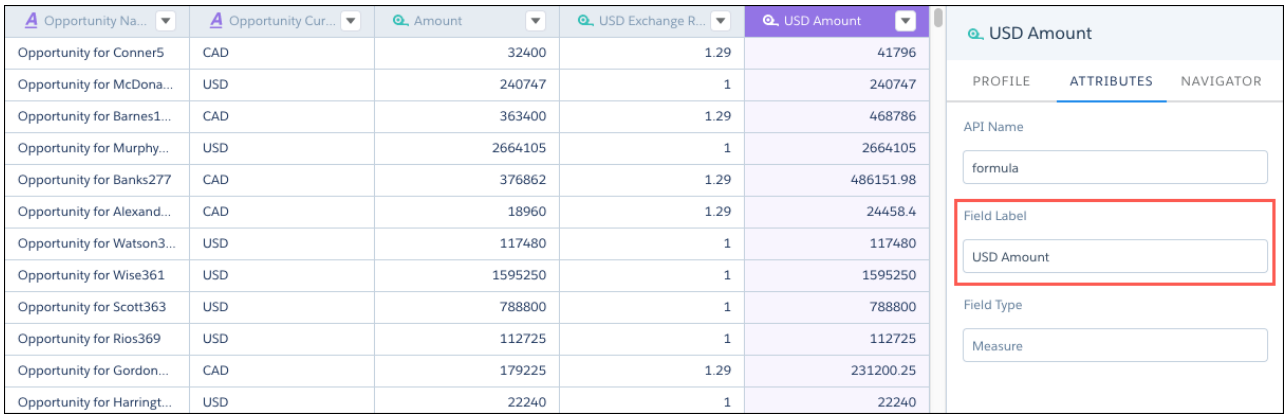
Para incluir os campos de Valor e Taxa de câmbio em dólares em sua fórmula, ao pressionar as teclas Shift, Ctrl (Windows), ou Cmd (Mac OS), clique nas colunas na visualização (1). Você também pode clicar em campos na guia NAVEGADOR do painel de perfil da coluna (2). Em seguida, clique em uma função sugerida na barra de sugestões (3). Seus campos selecionados aparecem no criador de fórmula.




Sua fórmula ainda pode precisar de algum trabalho, mas, pelo menos, não envolve procurar por campos!

Dica: Selecione as colunas na ordem em que deseja que os campos apareçam no criador de fórmula.

Quando você adiciona a fórmula, o resultado aparece em uma nova coluna na exibição da receita. Você pode alterar o rótulo de campo na guia ATRIBUTOS do painel de perfil.




## Herde mais de suas configurações de compartilhamento do Salesforce no Einstein Analytics

Melhorias na herança de compartilhamento tornam a administração mais fácil. O suporte para herdar regras de compartilhamento agora inclui os objetos de contato e lead. O número de registros que um usuário pode ver de um objeto de origem aumentou para 3.000 registros.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para ativar ou desativar a herança de compartilhamento, um usuário deve ter a permissão Gerenciar o Analytics. Para configurar a herança de compartilhamento em um conjunto de dados ou fluxo de dados, um usuário deve ter a permissão do usuário Editar fluxos de dados do Analytics ou Editar receitas de conjuntos de dados.

**Como:** A herança de compartilhamento agora está ativada por padrão em novas organizações. para ativar a herança de compartilhamento em uma organização existente, em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Analytics`, e, em seguida, selecione **Configurações**. Selecione **Herdar compartilhamento do Salesforce** e clique em **Salvar**.

# Aplicativos pré-construídos do Analytics: Modelos do Analytics novos, Marketing com base em conta para B2B Marketing Analytics

Os aplicativos predefinidos do Analytics agora incluem diversos Modelos do Analytics para ajudá-lo a acelerar o tempo para o sucesso com a plataforma Analytics. Há também uma nova versão do aplicativo B2B Marketing que permite analisar o desempenho da campanha por conta.

NESTA SEÇÃO:

Pegue o atalho para a inteligência de negócios com novos modelos
Selecione de uma ampla gama de novos modelos para criar instantaneamente soluções pré-criadas com base na plataforma Analytics. Atenda às necessidades analíticas de seus dados rapidamente sem precisar lidar primeiro com as complexidades de integrar dados ou criar painéis.

Crie tendência de quaisquer dados no Salesforce com o aplicativo Snapshot Analytics
Crie o aplicativo para fazer instantâneos de qualquer conjunto de dados do Einstein Analytics ou objeto do Salesforce existente.

Aumente seu investimento no Analytics com percepções do Adoption Analytics App
O aplicativo fornece um painel predefinido e conjuntos de dados para ajudá-lo a medir e monitorar a adoção do Analytics.

Organizações sem fins lucrativos: Agora há um aplicativo Analytics especialmente para você e seus dados
O aplicativo Fundraising Analytics traz o poder do Analytics para os dados do Salesforce Nonprofit Success Pack.

O pacote Analytics Adoption do AppExchange permite ver como sua equipe usa o Einstein Analytics
Crie um conjunto de dados que forneça percepções significativas do uso dos aplicativos, painéis, lenses e conjuntos de dados do Analytics pela sua equipe. Você pode basear suas próprias visualizações no conjunto de dados ou usar o Adoption Analytics App, que requer a instalação do pacote para a criação bem-sucedida do aplicativo.

Identificar e rastrear as principais contas no B2B Marketing Analytics
Com os novos conjuntos de dados e o painel de marketing baseado em conta para o B2B Marketing Analytics, você pode analisar o desempenho da campanha, a influência, a atividade do canal e outros fatores em uma conta específica. As novas ferramentas ajudam a responder perguntas sobre contas e permitem que você identifique as contas de alta receita altamente engajadas em que deve concentrar os seus esforços. Segmente e personalize esses dados usando o B2B Marketing Analytics.

## Pegue o atalho para a inteligência de negócios com novos modelos

Selecione de uma ampla gama de novos modelos para criar instantaneamente soluções pré-criadas com base na plataforma Analytics. Atenda às necessidades analíticas de seus dados rapidamente sem precisar lidar primeiro com as complexidades de integrar dados ou criar painéis.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar modelos do Analytics, você deve ter uma licença da Plataforma Analytics.

**Por quê:** Deseja continuar acelerando na plataforma Analytics? Os Novos modelos do Analytics permitem que você faça isso com conjuntos de dados prontos e painéis que você pode personalizar facilmente com seus próprios requisitos. Estamos apresentando novos modelos que abordam uma grande variedade de casos de uso do setor e da linha de negócios.

Não precisa mais começar de um estado em branco e você não precisa lidar com as complexidades da modelagem de dados nem criar visualizações para continuar. Crie um aplicativo de um modelo e o Analytics importa dados do Salesforce para painéis e conjuntos de dados do Analytics. Desse ponto, adicione dados e crie suas próprias explorações. Personalize os painéis para atender a suas necessidades, adicione os seus próprios e exclua tudo que não puder usar. Pense neles como pacotes de início para a experiência de análise de sua organização.

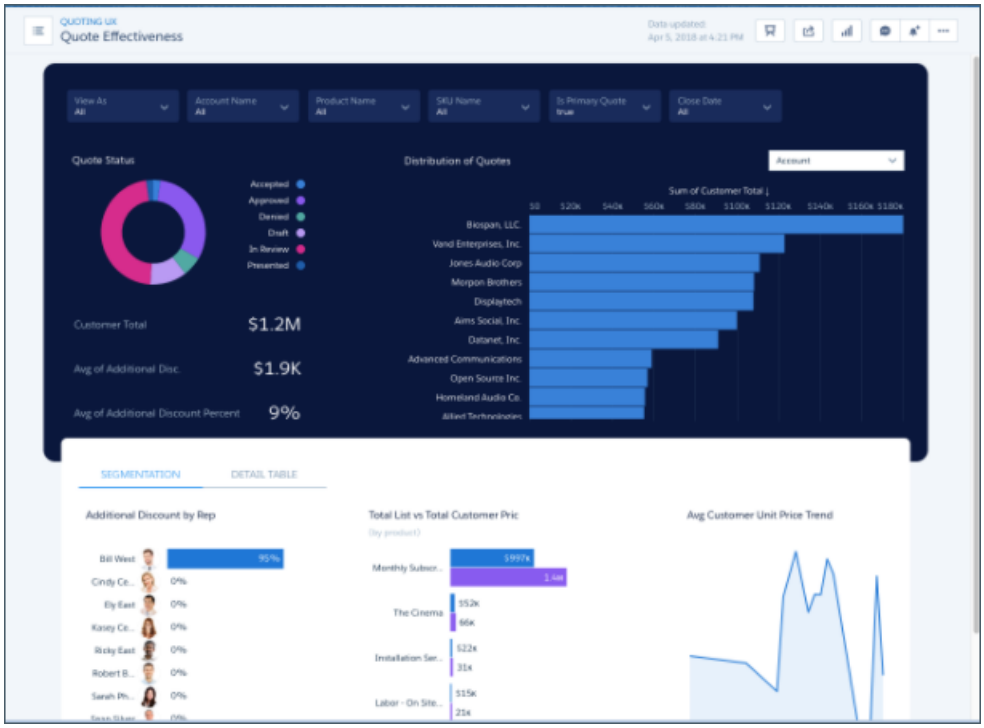
Os Modelos do Analytics oferecem a você *apenas* o que você deseja e *somente* o que você quer. Cada modelo inclui uma seleção de conjuntos de dados e painéis para atender a suas necessidades de análise imediatas. Sem fins lucrativos, por exemplo, podem começar rapidamente com o pacote Fundraising Analytics, com painéis concentrados em ajudá-lo a ficar a par de doadores e doações. Ou, se os negócios desejarem insights sobre seus processos de configuração de cotação de preço (CPQ), eles podem usar o modelo Quoting Analytics.

Selecione das seguintes categorias de modelo:

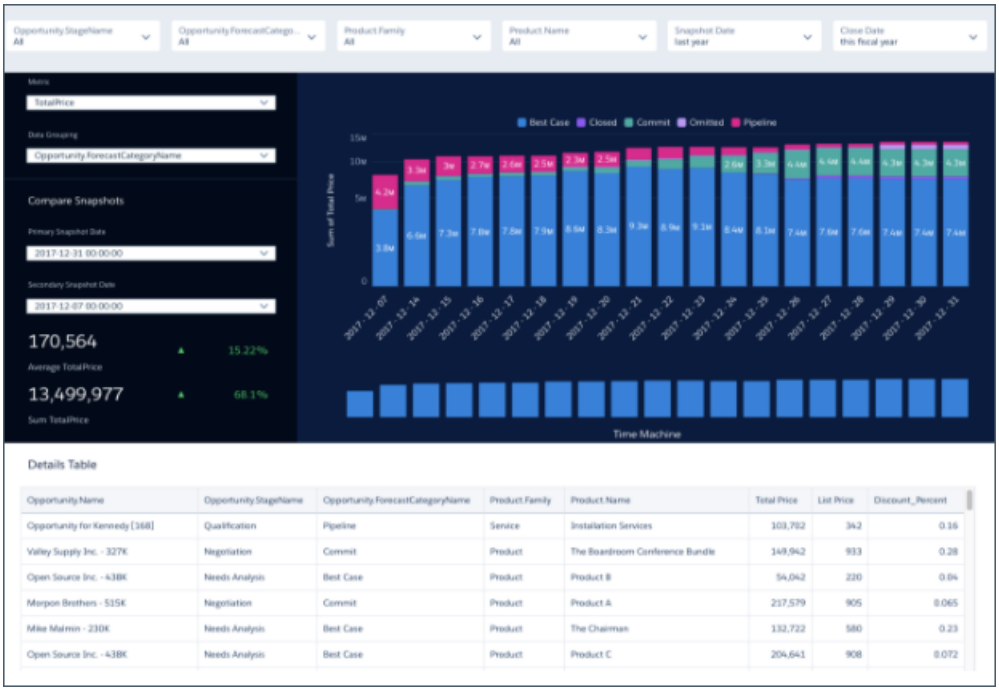
- Modelos do setor para serviços financeiros, saúde, não lucrativos, revenda e outros setores.
- Modelos de linhas de negócios para cotação, marketing e outros processos comerciais.
- Modelos específicos do recurso que ajudam você a criar instantâneos de dados, criar gráficos especializados, analisar a mudança em sua organização do Salesforce e aproveitar outros recursos do Analytics.

Os primeiros novos modelos incluem o seguinte:

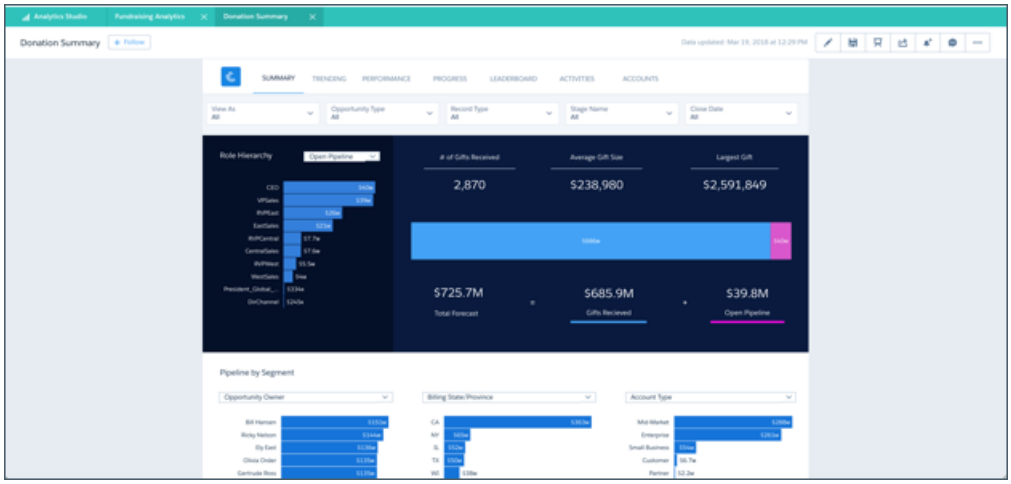
- **Quoting Analytics.** Fornece percepção instantânea sobre o processo de configuração-preço-cotação (CPQ) da sua equipe. Você pode se aprofundar no processo e sua eficiência entre equipes, regiões e produtos. Este é o painel de Eficiência da cotação:



- **Snapshot Analytics.** Use esse modelo para criar um painel personalizado para fornecer um relatório visual com base em dados históricos de qualquer objeto ou conjunto de dados do Salesforce. Veja um exemplo de instantâneo:




- **Change Analytics.** Analise dados de histórico de campo em qualquer objeto do Salesforce com esse modelo para ver como, quando e onde os membros de sua equipe alteram os dados.
- **Adoption Analytics**. Esse modelo cria conjuntos de dados e painéis para ajudá-lo a entender a adoção por sua equipe dos ativos do Analytics: conjuntos de dados, painéis e aplicativos.
- **Fundraising Analytics**. Sem fins lucrativos: Use esse modelo para aplicar os recursos do Einstein Analytics em dados sem fins lucrativos do Salesforce. KPIs nos painéis se concentram em doadores e doações. Veja o painel de Resumo de doação:




- **Waterfall Analytics**. Aponte esse modelo em seus dados do Salesforce para criar instantaneamente um painel em cascata interessante exibindo, por exemplo, funil de vendas por produto, equipe ou geografia.

Os novos de modelo ampliam a oferta que iniciamos com o Sales Analytics, Service Analytics, Field Service Analytics, Event Monitoring Analytics e outros modelos de aplicativo. Nós planejamos lançar novos modelos frequentemente nos próximos meses e versões para atender a uma ampla variedade de necessidades de análise de novos negócios.

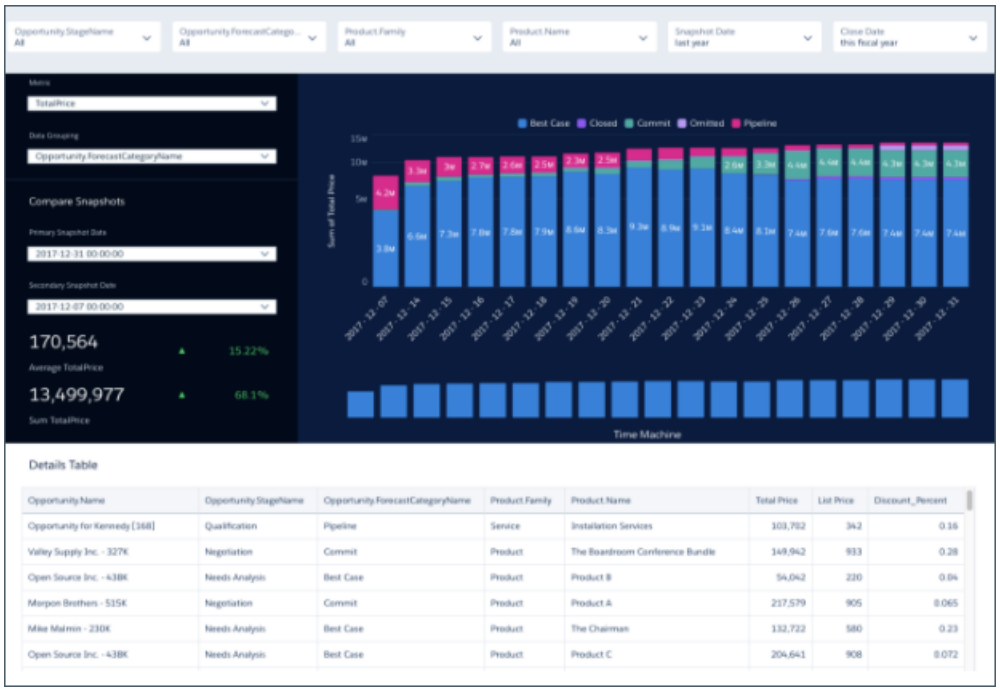
**Como:** Crie um aplicativo no Analytics Studio como sempre fez e procure por modelos no painel esquerdo da janela Criar. Role para baixo para ver todos e selecione o que você desejar.

Após o Analytics criar o aplicativo, abra-o na página inicial do Analytics Studio e comece a explorar. A Ajuda do Salesforce oferece detalhes sobre o que há em cada Modelo do Analytics e o guia para personalizações comuns que você pode tentar.

Comece com os Pacotes de início do Analytics hoje e mude de dados para insights acionáveis em minutos.

## Crie tendência de quaisquer dados no Salesforce com o aplicativo Snapshot Analytics

Crie o aplicativo para fazer instantâneos de qualquer conjunto de dados do Einstein Analytics ou objeto do Salesforce existente.




**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar o aplicativo Snapshot Analytics, você deve ter uma licença da plataforma Analytics.

**Por quê:** O Snapshot Analytics simplifica a criação de tendências dos seus dados do Salesforce. Antes, era necessário criar um conjunto de dados e, depois, direcionar seus dados e criar um painel. O Snapshot Analytics torna esse processo mais rápido, fácil e praticamente automático.

Ao criar o aplicativo, você pode direcionar um conjunto de dados existente do Analytics. Ou selecione um objeto do Salesforce e o Analytics importará seus dados em um conjunto de dados. Com qualquer uma das opções, o Analytics cria automaticamente um painel com um instantâneo dos seus dados. O painel é modelado de acordo com os tipos de relatórios de tendências do Salesforce, e você pode descer dois níveis de granularidade ao escolher objetos pais, filhos e netos.

**Como:** Crie o aplicativo exatamente como qualquer outro aplicativo predefinido do Analytics, como o Sales Analytics e o Service Analytics. Acesse o Analytics Studio, clique em Criar e procure o modelo do Snapshot Analytics. Certifique-se também de agendar o fluxo de dados e compartilhar o aplicativo. Instruções completas podem ser encontradas na Ajuda do Salesforce.

## Aumente seu investimento no Analytics com percepções do Adoption Analytics App

O aplicativo fornece um painel predefinido e conjuntos de dados para ajudá-lo a medir e monitorar a adoção do Analytics.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar o Adoption Analytics App, você deve ter uma licença da Plataforma Analytics.

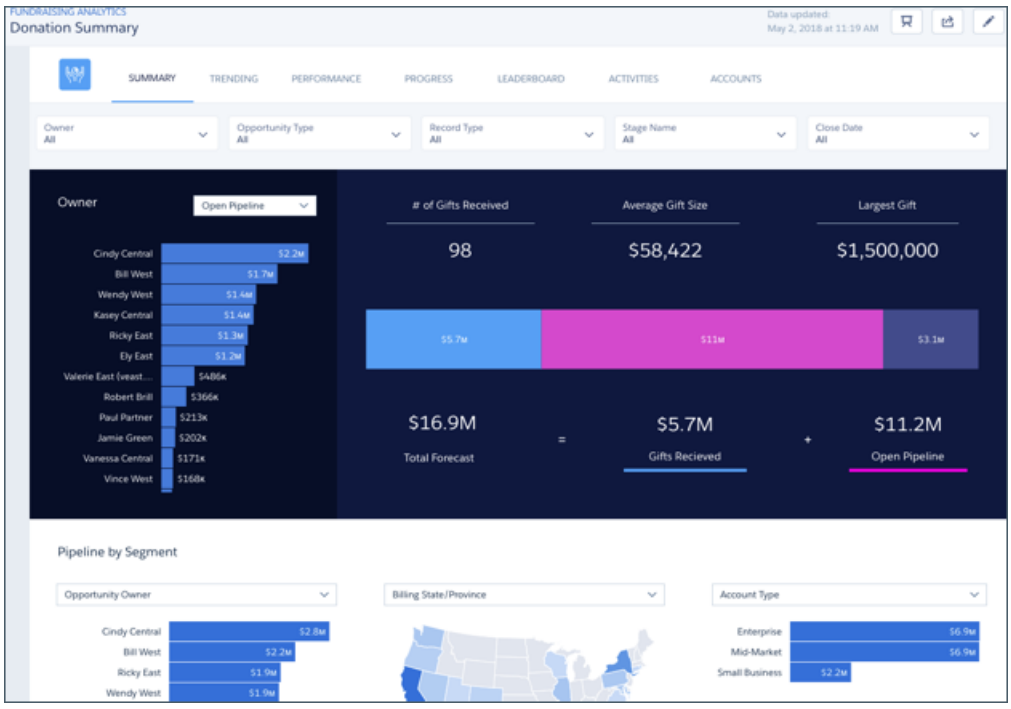
**Por quê:** Use os painéis predefinidos dos aplicativos para analisar a popularidade dos ativos do Analytics, incluindo aplicativos, painéis, lenses e conjuntos de dados. Veja quem está fazendo mais uso de cada ativo e identifique ativos não utilizados e usuários que não estão usando o Analytics. Com a ajuda das métricas de adoção do Analytics, você pode impulsionar o uso do Analytics e identificar aprimoramentos para ativos do Analytics. Você também pode fornecer o treinamento necessário para os usuários e criar novo conteúdo significativo para grupos de usuários alvos.

Também é possível personalizar o aplicativo para atender aos seus requisitos específicos para entendimento da adoção do Analytics por sua equipe. Crie suas próprias explorações usando os conjuntos de dados dos aplicativos e salve-as em painéis que respondam às perguntas que você tem sobre o uso de ativos do Analytics. Ou edite os painéis existentes para que façam exatamente o que você deseja.

**Como:** Crie o aplicativo exatamente como qualquer outro aplicativo predefinido do Analytics, como o Sales Analytics e o Service Analytics. Acesse o Analytics Studio, clique em Criar e procure o modelo Adoption Analytics. Certifique-se também de agendar o fluxo de dados e compartilhar o aplicativo. Instruções completas podem ser encontradas na Ajuda do Salesforce.

## Organizações sem fins lucrativos: Agora há um aplicativo Analytics especialmente para você e seus dados

O aplicativo Fundraising Analytics traz o poder do Analytics para os dados do Salesforce Nonprofit Success Pack.




**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar o aplicativo Fundraising Analytics, você deve ter uma licença da Plataforma Analytics.

**Por quê:** O Fundraising Analytics fornece uma maneira rápida para você iniciar a análise do sucesso de sua captação de recursos com o Einstein Analytics. Otimizado para organizações que usam o Salesforce Nonprofit Success Pack, o aplicativo traz os dados de sua Conta/Conta pessoal e Doação para o Analytics.

Visualize seu desempenho de doações com o produto pronto para uso com seus painéis predefinidos. Ou crie suas próprias explorações usando os conjuntos de dados dos aplicativos e salve-as em painéis que respondam às perguntas que você tem sobre doações. Ou edite os painéis existentes para que façam exatamente o que você deseja.

**Como:** Crie o aplicativo exatamente como fez com qualquer outro aplicativo predefinido do Analytics, como o Sales Analytics e o Service Analytics. Acesse o Analytics Studio, clique em Criar e procure o modelo Fundraising Analytics. Certifique-se também de agendar o fluxo de dados e compartilhar o aplicativo. Instruções completas podem ser encontradas na Ajuda do Salesforce.

## O pacote Analytics Adoption do AppExchange permite ver como sua equipe usa o Einstein Analytics

Crie um conjunto de dados que forneça percepções significativas do uso dos aplicativos, painéis, lenses e conjuntos de dados do Analytics pela sua equipe. Você pode basear suas próprias visualizações no conjunto de dados ou usar o Adoption Analytics App, que requer a instalação do pacote para a criação bem-sucedida do aplicativo.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic.O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Para usar o pacote Metadata do Analytics Adoption, você deve ter uma licença da plataforma Analytics.

**Por quê:** Você criou alguns aplicativos excelentes usando o Analytics Studio e os compartilhou com sua equipe. Ou, possivelmente, criou apenas um conjunto de dados e alguns painéis e lenses. Agora você quer ver como a equipe usa todos esses ativos para que possa entender como ela está adotando sua solução. O pacote Metadata do Analytics Adoption, disponível no AppExchange, permite fazer isso.

Ao criar um aplicativo, banco de dados, painel ou lens do Analytics, a plataforma Analytics designa a cada um deles um ID numérico. Você insere um nome para o ativo que seja significativo para você e sua equipe. Por razões de conformidade, as linhas do log de compromissos do Salesforce não podem armazenar a entrada de dados feitas pelos usuários, inclusive esses nomes significativos.

O pacote cria um conjunto de dados que mapeia os IDs numéricos enigmáticos dos ativos para os nomes que você der a eles. Sem o conjunto de dados, suas visualizações mostrariam somente os números dos IDs dos ativos difíceis de decifrar. Após criar o conjunto de dados, o Salesforce o atualiza todos os dias com quaisquer alterações ou adições feitas.

**Como:** Faça download do pacote Metadata do Analytics Adoption a partir do Salesforce AppExchange. Siga as instruções incluídas com o pacote para instalar e configurar o pacote e o conjunto de dados. Em seguida, abra o conjunto de dados no Analytics Studio e crie visualizações mostrando os padrões de adoção do Analytics em sua organização.

O pacote não cria nenhuma lens ou painel. O Adoption Analytics App inclui um painel baseado no conjunto de dados criado pelo pacote de adoção. Antes de usar o Adoption Analytics App, você precisa instalar o pacote de adoção.

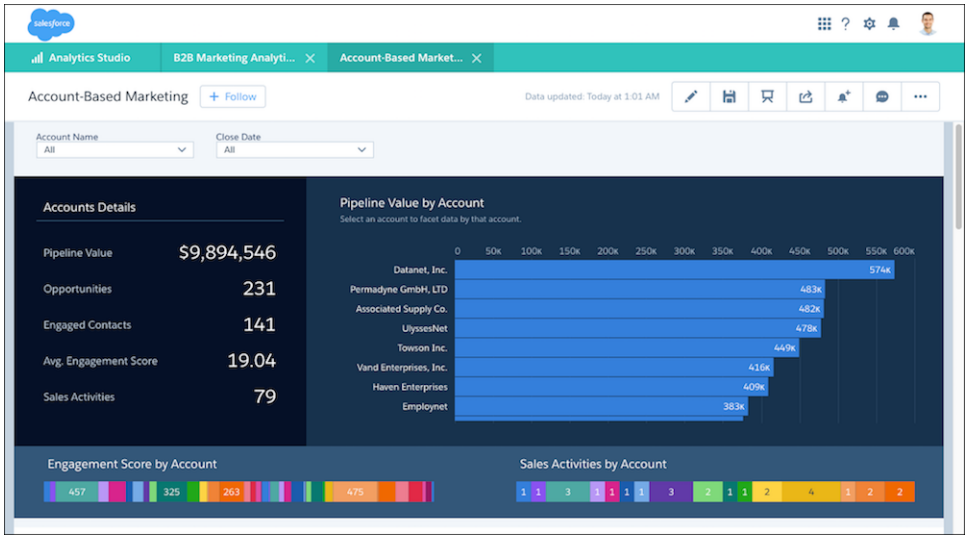
## Identificar e rastrear as principais contas no B2B Marketing Analytics

Com os novos conjuntos de dados e o painel de marketing baseado em conta para o B2B Marketing Analytics, você pode analisar o desempenho da campanha, a influência, a atividade do canal e outros fatores em uma conta específica. As novas ferramentas ajudam a responder perguntas sobre contas e permitem que você identifique as contas de alta receita altamente engajadas em que deve concentrar os seus esforços. Segmente e personalize esses dados usando o B2B Marketing Analytics.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited com Pardot Pro ou Ultimate Edition e B2B Marketing Analytics.

**Quem:** Esse recurso está disponível a usuários com uma licença do B2B Marketing Analytics.

**Por quê:** O painel de marketing baseado em conta é provisionado ao aplicativo B2B Marketing Analytics e combina dados de vendas e marketing no mesmo lugar. Meça o sucesso da sua campanha de ABM e rastreie contas específicas conforme elas percorrem o funil de vendas.




As visualizações de painel incluem:

- Detalhes da conta – Veja os KPIs de conta de alto nível.
- Valor do funil por conta – Veja as principais contas no seu funil por valor.
- Pontuação de engajamento por conta – Identifique as principais contas em termos de engajamento.
- Atividades de vendas por conta – Identifique com quais contas suas equipes de vendas estão engajadas.
- Oportunidades – Veja seu funil e oportunidades em contas e entenda seu percentual de ganho.
- Engajamento (influência da campanha por conta e participação de receita por conta e origem do lead) – Veja como as contas estão se engajando com suas atividades de marketing.

Estes novos conjuntos de dados são provisionados ao Analytics Shared App.

- Contatos do Salesforce com contas – Contatos associados a contas, incluindo atividades de vendas, informações de contato, origem do lead e nível e pontuação do Pardot. Esses dados vêm do Salesforce e do Pardot.
- Oportunidades do Salesforce com conta – Oportunidades associadas a contas, incluindo data de fechamento e informações relacionadas, valor da oportunidade e informações de detalhes da conta. Esses dados vêm do Salesforce.
- Compromissos do Salesforce com contato, usuário e conta – Compromissos associados ao contato, usuário e conta, incluindo número e duração de compromissos, informações da atividade e outros dados relacionados ao compromisso. Esses dados vêm do Salesforce.

**Como:** Os novos conjuntos de dados e o novo painel são provisionados automaticamente aos aplicativos designados no Analytics Studio. Para mover esses conjuntos de dados do Shared App para o aplicativo B2B Marketing Analytics, edite os conjuntos de dados. Em seguida, escolha o B2B Marketing Analytics como o aplicativo associado ao conjunto de dados.

Nota: A replicação deve estar ativada no Analytics para que esses aprimoramentos sejam provisionados à sua conta.

# Aplicativos móveis do Analytics: Variedade de gráficos, tabelas incríveis

Leve o Analytics com você a qualquer lugar mais facilmente com dispositivos com iOS e Android. Com as últimas versões, diversos novos tipos de gráficos são suportados, assim como a formatação personalizada de tabelas. Além de vários outros aprimoramentos, você verá novos recursos de exploração tanto para o iOS quanto para o Android.

NESTA SEÇÃO:

Experimente seus gráficos e tabelas favoritos no Einstein Analytics para iOS e Android

O suporte para praticamente todos os gráficos e tabelas que você pode criar no desktop torna a obtenção de percepções de dados em dispositivos móveis mais direta.

Aprimoramentos adicionais no Einstein Analytics para iOS

Obtenha a nova experiência de exploração, rastreie notificações, acesse modos de exibição de painéis salvos e mais.

Aprimoramentos adicionais no Einstein Analytics para Android

Explore gráficos, acesse modos de exibição de painéis salvos, ajuste filtros globais de painéis.

## Experimente seus gráficos e tabelas favoritos no Einstein Analytics para iOS e Android

O suporte para praticamente todos os gráficos e tabelas que você pode criar no desktop torna a obtenção de percepções de dados em dispositivos móveis mais direta.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Einstein Analytics para iOS Android. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas Enterprise, Performance e Unlimited Editions.

**Por quê:** Os aprimoramentos nas versões mais recentes incluem os recursos a seguir.

- Experimente tabelas ricas com suporte a temas, espaçamento personalizado, definição de estilo para cabeçalho e célula, cores e personalizações específicas para as colunas.
- Exiba dicas de ferramentas personalizadas que fornecem contexto às imagens de seus painéis. Quando uma imagem tem uma dica de ferramenta, basta tocar na imagem para revelar o texto.
- Use o Analytics facilmente em qualquer lugar com os gráficos familiares que você conhece e ama. Veja a seguir os gráficos atualmente suportados para painéis e lenses em dispositivos móveis.
  - Barras
  - Colunas
  - Barras empilhadas
  - Colunas empilhadas
  - Dispersão
  - Rosca
  - Mapa de calor
  - Linhas
  - Pontos horizontais/verticais
  - Cronograma
  - Barras de tempo
  - Combinação de tempo
  - Cachoeira
  - Cascata empilhada
  - Combinação (barras e linhas)

- Funil
- Radar de métricas
- Mapa
- Mapa de bolhas
- Mapa personalizado (somente para o iOS)
- Pirâmide
- Medidor polar
- Medidor plano
- Matriz
- Mapa de árvore
- Tabela de valores
- Tabela comparativa (sem linhas de resumo)

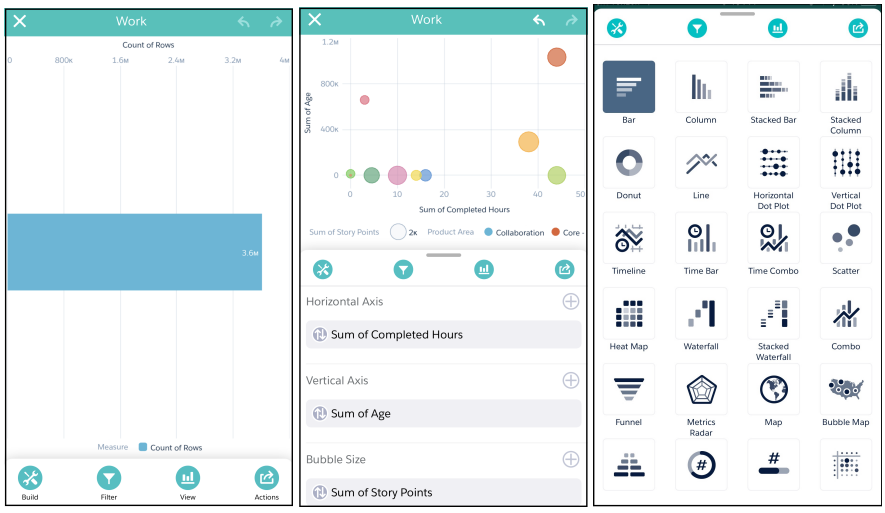
## Aprimoramentos adicionais no Einstein Analytics para iOS

Obtenha a nova experiência de exploração, rastreie notificações, acesse modos de exibição de painéis salvos e mais.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Einstein Analytics para iOS. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** Os aprimoramentos nas versões mais recentes incluem os recursos a seguir.

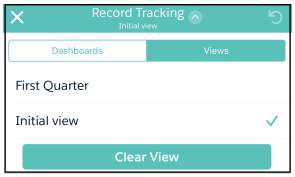
- Crie visualizações significativas de seus dados mais facilmente com a nova experiência de exploração que corresponde ao Analytics para desktop. Ao abrir um conjunto de dados ou lens, os ícones de Criar, Filtrar, Modos de exibição e Ações para salvar/compartilhar aparecem na tela inferior. Criar abre o painel no qual você adiciona medidas e grupos. Expanda a área de trabalho de exploração para tela cheia ou meia tela para facilitar o acesso.




- Rastreie suas métricas de negócios mais importantes na seção Notificações. Toque em para abrir a tela de rastreamento de notificações. Ao definir as notificações no Analytics para desktop, os blocos de rastreamento de progresso aparecem aqui. Toque em um bloco para ir diretamente para o painel que contém a notificação.




- Acesse e compartilhe modos de exibição de painéis com todos os seus filtros e seleções específicos já aplicados. Quando um painel tiver modos de exibição salvos, o menu suspenso ao lado do nome do painel inclui uma alternância para acessar tanto os modos de exibição salvos quanto os outros ativos no aplicativo.




- Exibição de seus próprios dados geográficos em mapas personalizados agora suportada no Einstein Analytics para iOS.
- O Einstein Analytics não possui mais um aplicativo independente para seu pulso. Nós removemos o aplicativo Analytics para Apple Watch para que possamos focar em tornar as experiências para o iPhone e o iPad mais agradáveis para nossos usuários.
- O Einstein Analytics é otimizado para o iPhone X.

**Como:** O Analytics está disponível para dispositivos que executam o iOS 10 ou posterior. Para obter os aprimoramentos mais recentes, faça download do Einstein Analytics da App Store.

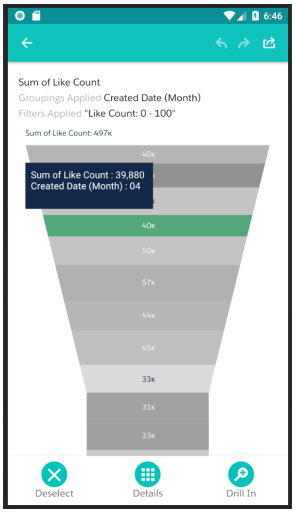
## Aprimoramentos adicionais no Einstein Analytics para Android

Explore gráficos, acesse modos de exibição de painéis salvos, ajuste filtros globais de painéis.

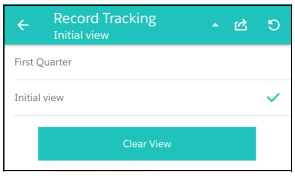
**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Einstein Analytics para Android. O Einstein Analytics está disponível na Developer Edition e, por um custo extra, nas Enterprise, Performance e Unlimited Editions.

**Por quê:** Os aprimoramentos nas versões mais recentes incluem os recursos a seguir.

- Explore gráficos com as ações Aprofundar e Detalhes. Toque duas vezes em um gráfico em um painel ou abra um lens. Em seguida, toque em um elemento do gráfico para selecioná-lo. O ícone Detalhes na tela inferior mostra os dados por trás de sua seleção. O ícone Aprofundar permite explorar esses dados ainda mais.




- Acesse e compartilhe seus modos de exibição de painéis filtrados. Quando um painel tem mais de um modo de exibição salvo, você pode tocar na seta para baixo ao lado do nome de um painel para selecionar outros modos de exibição.




- Assuma o controle dos filtros dos painéis com o widget Filtros globais. Quando um painel tiver filtros globais, você verá o ícone de filtro ( ) na parte inferior da tela. Toque nele para abrir o painel Filtros globais, no qual é possível ajustar os filtros e ver o efeito em diversos widgets de painéis.




**Como:** O Analytics está disponível para dispositivos que executam o Android 5 ou posterior. Para obter os aprimoramentos mais recentes, faça download do Einstein Analytics do Google Play™.

## Exibir recomendações do Einstein Discovery em um objeto do Salesforce (disponível ao público em geral)

Use o poder preditivo do Einstein Discovery para melhorar suas decisões comerciais diárias. Com alguma configuração, o Einstein Discovery pode prever um resultado ou recomendar um curso de ação para um objeto do Salesforce de sua escolha.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Einstein Analytics no Lightning Experience e Salesforce Classic. O Einstein Analytics e o Einstein Discovery estão disponíveis por um custo adicional nas edições Enterprise, Performance e Unlimited e também estão disponíveis no Developer Edition.

**Quem:** Para conectar um modelo do Einstein Discovery a um objeto do Salesforce, um usuário deve ter a permissão Conectar o modelo do Einstein Discovery. Para instalar o pacote gerenciado, um usuário deve ter as permissões Personalizar aplicativo E Modificar todos os dados, OU a permissão Gerenciar aplicativos conectados. Para definir um acionador do Apex, um usuário deve ter a permissão Apex do autor.

**Como:** Crie uma história no Einstein Discovery, em seguida, implante o modelo no Salesforce. Crie campos personalizados no Salesforce para exibir as recomendações e, em seguida, conecte o Einstein Discovery aos campos personalizados. Instale um pacote gerenciado para ajudá-lo a criar seus acionadores do Apex. Em seguida, crie o acionador do Apex para recuperar as previsões do Einstein Discovery sempre que os dados forem atualizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

# Comunidades: temas pré-construídos, publicações fixadas e threads fechados

O Community Cloud causa impacto neste verão com recursos novos e fabulosos. Temos a satisfação de apresentar temas prontos para uso no Community Builder, para que você possa alterar a aparência da sua comunidade com alguns poucos cliques. Adicione alguns ótimos novos recursos em feeds, como fixar publicações e fechar threads. Quem precisa de férias de verão quando há tanta diversão na sua comunidade?

Dica: O Lightning está presente em toda parte no Salesforce atualmente – Lightning Experience, Lightning Bolts, componentes do Lightning – e pode ser difícil saber como tudo isso se aplica às comunidades. Aqui está o resumo.

As comunidades do Lightning empregam a mesma tecnologia subjacente do Lightning Experience – especificamente, a plataforma e os componentes do Lightning – mas você não precisa ativar o Lightning Experience para utilizá-las.

NESTA SEÇÃO:

Comunidades do Lightning: melhorias no Community Builder com temas prontos para uso, renderização progressiva e exclusão de público

Altere a aparência da sua comunidade do Lightning com alguns cliques usando temas prontos para uso no Lightning Builder. Controle a primeira impressão da sua comunidade usando Renderização progressiva para determinar quais componentes têm prioridade no carregamento. Exclua públicos quando não precisar mais deles.

Comunidades do Lightning: Componentes do Lightning novos e aprimorados

Adicionamos novos componentes para uso em Comunidades do Lightning e tornamos os componentes existentes ainda melhores. Dê às suas comunidades acesso a todos os objetos de serviço de campo do Salesforce. E permita que os membros da comunidade visualizem e retomem fluxos pausados em uma comunidade.

Segurança: login sem senha, definir período de validade para links de login

Forneça aos seus clientes a praticidade de fazer login com códigos de verificação em vez de senhas. Crie painéis para gerenciar os números de telefone e endereços de email que eles usam para verificação. Defina diferentes políticas de login na comunidade para relaxar os requisitos de usuários internos. Para melhorar a experiência da sua comunidade, controle por quanto tempo os tokens de ID e links de verificação são válidos.

Engajamento da comunidade: emblemas de reconhecimento (beta) e acionadores de pergunta e resposta do Journey Builder

Mantenha sua comunidade ativa e os membros engajados. Dê aos seus membros emblemas de reconhecimento por marcos atingidos e envie emails após uma atividade de pergunta ou resposta.

Chatter em Comunidades do Lightning: fechamento de conversas para impedir novas ações, fixação de publicações e fluxos entre comunidades estão disponíveis ao público em geral

A versão Summer '18 traz recursos maduros que passam do status de piloto ou beta para disponíveis ao público em geral. Tanto os fluxos entre comunidades quanto a fixação de publicações foram promovidos. Há também um novo recurso incrível para fechar publicações, perguntas e pesquisas para impedir novas ações.

Partner Central: gerenciamento delegado de conta, direcionamento e compartilhamento de público para níveis e programas de canal e muito mais

Os usuários parceiros podem gerenciar suas próprias equipes de vendas com a administração delegada aprimorada. Os administradores e gerentes de canal podem criar experiências de comunidade personalizadas para níveis e programas de canal. Os usuários parceiros e gerentes tiram melhor proveito do mercado de campanhas com campanhas destacadas, campos de dados adicionais e maior flexibilidade ao usar os fundos de desenvolvimento de mercado.

Arquivos: gerenciamento de biblioteca e uma nova página de detalhes de arquivos

Personalize bibliotecas e arquivos nas suas Comunidades para torná-las mais úteis para você. Dê vida aos componentes de bloco da biblioteca com imagens, reforçando a sua marca e encantando os usuários. Adicione campos padrão e personalizados às páginas de detalhes de arquivo para rastrear exatamente o que você precisa para seus negócios.

Outras alterações em comunidades

Saiba mais sobre pequenas mudanças que melhoram a sua experiência com comunidades.

# Comunidades do Lightning: melhorias no Community Builder com temas prontos para uso, renderização progressiva e exclusão de público

Altere a aparência da sua comunidade do Lightning com alguns cliques usando temas prontos para uso no Lightning Builder. Controle a primeira impressão da sua comunidade usando Renderização progressiva para determinar quais componentes têm prioridade no carregamento. Exclua públicos quando não precisar mais deles.

NESTA SEÇÃO:

Atualizar sua comunidade do Lightning para o modelo mais recente

Estamos sempre adicionando melhorias a comunidades do Lightning, mas você não pode aproveitá-las sem ter o modelo mais recente. Portanto, caso você ainda não tenha feito essa atualização, não fique para trás.

Atendimento ao cliente (Napili) tem um novo nome

Como parte da evolução e expansão dos modelos de comunidade, o Atendimento ao cliente (Napili) agora se chama Atendimento ao cliente.

Atualizar a aparência da comunidade rapidamente alterando temas

Os administradores e designers agora podem selecionar temas pré-construídos em uma biblioteca e personalizá-los com cliques, não código, usando os novos controles do Community Builder.

### Melhorar a experiência de comunidade dos clientes com a renderização progressiva

Agora você tem um controle mais preciso das primeiras impressões da sua comunidade com a Renderização progressiva. Você pode especificar em que ordem os componentes serão exibidos quando a página for carregada para otimizar a velocidade do seu site. Por exemplo, faça o material na parte superior de uma página longa ser exibido primeiro, enquanto o conteúdo que não está na visualização da tela é carregado depois.

### Criar e distribuir soluções de negócios usando o Lightning Bolt Solutions

Para refletir suas funcionalidades expandidas, o Lightning Bolt agora se chama Lightning Bolt Solutions. Você pode adicionar rapidamente e criar com facilidade uma solução do Salesforce pronta para uso que inclua aplicativos ou fluxos personalizados, com ou sem uma página ou modelo de Comunidade do Lightning. Você pode distribuir a sua solução para outras organizações ou compartilhá-la ou vendê-la no AppExchange.

### Excluir públicos

Exclua públicos não utilizados ou subutilizados para manter sua lista de públicos reduzida aos que estão atualizados e ativos. Quando você exclui um público, todas as atribuições de público também são excluídas. Você não sabe ao certo se o público ainda está em uso em algum lugar? Nós também cuidamos disso. Mostramos todos os locais em que o público está atribuído em suas comunidades publicadas e não publicadas para que você saiba o que esperar.

### Salvar alterações no menu de bloco e de navegação como rascunho

Anteriormente, qualquer item adicionado aos menus de bloco ou de navegação da sua comunidade ativa era publicado imediatamente. Isso era eficiente, mas tornava um pouco complicado experimentar diferentes itens ou testar novas ideias, pois elas entravam em vigor imediatamente. Existem coisas que você não quer tornar públicas. Agora, quando você adiciona itens aos menus de bloco ou de navegação, eles ficam em estado de rascunho até que você esteja pronto para publicá-los. As alterações nos menus de bloco e de navegação são publicadas juntamente com todo o resto quando você clica em Publicar, e não antes.

### Exibir conteúdo de CMS na comunidade usando o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral)

Agora você pode reutilizar blogs e artigos já publicados em um sistema de gerenciamento de conteúdo (CMS) externo. Se o CMS tiver suporte a APIs JSON, você poderá extrair conteúdo para as páginas da sua comunidade. Se você já tiver usado esse recurso na versão beta, saiba que melhoramos a otimização e a usabilidade do mecanismo de pesquisa. Para listas de conteúdo, movemos o caminho do nó do Community Builder para o menu CMS Connect.

### Configurar credenciais nomeadas para o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral)

Você pode acessar conteúdo autenticado via CMS Connect (JSON) usando credenciais nomeadas. Se você tiver usado essa funcionalidade na versão beta, ela não mudou, exceto quanto a estar disponível por padrão. Não é necessário entrar em contato com o Suporte da Salesforce para ativá-la.

### Melhorar a SEO para aprimorar a descoberta de conteúdo

Objetos e campos públicos agora podem ser indexados por serviços externos para melhorar a capacidade de descoberta. Aumente seu público com esforço mínimo permitindo que serviços externos indexem entidades públicas, inclusive o conteúdo fornecido em feeds do CMS Connect (JSON). Você pode controlar o que é indexado.

### Atualizar suas substituições da marca <h1> para <h3> nos títulos de artigos de Resultados da pesquisa e Detalhes do tópico

Para melhorar a acessibilidade às nossas comunidades, atualizamos as marcas <h1> nos títulos de artigos dos componentes Detalhes do tópico e Resultados da pesquisa. Se você tiver substituído as marcas <h1>, atualize-as para <h3> para que continuem funcionando.

### Atualizar suas substituições de <ui:button> em alguns componentes de comunidade do Lightning

Alteramos `<ui:button>` para `<lighting:button>` nestes componentes do Community Builder: Desvio de caso, Pesquisa global de comunidades peer-to-peer, Editor de pesquisa e publicação, Artigos do tópico por tópico e Lista de registros relacionados.

## Atualizar sua comunidade do Lightning para o modelo mais recente

Estamos sempre adicionando melhorias a comunidades do Lightning, mas você não pode aproveitá-las sem ter o modelo mais recente. Portanto, caso você ainda não tenha feito essa atualização, não fique para trás.

**Onde:** Atualize suas comunidades do Lightning acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Se você estiver atualizando sua comunidade da versão Spring '18 para a versão Summer '18, isto é o que o indicador de atualização (  ) controla no Community Builder.

- Se você tiver instalado o Seletor de idioma na sua comunidade, introduzimos algumas melhorias que exigem uma atualização. Sua preferência atual será mantida, mas a aparência e o funcionamento do botão serão um pouco diferentes.
- Melhorias no contêiner do editor de propriedades.

**Importante:** Antes de atualizar para a versão Summer '18, leia Atualizar sua comunidade, que explica como a atualização pode afetar a sua comunidade. Confira também Migrar substituições de CSS para conhecer as alterações específicas de seletor que podem afetar seu CSS personalizado. Em seguida, faça um teste em um sandbox antes de atualizar sua organização de produção.

**Importante:** Se você não tiver atualizado sua comunidade desde a versão Winter '18, confira esta nota de versão com informações importantes. Este tópico de ajuda pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão, portanto, verifique se você entende o impacto total da atualização.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Atualizar o modelo da sua comunidade

Seletor de idioma renomeado e outras melhorias

*Ajuda do Salesforce*: Layouts de tema personalizados e componentes de layout de tema

## Atendimento ao cliente (Napili) tem um novo nome

Como parte da evolução e expansão dos modelos de comunidade, o Atendimento ao cliente (Napili) agora se chama Atendimento ao cliente.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizar sua comunidade do Lightning para o modelo mais recente

*Ajuda do Salesforce*: Atualizar o modelo da sua comunidade

## Atualizar a aparência da comunidade rapidamente alterando temas

Os administradores e designers agora podem selecionar temas pré-construídos em uma biblioteca e personalizá-los com cliques, não código, usando os novos controles do Community Builder.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para escolher um novo tema, selecione **Alterar tema** no menu Temas do Community Builder. Ajuste as configurações e os componentes do tema para atender às necessidades da sua comunidade e do seu cliente. Experimente para ver o que funciona melhor.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Atualizar o modelo da sua comunidade

Seletor de idioma renomeado e outras melhorias

*Ajuda do Salesforce*: Layouts de tema personalizados e componentes de layout de tema

## Melhorar a experiência de comunidade dos clientes com a renderização progressiva

Agora você tem um controle mais preciso das primeiras impressões da sua comunidade com a Renderização progressiva. Você pode especificar em que ordem os componentes serão exibidos quando a página for carregada para otimizar a velocidade do seu site. Por exemplo, faça o material na parte superior de uma página longa ser exibido primeiro, enquanto o conteúdo que não está na visualização da tela é carregado depois.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para aproveitar esse recurso, ative-o em Configurações avançadas no Community Builder. Isso lhe permitirá atribuir componentes a um de três grupos de prioridade (mais alta, alta ou neutra) para controlar a experiência de carregamento de páginas individuais. Teste suas atribuições antes da publicação para evitar degradar a experiência da página em vez de aprimorá-la.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Visão geral da renderização progressiva

## Criar e distribuir soluções de negócios usando o Lightning Bolt Solutions

Para refletir suas funcionalidades expandidas, o Lightning Bolt agora se chama Lightning Bolt Solutions. Você pode adicionar rapidamente e criar com facilidade uma solução do Salesforce pronta para uso que inclua aplicativos ou fluxos personalizados, com ou sem uma página ou modelo de Comunidade do Lightning. Você pode distribuir a sua solução para outras organizações ou compartilhá-la ou vendê-la no AppExchange.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt

## Excluir públicos

Exclua públicos não utilizados ou subutilizados para manter sua lista de públicos reduzida aos que estão atualizados e ativos. Quando você exclui um público, todas as atribuições de público também são excluídas. Você não sabe ao certo se o público ainda está em uso em algum lugar? Nós também cuidamos disso. Mostramos todos os locais em que o público está atribuído em suas comunidades publicadas e não publicadas para que você saiba o que esperar.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Salvar alterações no menu de bloco e de navegação como rascunho

Anteriormente, qualquer item adicionado aos menus de bloco ou de navegação da sua comunidade ativa era publicado imediatamente. Isso era eficiente, mas tornava um pouco complicado experimentar diferentes itens ou testar novas ideias, pois elas entravam em vigor imediatamente. Existem coisas que você não quer tornar públicas. Agora, quando você adiciona itens aos menus de bloco ou de navegação, eles ficam em estado de rascunho até que você esteja pronto para publicá-los. As alterações nos menus de bloco e de navegação são publicadas juntamente com todo o resto quando você clica em Publicar, e não antes.

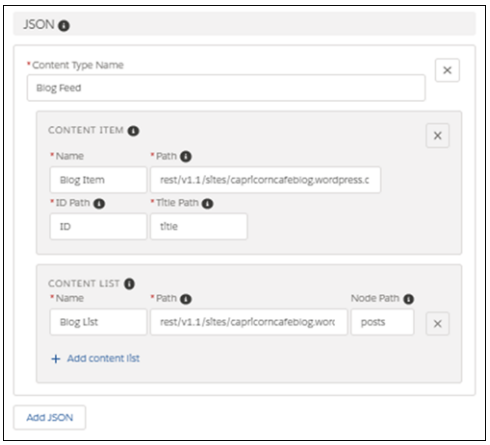
**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Exibir conteúdo de CMS na comunidade usando o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral)

Agora você pode reutilizar blogs e artigos já publicados em um sistema de gerenciamento de conteúdo (CMS) externo. Se o CMS tiver suporte a APIs JSON, você poderá extrair conteúdo para as páginas da sua comunidade. Se você já tiver usado esse recurso na versão beta, saiba que melhoramos a otimização e a usabilidade do mecanismo de pesquisa. Para listas de conteúdo, movemos o caminho do nó do Community Builder para o menu CMS Connect.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Se você não estiver familiarizado com esse recurso, crie uma conexão para o seu CMS e adicione um componente CMS Connect (JSON) à página da comunidade. Configure as propriedades do componente usando expressões JSON.




CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de comunidades do Lightning:* Reutilizar conteúdo com CMS Connect JSON

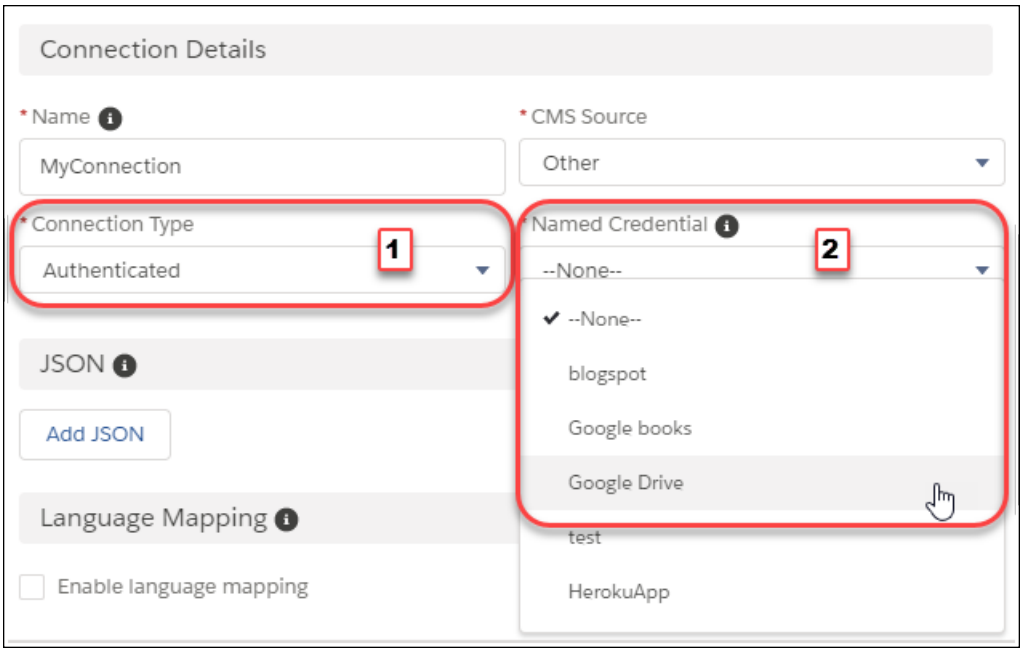
*Guia do desenvolvedor de comunidades do Lightning:* Exemplo: Conectar conteúdo JSON à sua comunidade

## Configurar credenciais nomeadas para o CMS Connect JSON (disponível ao público em geral)

Você pode acessar conteúdo autenticado via CMS Connect (JSON) usando credenciais nomeadas. Se você tiver usado essa funcionalidade na versão beta, ela não mudou, exceto quanto a estar disponível por padrão. Não é necessário entrar em contato com o Suporte da Salesforce para ativá-la.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Você pode autenticar apenas conexões JSON com credenciais nomeadas.

**Como:** Antes de criar a conexão de CMS, defina uma credencial nomeada nas suas configurações do Salesforce. O suporte inclui tanto protocolos anônimos quanto de entidade nomeada, mas não autenticação por usuário.




Use Espaços de trabalho da comunidade para criar a conexão e selecione **Autenticado** (1) como o tipo de conexão. Em seguida, escolha a credencial nomeada (2) a ser usada.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de comunidades do Lightning:* Reutilizar conteúdo com CMS Connect JSON

## Melhorar a SEO para aprimorar a descoberta de conteúdo

Objetos e campos públicos agora podem ser indexados por serviços externos para melhorar a capacidade de descoberta. Aumente seu público com esforço mínimo permitindo que serviços externos indexem entidades públicas, inclusive o conteúdo fornecido em feeds do CMS Connect (JSON). Você pode controlar o que é indexado.

**Onde:** Essa alteração se aplica a todas as comunidades.

**Como:** Depois que você ativar a opção **Acesso público** nas Configurações gerais do Community Builder, a nova guia SEO estará disponível. Controle o que é indexado configurando objetos e campos como públicos ou não no Perfil de Guest User.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Configurar o SEO para a sua comunidade

## Atualizar suas substituições da marca <h1> para <h3> nos títulos de artigos de Resultados da pesquisa e Detalhes do tópico

Para melhorar a acessibilidade às nossas comunidades, atualizamos as marcas <h1> nos títulos de artigos dos componentes Detalhes do tópico e Resultados da pesquisa. Se você tiver substituído as marcas <h1>, atualize-as para <h3> para que continuem funcionando.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Atualizar suas substituições de `<ui:button>` em alguns componentes de comunidade do Lightning

Alteramos `<ui:button>` para `<lighting:button>` nestes componentes do Community Builder: Desvio de caso, Pesquisa global de comunidades peer-to-peer, Editor de pesquisa e publicação, Artigos do tópico por tópico e Lista de registros relacionados.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Os botões a seguir foram atualizados para `<lighting:button>`.

- O botão de modal móvel Fechar no componente Desvio de caso
- Os botões Pesquisar, Pesquisar em dispositivo móvel e Fechar no componente Pesquisa global de comunidades peer-to-peer
- Os botões Pesquisar e Fechar no componente Editor de pesquisa e publicação
- O botão Mostrar mais no componente Principais artigos por tópico
- O botão Mostrar mais no componente Lista de registros relacionados

Os componentes de namespace `lightning` são otimizados para casos de uso comuns. Além de usarem o estilo do Lightning Design System, eles têm recursos de acessibilidade, interação em tempo real e mensagens de erro aprimoradas.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning:* Trabalhar com componentes básicos do Lightning

# Comunidades do Lightning: Componentes do Lightning novos e aprimorados

Adicionamos novos componentes para uso em Comunidades do Lightning e tornamos os componentes existentes ainda melhores. Dê às suas comunidades acesso a todos os objetos de serviço de campo do Salesforce. E permita que os membros da comunidade visualizem e retomem fluxos pausados em uma comunidade.

NESTA SEÇÃO:

Acessar dados de serviço de campo em comunidades do Lightning

Adicione qualquer objeto de serviço de campo à sua comunidade do Lightning para compartilhar registros com os seus parceiros, prestadores de serviços e clientes. Anteriormente, somente ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço estavam disponíveis em comunidades do Lightning.

### Recomendar ações e ofertas aos membros da comunidade (piloto)

Adicione o novo componente Ações recomendadas para executar uma estratégia que determine quais propostas exibir aos membros da comunidade do Lightning. As propostas podem servir a qualquer fim, como, por exemplo, fornecer uma ação comum ou uma oferta especial. Ao configurar uma estratégia, você pode determinar as condições para exibir uma determinada proposta. Esse componente está disponível como parte do piloto Próxima melhor ação do Einstein.

### Permitir que os usuários visualizem e retomem fluxos pausados

Adicione o novo componente Fluxos pausados para permitir que os membros da sua comunidade do Lightning vejam todos os fluxos pausados de sua propriedade, excluam esses fluxos ou os retomem em um momento mais conveniente sem perder o trabalho. Ao configurar um fluxo, você pode escolher pontos de pausa específicos.

### Usar a linha de tempo de atividades em comunidades

Agora você pode rastrear suas atividades abertas e o histórico de atividades com a linha de tempo de atividades e visualizá-las em uma guia de informações de registro na sua comunidade. Há suporte para a linha de tempo de atividades em contas, campanhas, contatos, contratos, leads, oportunidades, pedidos, cotações e objetos personalizados ativados para atividade.

### Obter mais flexibilidade com calendários em comunidades

Os usuários podem atualizar compromissos de calendário rapidamente arrastando-os para novos períodos de tempo. Eles também podem abrir ou ocultar os detalhes do painel lateral.

### Seletor de idioma renomeado e outras melhorias

Alteramos o nome do componente Seletor de idioma (Language Picker) no Community Builder para Seletor de idioma (Language Selector). Também adicionamos um campo **Rótulo** para melhorar a acessibilidade e mostrar o que o Seletor de idioma está fazendo na página. Além disso, o campo de alinhamento de texto do botão agora é um menu suspenso que permite escolher como o texto aparecerá no botão.

### Permitir que usuários da comunidade criem casos com o botão Contatar suporte

Adicionamos um componente Botão Contatar suporte independente às Comunidades do Lightning. Anteriormente, você só podia usar o Botão Contatar suporte juntamente com o componente Botão Perguntar.

### Escolher tópicos, personalizar o rótulo do botão de upload de arquivos e fazer muito mais com facilidade nos componentes Desvio de caso e Formulário de contato com o suporte

Fizemos muitas melhorias nos componentes Desvio de caso e Formulário de contato com o suporte para que os clientes consigam encontrar respostas para as suas dúvidas mais rapidamente. Os administradores agora podem personalizar o rótulo do botão **Carregar arquivo**, no componente Formulário de contato com o suporte, para exibir o texto desejado. Além disso, o campo ID do tópico no editor de propriedades do componente Desvio de caso agora é um menu suspenso que inclui os tópicos de navegação e destaque da comunidade, bem como quaisquer tópicos adicionados por membros da comunidade. O componente Desvio de caso agora exibe artigos por padrão e as visualizações de discussões são somente leitura.

### Rastrear as preocupações dos clientes monitorando a linha de assunto dos contatos com o suporte

Adicionamos o campo de assunto (Termo) ao tipo de relatório personalizado Relatório de desvio de caso da comunidade. Agora você pode gerar relatórios sobre linhas de assunto que não receberam sugestões úteis quando os clientes tentaram contatar o suporte usando o componente Formulário de contato com o suporte. Como isso pode ajudar a sua empresa? Você pode descobrir as linhas de assunto que seus clientes mais usam ao contatar o suporte, o que mostra em quais áreas do produto eles estão encontrando mais problemas. Com base nos resultados, sua empresa pode criar artigos do Knowledge ou tópicos em uma comunidade para que os clientes consigam encontrar respostas mais rapidamente e destacar as áreas que exigem melhorias.

### Permita que os clientes agendem compromissos em sua comunidade (Beta)

Use o Snap-ins Appointment Management para permitir que os clientes agendem um compromisso com você. Depois de configurar o Serviço de campo e o novo snap-in, adicione-o à comunidade usando o novo componente Snap-ins Appointment Management no Community Builder.

### Fazer mais com o componente Bate-papo do Snap-ins

Agora você pode definir uma ordem de roteamento para bate-papos e exibir a posição do cliente na fila antes do início do bate-papo. Se você usar suporte offline, poderá definir o rótulo exibido no snap-in quando seus agentes estiverem offline. Você pode também adicionar os nomes dos recursos estáticos para os estilos e scripts externos que você deseja usar para criar compromissos de bate-papo personalizados.

### Ocultar a guia Origens conectadas nas configurações do usuário

No Community Builder, o componente Configurações do usuário agora inclui um controle para ocultar a guia Origens conectadas. Isso facilita a remoção dessa guia caso ela não seja útil para a sua comunidade.

### Lista de opções dependente a ser atualizada na versão Winter '19

As listas de opções dependentes em componentes do Lightning serão atualizadas para funcionarem como no Salesforce Classic e não poderão mais definir um valor padrão na versão Winter '19. Isso não inviabilizará seu site, mas a experiência mudará para seus clientes.

## Acessar dados de serviço de campo em comunidades do Lightning

Adicione qualquer objeto de serviço de campo à sua comunidade do Lightning para compartilhar registros com os seus parceiros, prestadores de serviços e clientes. Anteriormente, somente ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço estavam disponíveis em comunidades do Lightning.

**Onde:** Essa alteração aplica-se a comunidades do Lightning e Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo Salesforce móvel. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para saber mais, consulte Gerenciar o serviço de campo em comunidades do Lightning.

## Recomendar ações e ofertas aos membros da comunidade (piloto)

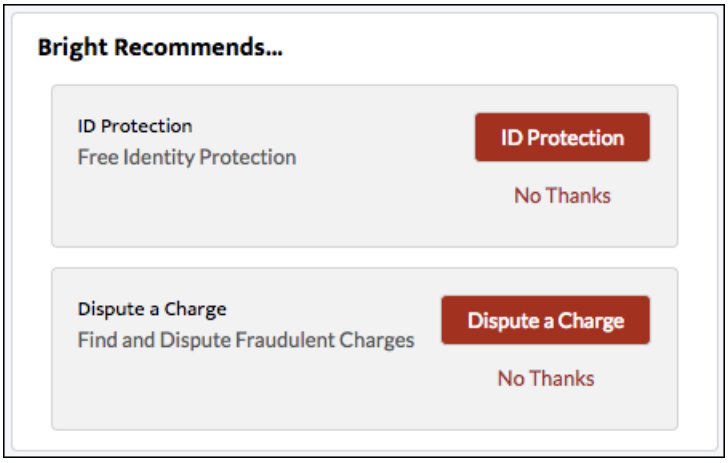
Adicione o novo componente Ações recomendadas para executar uma estratégia que determine quais propostas exibir aos membros da comunidade do Lightning. As propostas podem servir a qualquer fim, como, por exemplo, fornecer uma ação comum ou uma oferta especial. Ao configurar uma estratégia, você pode determinar as condições para exibir uma determinada proposta. Esse componente está disponível como parte do piloto Próxima melhor ação do Einstein.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Fornecemos a Próxima melhor ação do Einstein a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Próxima melhor ação do Einstein não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Próxima melhor ação do Einstein no IdeaExchange.

**Quem:** Quando um usuário clica em um botão de proposta, um fluxo de tela é iniciado. Para executar um fluxo, os membros da comunidade devem ter a permissão Executar fluxos ou o campo Usuário de fluxo ativado na página de detalhes do usuário. Não há suporte a fluxos para usuários não autenticados.

**Por quê:** Digamos que um cliente registre um caso com o suporte e, em seguida, clique em um link para acompanhar seu progresso. Se a descrição incluir "perda de cartão de crédito", sua comunidade exibirá dois fluxos recomendados: um que oferece proteção gratuita de identidade e outro que permite ao cliente contestar encargos recentes no cartão de crédito.




CONSULTE TAMBÉM:

Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

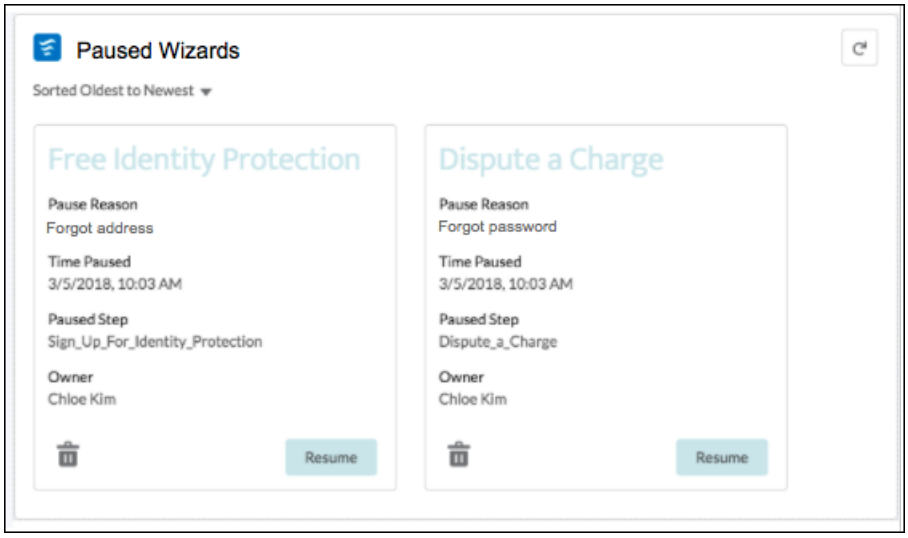
## Permitir que os usuários visualizem e retomem fluxos pausados

Adicione o novo componente Fluxos pausados para permitir que os membros da sua comunidade do Lightning vejam todos os fluxos pausados de sua propriedade, excluam esses fluxos ou os retomem em um momento mais conveniente sem perder o trabalho. Ao configurar um fluxo, você pode escolher pontos de pausa específicos.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Para pausar um fluxo, os membros da sua comunidade devem ter a permissão **Executar fluxos**.

**Por quê:** Por exemplo, sua empresa financeira tem um fluxo para ajudar na solicitação de um cartão de crédito. Seu cliente fica em dúvida em uma das etapas (qual *era* meu endereço há 12 anos?). Em vez de perder as telas de informações anteriores, o cliente pode pressionar **Pausar** para localizar as informações necessárias. Ou então o cliente pausa uma etapa e precisa de ajuda para continuar com os formulários. O cliente pode contatar a sua empresa e um agente de serviço pode continuar o fluxo por ele.



**Como:** Em **Configuração** > **Configurações de automação de processo**, selecione **Permitir que os usuários pausem fluxos**. Depois de configurar um ponto de pausa nos seus fluxos, você poderá usar o componente Fluxos pausados no Community Builder.

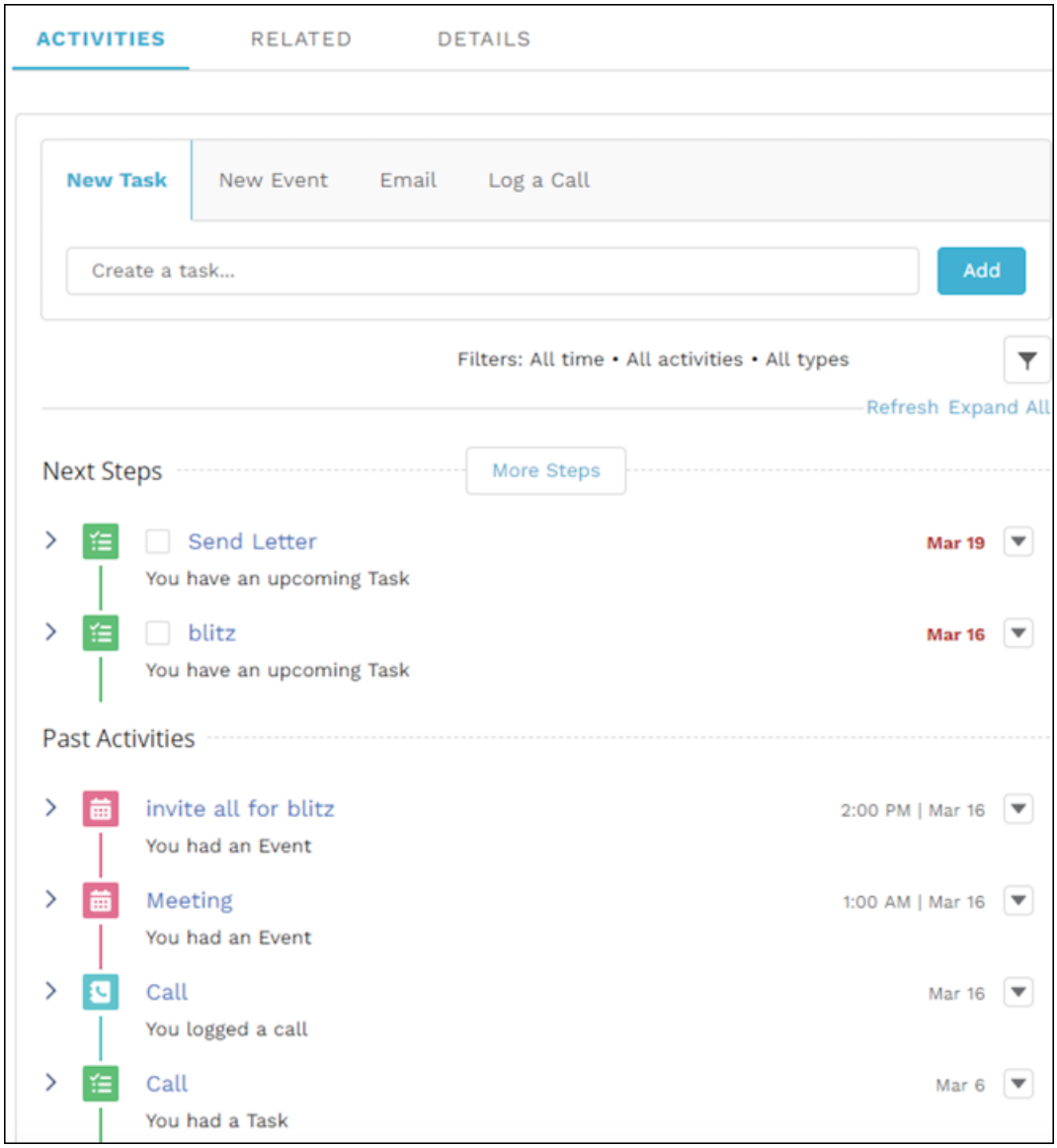
Nota: Embora sejam chamados de fluxos no Salesforce, sua empresa pode chamá-los de processos, formulários, etapas ou assistentes. Use uma convenção de nomenclatura que seus clientes entendam no campo de título.

## Usar a linha de tempo de atividades em comunidades

Agora você pode rastrear suas atividades abertas e o histórico de atividades com a linha de tempo de atividades e visualizá-las em uma guia de informações de registro na sua comunidade. Há suporte para a linha de tempo de atividades em contas, campanhas, contatos, contratos, leads, oportunidades, pedidos, cotações e objetos personalizados ativados para atividade.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Rastreie e gerencie todas as atividades da sua comunidade de parceiros usando a linha de tempo de atividades.



## Obter mais flexibilidade com calendários em comunidades

Os usuários podem atualizar compromissos de calendário rapidamente arrastando-os para novos períodos de tempo. Eles também podem abrir ou ocultar os detalhes do painel lateral.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Localize esse componente no Community Builder.

Nota: A opção de ocultar ou abrir o painel lateral no Calendário de comunidades está disponível somente em calendários que foram configurados para **Mostrar barra lateral do calendário**.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizar itens de calendário arrastando-os no Lightning Experience

Melhorar o modo de exibição do calendário no Lightning Experience

## Seletor de idioma renomeado e outras melhorias

Alteramos o nome do componente Seletor de idioma (Language Picker) no Community Builder para Seletor de idioma (Language Selector). Também adicionamos um campo **Rótulo** para melhorar a acessibilidade e mostrar o que o Seletor de idioma está fazendo na página. Além disso, o campo de alinhamento de texto do botão agora é um menu suspenso que permite escolher como o texto aparecerá no botão.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para ver as alterações do Seletor de idioma na versão Summer '18, você terá que atualizar manualmente seu modelo de comunidade no Community Builder.

## Permitir que usuários da comunidade criem casos com o botão Contatar suporte

Adicionamos um componente Botão Contatar suporte independente às Comunidades do Lightning. Anteriormente, você só podia usar o Botão Contatar suporte juntamente com o componente Botão Perguntar.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Você prefere manter essas ações e botões separados do ponto de vista do design. O novo Botão Contatar suporte lhe proporciona a flexibilidade de fazer diferentes chamadas à ação em partes distintas da comunidade.

## Escolher tópicos, personalizar o rótulo do botão de upload de arquivos e fazer muito mais com facilidade nos componentes Desvio de caso e Formulário de contato com o suporte

Fizemos muitas melhorias nos componentes Desvio de caso e Formulário de contato com o suporte para que os clientes consigam encontrar respostas para as suas dúvidas mais rapidamente. Os administradores agora podem personalizar o rótulo do botão **Carregar arquivo**, no componente Formulário de contato com o suporte, para exibir o texto desejado. Além disso, o campo ID do tópico no editor de propriedades do componente Desvio de caso agora é um menu suspenso que inclui os tópicos de navegação e destaque da comunidade, bem como quaisquer tópicos adicionados por membros da comunidade. O componente Desvio de caso agora exibe artigos por padrão e as visualizações de discussões são somente leitura.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Rastrear as preocupações dos clientes monitorando a linha de assunto dos contatos com o suporte

Adicionamos o campo de assunto (Termo) ao tipo de relatório personalizado Relatório de desvio de caso da comunidade. Agora você pode gerar relatórios sobre linhas de assunto que não receberam sugestões úteis quando os clientes tentaram contatar o suporte usando o componente Formulário de contato com o suporte. Como isso pode ajudar a sua empresa? Você pode descobrir as linhas de assunto que seus clientes mais usam ao contatar o suporte, o que mostra em quais áreas do produto eles estão encontrando mais problemas. Com base nos resultados, sua empresa pode criar artigos do Knowledge ou tópicos em uma comunidade para que os clientes consigam encontrar respostas mais rapidamente e destacar as áreas que exigem melhorias.

**Onde:** Esse recurso está disponível como parte do pacote Análise de desvio de caso para Community Cloud, disponível logo após a liberação da versão Summer '18. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Permita que os clientes agendem compromissos em sua comunidade (Beta)

Use o Snap-ins Appointment Management para permitir que os clientes agendem um compromisso com você. Depois de configurar o Serviço de campo e o novo snap-in, adicione-o à comunidade usando o novo componente Snap-ins Appointment Management no Community Builder.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, o Snap-ins Appointment Management é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" especificados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciamento de compromissos de Snap-ins: Deixe clientes reservar, modificar e cancelar compromissos (Beta)

## Fazer mais com o componente Bate-papo do Snap-ins

Agora você pode definir uma ordem de roteamento para bate-papos e exibir a posição do cliente na fila antes do início do bate-papo. Se você usar suporte offline, poderá definir o rótulo exibido no snap-in quando seus agentes estiverem offline. Você pode também adicionar os nomes dos recursos estáticos para os estilos e scripts externos que você deseja usar para criar compromissos de bate-papo personalizados.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

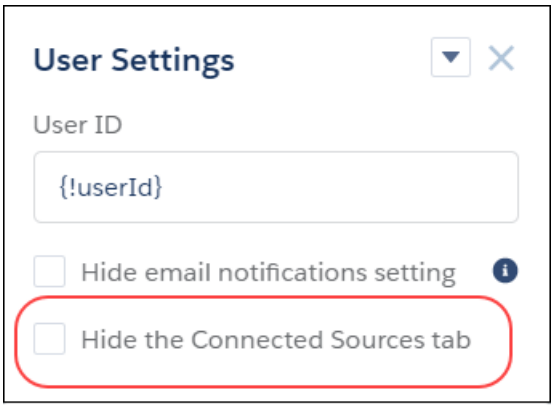
- Definir uma ordem de roteamento para ajustar a atribuição de bate-papos a um agente
- Exibir a posição do cliente na fila antes do início do bate-papo
- Coletar casos quando seus agentes de bate-papo não estiverem disponíveis
- Criar seus próprios compromissos personalizados para bate-papos

## Ocultar a guia Origens conectadas nas configurações do usuário

No Community Builder, o componente Configurações do usuário agora inclui um controle para ocultar a guia Origens conectadas. Isso facilita a remoção dessa guia caso ela não seja útil para a sua comunidade.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Nas propriedades do componente Configurações do usuário, selecione **Ocultar a guia Origens conectadas**.




## Lista de opções dependente a ser atualizada na versão Winter ’19

As listas de opções dependentes em componentes do Lightning serão atualizadas para funcionarem como no Salesforce Classic e não poderão mais definir um valor padrão na versão Winter '19. Isso não inviabilizará seu site, mas a experiência mudará para seus clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

- *Ajuda do Salesforce*: Considerações sobre campo dependente

# Segurança: login sem senha, definir período de validade para links de login

Forneça aos seus clientes a praticidade de fazer login com códigos de verificação em vez de senhas. Crie painéis para gerenciar os números de telefone e endereços de email que eles usam para verificação. Defina diferentes políticas de login na comunidade para relaxar os requisitos de usuários internos. Para melhorar a experiência da sua comunidade, controle por quanto tempo os tokens de ID e links de verificação são válidos.

NESTA SEÇÃO:

Otimizar papéis de conta para melhorar o desempenho e a escala na organização (disponível ao público em geral)

A minimização do número de papéis utilizados em contas de comunidade de parceiros e clientes pode melhorar o desempenho. Considere a possibilidade de recorrer à otimização dos papéis de conta caso deva haver um grande número de contas comerciais com um único usuário da comunidade. Nesse cenário, todas as contas com um único usuário da comunidade que pertençam ao mesmo funcionário usam um único papel pessoal compartilhado. Essa otimização pode eliminar a necessidade de ter possivelmente milhares de papéis de conta. Esse recurso, que estava em fase piloto na versão Spring '18, agora está disponível ao público em geral.

Facilitar o login dos usuários da comunidade usando métodos de verificação de identidade em vez de senhas

Forneça aos membros, clientes e outros usuários externos da sua comunidade a praticidade de fazer login com um código de verificação em vez de uma senha. Por exemplo, permita que os usuários externos façam login com um código enviado em uma mensagem de texto ou email. Esse recurso é chamado de login sem senha.

Definir a expiração de links da comunidade em emails de boas-vindas

Sabe aquele prático link para a comunidade que enviamos em nossos emails de boas-vindas? Agora você pode determinar por quanto tempo esse link ficará ativo. Um dia? Sete dias? Cento e oitenta dias? Você decide!

Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

Os links de redefinição de senha iniciada pelo administrador incluídos em emails para os usuários expiram após 24 horas. Anteriormente, esses links não expiravam. O novo período de validade aplica-se também a links de redefinição de senha em emails enviados antes da versão Summer '18.

Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

Todos nós já esquecemos uma senha e solicitamos sua redefinição, certo? Melhore a experiência dos seus usuários fazendo com que os links de redefinição de senha em emails de esquecimento de senha permaneçam ativos até que o usuário confirme a solicitação de redefinição de senha. Anteriormente, os links em emails de esquecimento de senha expiravam depois que o usuário clicava no link.

Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

Dê aos usuários mais controle sobre os métodos de verificação de identidade que usam para acessar a sua organização. Você pode usar ferramentas administrativas para criar telas de registro e painéis de verificação personalizados para usuários internos e externos. Com interfaces personalizadas, os usuários podem revisar e gerenciar os números de telefone celular e endereços de email que usam para verificação.

Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

O Salesforce não adiciona mais uma barra à direita (/) do URL do emissor para uma comunidade que não tenha um prefixo de caminho raiz (/) no token de ID. Essa alteração está em conformidade com o padrão OpenID Connect Discovery.

Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

Os pontos finais de provedor de autenticação devem começar com HTTP ou HTTPS. Não há mais suporte para protocolos não HTTP, como data://, feed:// ou ftp://, em URLs de provedor de autenticação.

### Configurar o período de validade e os públicos de tokens de ID

Ao definir as configurações de autenticação de um aplicativo conectado, agora você pode especificar por quanto tempo um token de ID será válido após ser emitido. Além disso, você pode especificar vários públicos para o token de ID.

### Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

Se tiver uma comunidade configurada na sua organização, você poderá especificar políticas de login diferentes para os usuários internos. Controle o acesso ao aplicativo Salesforce e às comunidades separadamente. Por exemplo, você pode relaxar as restrições de IP e de ativação de dispositivos para usuários internos confiáveis, proporcionando uma melhor experiência de login.

### Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

Quando usuários externos acessam uma comunidade do Salesforce a partir de um novo dispositivo ou navegador, você pode verificar sua identidade como uma medida adicional de segurança. No perfil de um usuário externo, a opção **Verificar a identidade quando usuários externos acessam o Salesforce a partir de um novo navegador ou dispositivo (ativação de dispositivo)** foi renomeada para **Habilitar ativação de dispositivo**.

### Garantir que sua marcação head é válida

Você tem marcação personalizada na sua marcação `<head>`? Para melhorar a segurança, na versão Summer '19, todo o código existente deverá estar em conformidade para que `<head>` funcione e qualquer código novo deverá estar em conformidade para ser salvo. Esse aprimoramento é baseado nas alterações introduzidas na versão Winter '18, que aplicaram uma restrição adicional a `<head>`.

## Otimizar papéis de conta para melhorar o desempenho e a escala na organização (disponível ao público em geral)

A minimização do número de papéis utilizados em contas de comunidade de parceiros e clientes pode melhorar o desempenho. Considere a possibilidade de recorrer à otimização dos papéis de conta caso deva haver um grande número de contas comerciais com um único usuário da comunidade. Nesse cenário, todas as contas com um único usuário da comunidade que pertençam ao mesmo funcionário usam um único papel pessoal compartilhado. Essa otimização pode eliminar a necessidade de ter possivelmente milhares de papéis de conta. Esse recurso, que estava em fase piloto na versão Spring '18, agora está disponível ao público em geral.

**Onde:** Essa alteração se aplica a todas as comunidades.

**Como:**

1. Em Configuração, insira *`Configurações de compartilhamento`* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de compartilhamento**.
2. Na seção Outras configurações, ative **Usar papel pessoal para o primeiro usuário na conta da comunidade**.

## Facilitar o login dos usuários da comunidade usando métodos de verificação de identidade em vez de senhas

Forneça aos membros, clientes e outros usuários externos da sua comunidade a praticidade de fazer login com um código de verificação em vez de uma senha. Por exemplo, permita que os usuários externos façam login com um código enviado em uma mensagem de texto ou email. Esse recurso é chamado de login sem senha.

**Onde:** Esse recurso está disponível para comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Esse recurso está disponível somente para usuários com uma licença de comunidade ou de Identidade externa. Contate o Suporte ao cliente da Salesforce para usar o método de verificação por SMS (beta).

CONSULTE TAMBÉM:

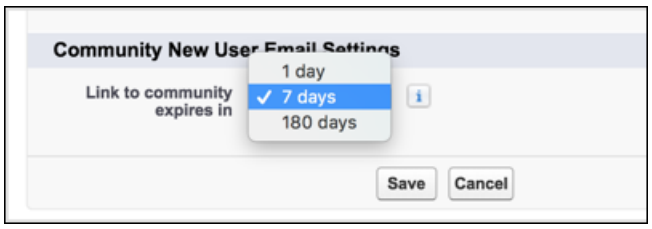
Facilitar o login dos usuários externos na sua comunidade com o login sem senha

## Definir a expiração de links da comunidade em emails de boas-vindas

Sabe aquele prático link para a comunidade que enviamos em nossos emails de boas-vindas? Agora você pode determinar por quanto tempo esse link ficará ativo. Um dia? Sete dias? Cento e oitenta dias? Você decide!

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce Mobile. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Selecione por quanto tempo o link deverá ficar ativo em Configurações de comunidades.




CONSULTE TAMBÉM:

Definir quando os links expiram em emails de boas-vindas

## Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

Os links de redefinição de senha iniciada pelo administrador incluídos em emails para os usuários expiram após 24 horas. Anteriormente, esses links não expiravam. O novo período de validade aplica-se também a links de redefinição de senha em emails enviados antes da versão Summer '18.

**Onde:** Essa alteração aplica-se a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo Salesforce móvel. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

## Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

Todos nós já esquecemos uma senha e solicitamos sua redefinição, certo? Melhore a experiência dos seus usuários fazendo com que os links de redefinição de senha em emails de esquecimento de senha permaneçam ativos até que o usuário confirme a solicitação de redefinição de senha. Anteriormente, os links em emails de esquecimento de senha expiravam depois que o usuário clicava no link.

**Onde:** Essa alteração aplica-se a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo Salesforce móvel. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

## Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

Dê aos usuários mais controle sobre os métodos de verificação de identidade que usam para acessar a sua organização. Você pode usar ferramentas administrativas para criar telas de registro e painéis de verificação personalizados para usuários internos e externos. Com interfaces personalizadas, os usuários podem revisar e gerenciar os números de telefone celular e endereços de email que usam para verificação.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

## Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

O Salesforce não adiciona mais uma barra à direita (/) do URL do emissor para uma comunidade que não tenha um prefixo de caminho raiz (/) no token de ID. Essa alteração está em conformidade com o padrão OpenID Connect Discovery.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

## Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

Os pontos finais de provedor de autenticação devem começar com HTTP ou HTTPS. Não há mais suporte para protocolos não HTTP, como data://, feed:// ou ftp://, em URLs de provedor de autenticação.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

## Configurar o período de validade e os públicos de tokens de ID

Ao definir as configurações de autenticação de um aplicativo conectado, agora você pode especificar por quanto tempo um token de ID será válido após ser emitido. Além disso, você pode especificar vários públicos para o token de ID.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Definir o período de validade e os públicos de tokens de ID

## Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

Se tiver uma comunidade configurada na sua organização, você poderá especificar políticas de login diferentes para os usuários internos. Controle o acesso ao aplicativo Salesforce e às comunidades separadamente. Por exemplo, você pode relaxar as restrições de IP e de ativação de dispositivos para usuários internos confiáveis, proporcionando uma melhor experiência de login.

**Onde:** Essa alteração aplica-se a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo Salesforce móvel. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

## Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

Quando usuários externos acessam uma comunidade do Salesforce a partir de um novo dispositivo ou navegador, você pode verificar sua identidade como uma medida adicional de segurança. No perfil de um usuário externo, a opção **Verificar a identidade quando usuários externos acessam o Salesforce a partir de um novo navegador ou dispositivo (ativação de dispositivo)** foi renomeada para **Habilitar ativação de dispositivo**.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

## Garantir que sua marcação head é válida

Você tem marcação personalizada na sua marcação `<head>`? Para melhorar a segurança, na versão Summer '19, todo o código existente deverá estar em conformidade para que `<head>` funcione e qualquer código novo deverá estar em conformidade para ser salvo. Esse aprimoramento é baseado nas alterações introduzidas na versão Winter '18, que aplicaram uma restrição adicional a `<head>`.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Você está se perguntando se seu código está correto? Confira a seção **Marcação head** na guia Configurações avançadas do Community Builder. Se você tiver código inválido, verá um alerta para corrigi-lo. Quando terminar de adicionar código, observe os

indicadores na janela de código. Porém, mesmo que você não faça isso, nós o informaremos se e onde há um problema quando você tentar salvar o código.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Adicionar marcação ao <head> da página

# Engajamento da comunidade: emblemas de reconhecimento (beta) e acionadores de pergunta e resposta do Journey Builder

Mantenha sua comunidade ativa e os membros engajados. Dê aos seus membros emblemas de reconhecimento por marcos atingidos e envie emails após uma atividade de pergunta ou resposta.

NESTA SEÇÃO:

Valorizar os membros da comunidade com emblemas de reconhecimento (beta)

Mantenha os membros envolvidos recompensando suas realizações com emblemas de reconhecimento. Usando os emblemas Thanks do Work.com como base, você pode criar e conceder emblemas de reconhecimento a membros individuais. Incluímos alguns para você começar: Parabéns, Bom trabalho, Obrigado e Bem-vindo. Você também pode criar seus próprios emblemas. Os emblemas são exibidos no feed e no perfil do membro.

Usar jornadas de marketing para recompensar as atividades de pergunta e resposta dos membros

Estimule o engajamento da comunidade com base na atividade de feed da comunidade. Conecte-se aos membros que fazem ou respondem perguntas ou contate aqueles que têm estado muito silenciosos ultimamente para mantê-los envolvidos na sua comunidade.

Usar publicações em escala para alcançar vários membros de uma só vez

Você tem uma mensagem que gostaria de publicar para vários membros da comunidade, como um compromisso ou notificação especial. Publicar para cada pessoa é uma tarefa demorada. Em vez disso, use Publicações em escala na Fila de engajamento para publicar a mensagem para até 500 membros de uma só vez.

Desfrute do visual de páginas de Fila de engajamento atualizadas

As páginas de Fila de engajamento têm uma nova e atraente aparência para combinar com o restante das filas. A filtragem está mais fácil e abre a opção de personalização de ações em massa.

## Valorizar os membros da comunidade com emblemas de reconhecimento (beta)

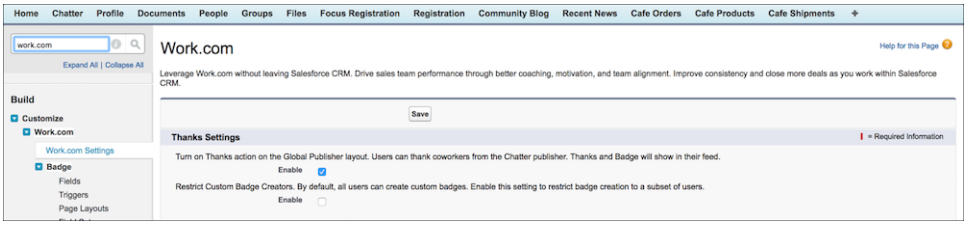
Mantenha os membros envolvidos recompensando suas realizações com emblemas de reconhecimento. Usando os emblemas Thanks do Work.com como base, você pode criar e conceder emblemas de reconhecimento a membros individuais. Incluímos alguns para você começar: Parabéns, Bom trabalho, Obrigado e Bem-vindo. Você também pode criar seus próprios emblemas. Os emblemas são exibidos no feed e no perfil do membro.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

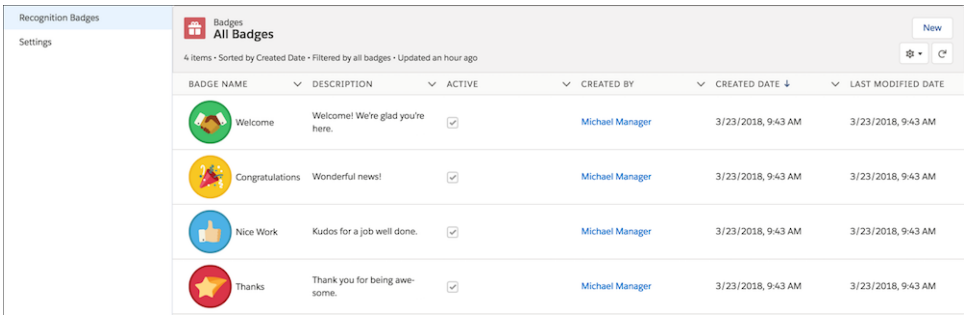
Como um recurso beta, os Emblemas de reconhecimento, bem como o bloco Gamification, são uma visualização de versão e não fazem parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. O recurso Emblemas de reconhecimento é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da

Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre Emblemas de reconhecimento no grupo Emblemas da comunidade do Lightning (Summer '18) da Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, contate o Suporte da Salesforce ou o gerente de produto por meio da Trailblazer Community.

**Como:** Ative o recurso Thanks do Work.com. Em Configuração, insira *Work.com* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecione **Configurações do Work.com**. Recomendamos permitir que apenas gerentes de comunidade possam criar emblemas personalizados, para manter o controle do número de emblemas criados e evitar duplicatas.




Então vá para os Espaços de trabalho da comunidade do Lightning e clique no bloco Gamification para entrar no maravilhoso mundo dos emblemas de reconhecimento.




Está se sentindo ambicioso? Usando o Criador de processos, você pode criar uma maneira de conceder emblemas automaticamente a usuários que atingem determinados marcos.

## Usar jornadas de marketing para recompensar as atividades de pergunta e resposta dos membros

Estimule o engajamento da comunidade com base na atividade de feed da comunidade. Conecte-se aos membros que fazem ou respondem perguntas ou contate aqueles que têm estado muito silenciosos ultimamente para mantê-los envolvidos na sua comunidade.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Você precisa ter tanto a licença Community quanto a Marketing Cloud para usar este recurso.

**Por quê:** Manter os membros envolvidos é importante para a saúde da sua comunidade. As jornadas por email, entregues pelo Journey Builder do Marketing Cloud, podem ajudar a fazer exatamente isso. Baseá-las na atividade de feed da comunidade abre muitas oportunidades de conexão. Por exemplo, envie um email automaticamente para os membros que tenham cinco respostas marcadas como "melhor" e convide-os para se tornarem MVPs. Ou então use o Journey Builder para enviar um email de agradecimento aos usuários que fazem ou respondem perguntas. Incentive os autores de perguntas a apoiar as pessoas que as respondem. Você também pode criar uma jornada para enviar uma nota aos membros que não publicaram nada ultimamente incentivando-os a retomar sua participação.

**Como:** Crie jornadas usando as ferramentas do Journey Builder do Marketing Cloud e comece rapidamente a contatar seus membros de novas maneiras.

## Usar publicações em escala para alcançar vários membros de uma só vez

Você tem uma mensagem que gostaria de publicar para vários membros da comunidade, como um compromisso ou notificação especial. Publicar para cada pessoa é uma tarefa demorada. Em vez disso, use Publicações em escala na Fila de engajamento para publicar a mensagem para até 500 membros de uma só vez.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Clique na caixa de seleção **Selecionar tudo** na parte superior do relatório. Se você tiver mais de 500 membros nos resultados, somente os primeiros 500 serão selecionados para manter o desempenho no nível máximo. Depois de concluir a publicação, execute novamente o relatório e repita a operação de publicação em massa.

## Desfrute do visual de páginas de Fila de engajamento atualizadas

As páginas de Fila de engajamento têm uma nova e atraente aparência para combinar com o restante das filas. A filtragem está mais fácil e abre a opção de personalização de ações em massa.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

# Chatter em Comunidades do Lightning: fechamento de conversas para impedir novas ações, fixação de publicações e fluxos entre comunidades estão disponíveis ao público em geral

A versão Summer '18 traz recursos maduros que passam do status de piloto ou beta para disponíveis ao público em geral. Tanto os fluxos entre comunidades quanto a fixação de publicações foram promovidos. Há também um novo recurso incrível para fechar publicações, perguntas e pesquisas para impedir novas ações.

NESTA SEÇÃO:

### Fechar uma conversa em comunidades

A pergunta foi respondida, o tópico foi debatido, a pesquisa foi decidida. O que você faz agora? Você encerra a conversa. Administradores, moderadores e membros autorizados da comunidade agora podem fechar uma pergunta, pesquisa ou publicação. E, se necessário, podem reabri-la. Essa é uma boa maneira de encerrar o debate sobre uma questão resolvida.

### Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral)

Coloque informações vitais na parte frontal e central fixando publicações importantes no topo dos feeds de grupo e tópicos. Agora que a fixação de publicações está disponível ao público em geral, aumentamos para três o número de publicações que podem ser fixadas a um feed.

### Verificar fluxos da comunidade sem sair do Salesforce (disponível ao público em geral)

Quando está cuidando de negócios no Lightning Experience, você pode verificar rapidamente suas comunidades sem mudar de contexto. Em vez de ir da sua organização do Salesforce para a sua comunidade e voltar, simplesmente abra um fluxo da comunidade da sua organização interna para ver o que aconteceu recentemente. Você pode publicar e comentar, fazer perguntas, adicionar pesquisas e executar muitas outras ações que geralmente estão disponíveis em um fluxo.

### Ocultar os tópicos de um artigo

A nova opção **Mostrar tópicos** nas propriedades do componente Conteúdo do artigo no Community Builder tornam mais fácil mostrar ou ocultar os tópicos atribuídos a um artigo. Anteriormente, os tópicos sempre apareciam e você não podia ocultá-los.

### O botão Mensagem agora é mostrado em perfis móveis

O botão Mensagem que é mostrado em perfis no modo de exibição de desktop da sua comunidade agora está disponível em perfis de usuário no aplicativo para navegador móvel.

### Ver informações sobre Rich Publisher Apps em emails

Agora você pode ver informações do aplicativo em suas notificações por email, facilitando o compartilhamento de Rich Publisher Apps.

### Receber notificações por email de votos favoráveis

Você tem dificuldade para acompanhar o feed da sua comunidade? Quer ficar informado sem consultar o feed a cada 10 minutos? Para ajudá-lo a rastrear toda a sua atividade de feed, você pode receber notificações sempre que suas publicações e comentários receberem votos favoráveis. A notificação inclui o usuário que deu um voto favorável, onde o comentário ou a publicação está localizado, seu conteúdo e um link para a publicação.

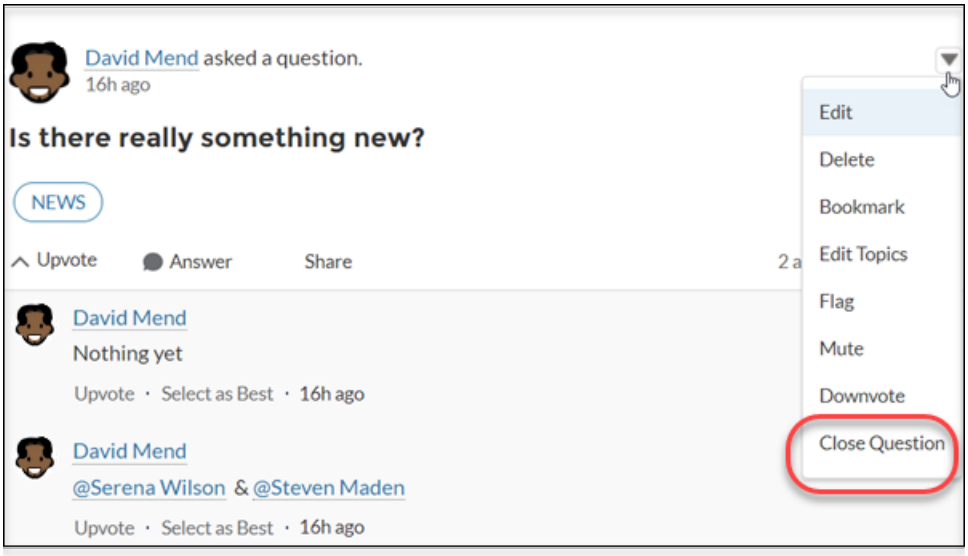
## Fechar uma conversa em comunidades

A pergunta foi respondida, o tópico foi debatido, a pesquisa foi decidida. O que você faz agora? Você encerra a conversa. Administradores, moderadores e membros autorizados da comunidade agora podem fechar uma pergunta, pesquisa ou publicação. E, se necessário, podem reabri-la. Essa é uma boa maneira de encerrar o debate sobre uma questão resolvida.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Administradores e moderadores da comunidade podem fechar publicações, pesquisas e perguntas sem qualquer configuração especial. Os administradores podem atribuir a permissão Fechar threads de conversa a membros da comunidade.

**Por quê:** O fechamento de conversas está disponível em feeds de grupo, tópico, discussão e perfil de usuário. A ação de fechamento está disponível no menu de estouro da publicação, pergunta ou pesquisa tanto no feed completo quanto no modo de exibição de detalhes do item de feed. Quando uma conversa é exposta na sua organização interna – por exemplo, por meio de um fluxo entre comunidades –, o status de aberto ou fechado da conversa é respeitado.




**Como:** As ações disponíveis após o fechamento de uma conversa variam, geralmente de acordo com o conjunto de permissões ou o papel do usuário. Isto é o que cada um pode fazer em uma conversa fechada.

| Ação | Disponibilidade em uma conversa fechada |
|---|---|
| Adicionar um comentário | Bloqueado |
| Responder a uma pergunta | Bloqueado |
| Votar em uma pesquisa | Bloqueado |
| Editar um item de feed ou seus comentários ou respostas | Bloqueado para o autor; disponível para administradores, moderadores e pessoas com a permissão Fechar threads de conversa em feeds |
| Editar um tópico | Disponível |
| Excluir um item de feed ou seus comentários ou respostas | Bloqueado para o autor; disponível para administradores, moderadores e pessoas com a permissão Fechar threads de conversa em feeds |
| Publicar um comentário com revisão pendente (moderação da comunidade) | Disponível a administradores e moderadores |
| Curtir ou não curtir; dar um voto favorável ou desfavorável | Disponível |
| Selecionar ou remover uma melhor resposta | Bloqueado para o autor; disponível para administradores, moderadores e pessoas com a permissão Fechar threads de conversa em feeds |
| Verificação da empresa; remover verificação | Disponível somente a pessoas com a permissão Verificar respostas a perguntas do Chatter |
| Inserir um indicador | Disponível |
| Compartilhar | Disponível |
| Inserir um indicador de entidade | Disponível |
| Emudecer e desemudecer | Disponível |
| Escalonar para caso | Disponível somente a pessoas com permissão para escalonar um item de feed para um caso |

A API REST do Chatter e o Chatter no Apex oferecem suporte a conversas fechadas.

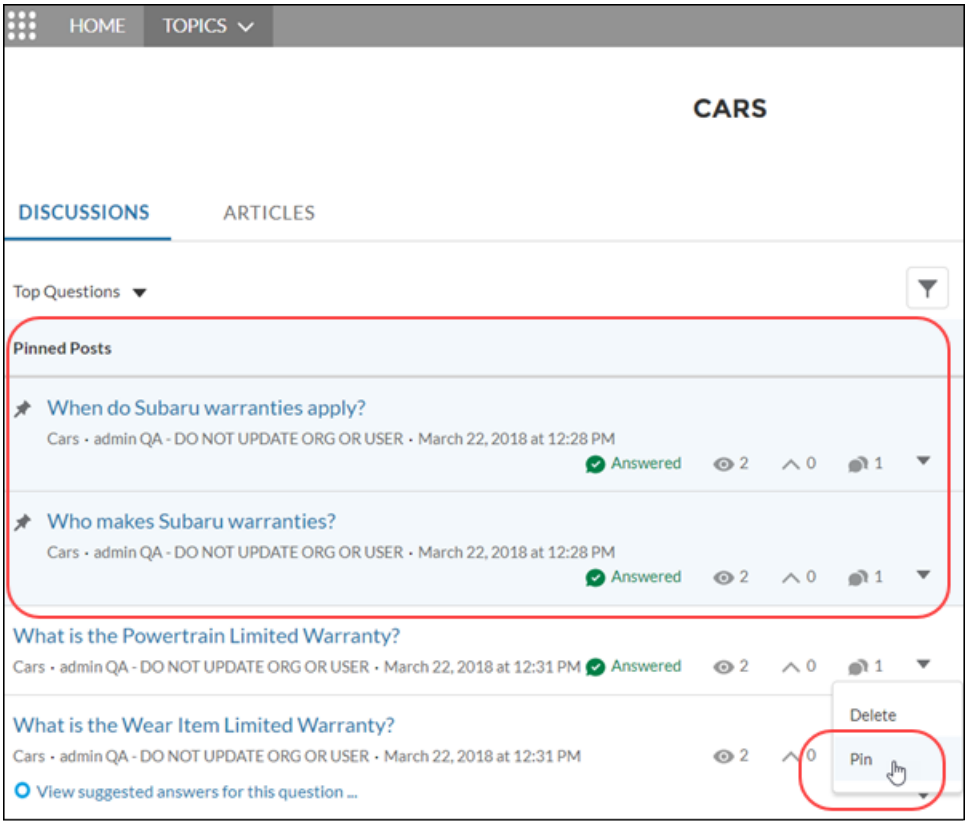
## Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral)

Coloque informações vitais na parte frontal e central fixando publicações importantes no topo dos feeds de grupo e tópicos. Agora que a fixação de publicações está disponível ao público em geral, aumentamos para três o número de publicações que podem ser fixadas a um feed.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Os administradores podem ativar a fixação de publicações e atribuir a permissão de fixação por meio da Configuração. Quando a fixação de publicações está ativada, administradores, gerentes de comunidade e proprietários e gerentes de grupos podem fixar publicações. Outros usuários podem fixar publicações quando você atribui a eles essa permissão.

**Por quê:** Aumente a visibilidade da publicação com publicações fixadas. Fixe até três publicações na parte superior de feeds de tópicos e grupos.




**Como:** Em sua organização, vá para **Configuração > Configurações do Chatter** e selecione **Permitir fixação de publicações**. Depois que você ativar a fixação de publicações na sua organização, administradores, gerentes de comunidade, proprietários de grupo e gerentes de grupo poderão fixar publicações. Você também pode atribuir a permissão Fixar publicações em feeds a usuários selecionados. Atribua a permissão de fixação de publicações na Configuração por meio de perfis de usuários e conjuntos de permissões.

## Verificar fluxos da comunidade sem sair do Salesforce (disponível ao público em geral)

Quando está cuidando de negócios no Lightning Experience, você pode verificar rapidamente suas comunidades sem mudar de contexto. Em vez de ir da sua organização do Salesforce para a sua comunidade e voltar, simplesmente abra um fluxo da comunidade da sua organização interna para ver o que aconteceu recentemente. Você pode publicar e comentar, fazer perguntas, adicionar pesquisas e executar muitas outras ações que geralmente estão disponíveis em um fluxo.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Os ícones de imagem em linha e anexo de arquivo não estão disponíveis quando você trabalha com um fluxo da comunidade de sua organização interna. Porém, eles reaparecem quando você trabalha no fluxo na sua comunidade.

## Ocultar os tópicos de um artigo

A nova opção **Mostrar tópicos** nas propriedades do componente Conteúdo do artigo no Community Builder tornam mais fácil mostrar ou ocultar os tópicos atribuídos a um artigo. Anteriormente, os tópicos sempre apareciam e você não podia ocultá-los.

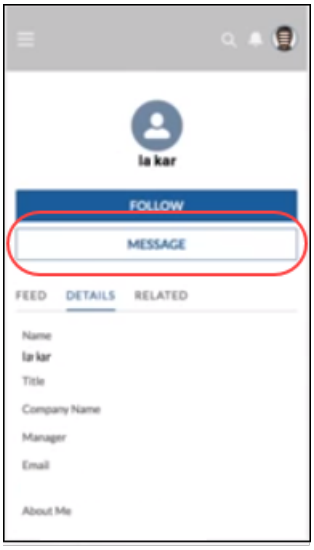
**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## O botão Mensagem agora é mostrado em perfis móveis

O botão Mensagem que é mostrado em perfis no modo de exibição de desktop da sua comunidade agora está disponível em perfis de usuário no aplicativo para navegador móvel.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Use o botão Mensagem para iniciar uma mensagem para outro membro da comunidade diretamente no perfil do membro.




## Ver informações sobre Rich Publisher Apps em emails

Agora você pode ver informações do aplicativo em suas notificações por email, facilitando o compartilhamento de Rich Publisher Apps.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Receber notificações por email de votos favoráveis

Você tem dificuldade para acompanhar o feed da sua comunidade? Quer ficar informado sem consultar o feed a cada 10 minutos? Para ajudá-lo a rastrear toda a sua atividade de feed, você pode receber notificações sempre que suas publicações e comentários receberem votos favoráveis. A notificação inclui o usuário que deu um voto favorável, onde o comentário ou a publicação está localizado, seu conteúdo e um link para a publicação.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para ativar as Notificações de voto favorável, acesse **Configurações**. Em **Chatter** > **Notificações por email**, selecione **Curtidas ou votos favoráveis em minha publicação ou comentário**.

# Partner Central: gerenciamento delegado de conta, direcionamento e compartilhamento de público para níveis e programas de canal e muito mais

Os usuários parceiros podem gerenciar suas próprias equipes de vendas com a administração delegada aprimorada. Os administradores e gerentes de canal podem criar experiências de comunidade personalizadas para níveis e programas de canal. Os usuários parceiros e gerentes tiram melhor proveito do mercado de campanhas com campanhas destacadas, campos de dados adicionais e maior flexibilidade ao usar os fundos de desenvolvimento de mercado.

NESTA SEÇÃO:

Capacitar administradores delegados externos para gerenciar suas próprias equipes (beta)

Ajude seus administradores delegados a manter os usuários parceiros progredindo com a página Membros em Gerenciamento de conta. Com apenas alguns cliques, os administradores delegados podem ativar e desativar membros. Eles também podem redefinir as senhas dos membros na mesma página.

Permitir que administradores delegados gerenciem e compartilhem ativos de identidade visual (beta)

Administradores externos delegados podem armazenar ativos de identidade visual do parceiro na página Identidade visual. Gerentes de canal podem acessar essa página para criar emails com marca combinada, campanhas de marketing e sites. Os parceiros podem usar informações coletadas na página Identidade visual em aplicativos específicos do parceiro. Por exemplo, o aplicativo Localizador de distribuidor pode usar informações de detalhes da empresa, como endereços, sites e informações de contato, para encontrar os distribuidores mais próximos.

Fornecer mais detalhes com o Campaign Marketplace (disponível ao público em geral)

Os gerentes de canal podem destacar um tipo de campanha para exibir aspectos importantes e ajudar os parceiros a detectar rapidamente o que estão mais interessadas em executar. Eles também podem adicionar campos de dados para fornecer mais informações, como, por exemplo, quais campanhas estão gerando novos leads e quais estão lançando um novo produto.

Fazer mais com os fundos de desenvolvimento de mercado

Os Fundos de desenvolvimento de mercado foram aprimorados nesta versão. Use um campo de pesquisa personalizado para associar campanhas a orçamentos, prorrogar a data final de disponibilidade de um fundo, usar segurança em nível de campo para impedir que usuários parceiros atualizem campos de status e valor e criar um fluxo de trabalho que atualize o status ou o valor de uma solicitação ou reivindicação.

Direcionar para públicos com base no nível ou programa de canal

Crie diferentes versões de uma página para diferentes níveis ou programas de canal, com campos de critérios para atribuir a cada nível uma experiência personalizada. Você também pode usar campos de critérios para atribuir visibilidade a determinados componentes ou conjuntos de identidade visual.

Compartilhar dados com gerentes de canal e usuários parceiros com mais segurança

Os membros de um nível ou programa de canal não têm mais visibilidade das contas e oportunidades de outros membros. Embora os membros não possam ver os dados, os gerentes de canal ainda podem ter acesso ao panorama completo extraindo os dados para seus relatórios e painéis.

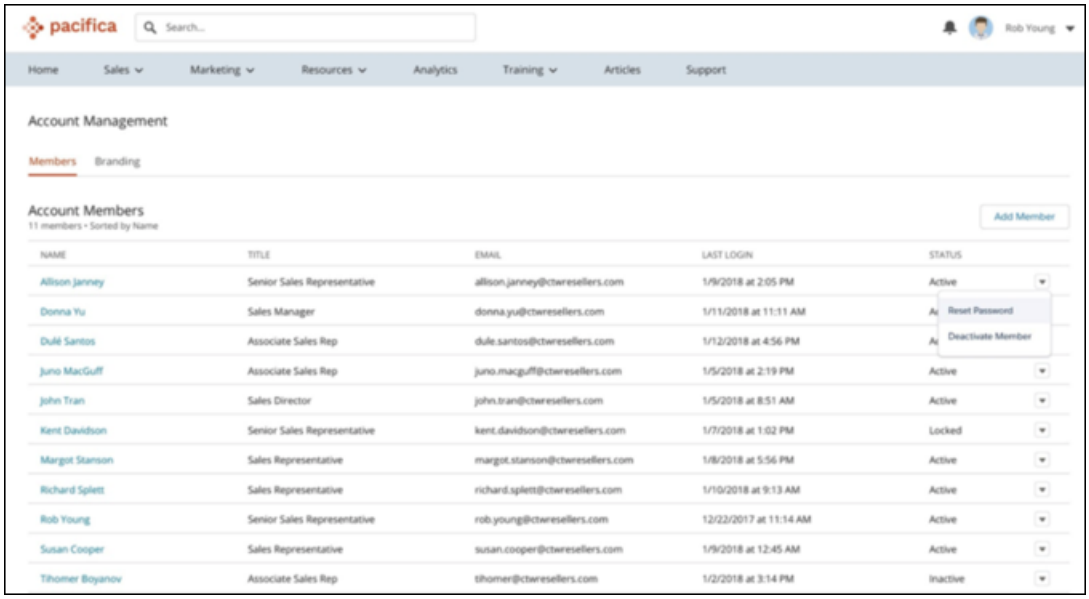
## Capacitar administradores delegados externos para gerenciar suas próprias equipes (beta)

Ajude seus administradores delegados a manter os usuários parceiros progredindo com a página Membros em Gerenciamento de conta. Com apenas alguns cliques, os administradores delegados podem ativar e desativar membros. Eles também podem redefinir as senhas dos membros na mesma página.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades Partner Central acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, a página Membros está em visualização e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode enviar feedback e sugestões para a página Membros no grupo Comunidade de parceiros do Salesforce na Trailblazer Community.

**Como:** Clique em **Membros**. Você pode desativar, ativar ou redefinir senhas para os membros na coluna Ações.




## Permitir que administradores delegados gerenciem e compartilhem ativos de identidade visual (beta)

Administradores externos delegados podem armazenar ativos de identidade visual do parceiro na página Identidade visual. Gerentes de canal podem acessar essa página para criar emails com marca combinada, campanhas de marketing e sites. Os parceiros podem usar informações coletadas na página Identidade visual em aplicativos específicos do parceiro. Por exemplo, o aplicativo Localizador de distribuidor pode usar informações de detalhes da empresa, como endereços, sites e informações de contato, para encontrar os distribuidores mais próximos.

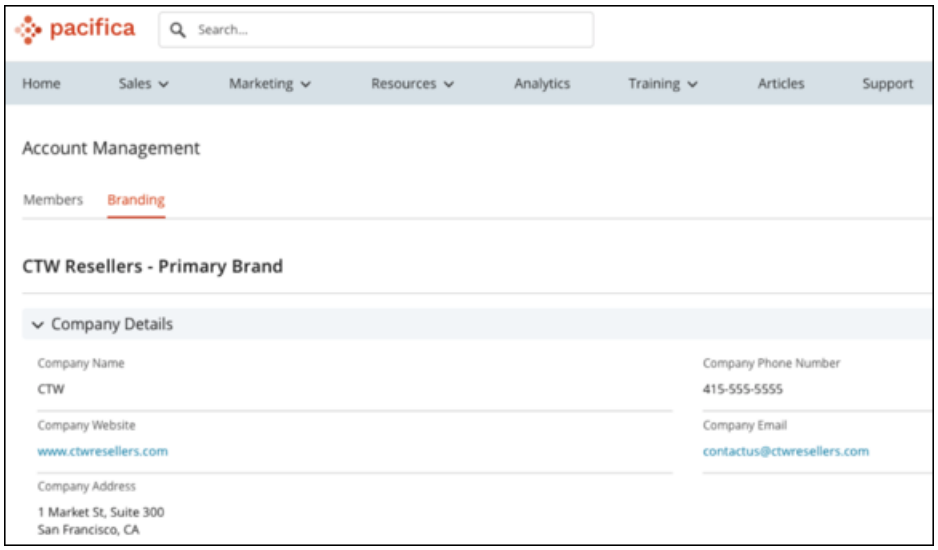
**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, a página Identidade visual está em visualização e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de

avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode enviar feedback e sugestões sobre a página Identidade visual para o grupo Comunidade de parceiros do Salesforce na Trailblazer Community.

**Quem:** Usuários externos com uma licença de parceiro e permissões de administrador delegado têm acesso à página Gerenciamento de conta.

Usuários parceiros podem visualizar e gerenciar as informações de identidade visual.




## Fornecer mais detalhes com o Campaign Marketplace (disponível ao público em geral)

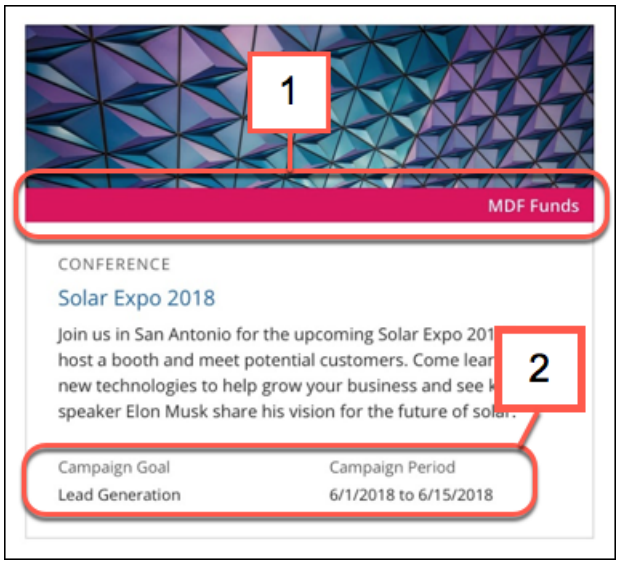
Os gerentes de canal podem destacar um tipo de campanha para exibir aspectos importantes e ajudar os parceiros a detectar rapidamente o que estão mais interessadas em executar. Eles também podem adicionar campos de dados para fornecer mais informações, como, por exemplo, quais campanhas estão gerando novos leads e quais estão lançando um novo produto.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Usuários com comunidades ativadas e uma licença de parceiro, ou que estão inscritos para marketing distribuído, podem acessar esse componente no Community Builder e no Criador de aplicativo Lightning.

**O quê:** Os destaques (1) facilitam a localização de todas as campanhas que têm fundos de desenvolvimento de mercado disponíveis.

Adicione campos de dados (2) a um bloco de campanha para fornecer a um usuário mais informações sobre a campanha.




## Fazer mais com os fundos de desenvolvimento de mercado

Os Fundos de desenvolvimento de mercado foram aprimorados nesta versão. Use um campo de pesquisa personalizado para associar campanhas a orçamentos, prorrogar a data final de disponibilidade de um fundo, usar segurança em nível de campo para impedir que usuários parceiros atualizem campos de status e valor e criar um fluxo de trabalho que atualize o status ou o valor de uma solicitação ou reivindicação.

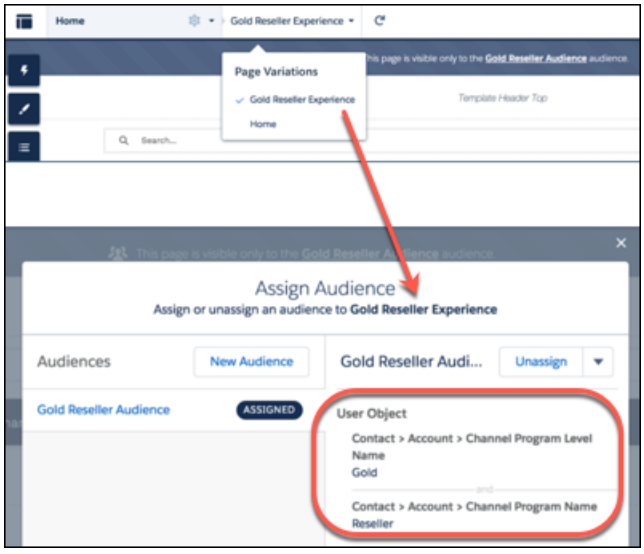
**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Direcionar para públicos com base no nível ou programa de canal

Crie diferentes versões de uma página para diferentes níveis ou programas de canal, com campos de critérios para atribuir a cada nível uma experiência personalizada. Você também pode usar campos de critérios para atribuir visibilidade a determinados componentes ou conjuntos de identidade visual.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**O quê:** Um administrador pode criar um público de canal com base no nível e no programa do parceiro de canal.



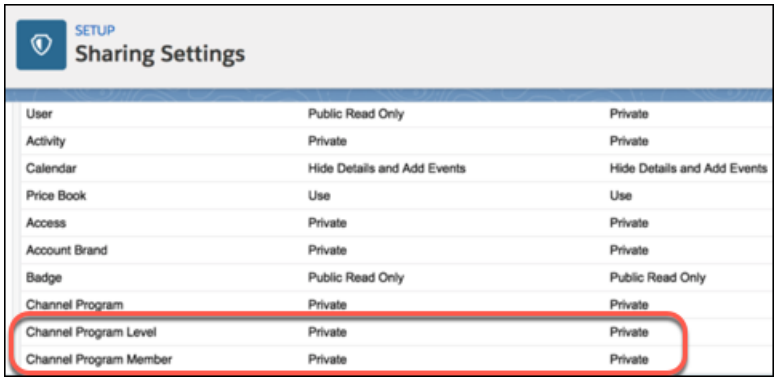

## Compartilhar dados com gerentes de canal e usuários parceiros com mais segurança

Os membros de um nível ou programa de canal não têm mais visibilidade das contas e oportunidades de outros membros. Embora os membros não possam ver os dados, os gerentes de canal ainda podem ter acesso ao panorama completo extraindo os dados para seus relatórios e painéis.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** defina um padrão para toda a organização como **Privado** nos objetos Nível do programa de canal e Membro do programa de canal. Conceda a cada usuário parceiro acesso aos seus registros individuais de nível e membro.

Um administrador pode controlar o padrão de níveis e programas de canal para toda a organização.



# Arquivos: gerenciamento de biblioteca e uma nova página de detalhes de arquivos

Personalize bibliotecas e arquivos nas suas Comunidades para torná-las mais úteis para você. Dê vida aos componentes de bloco da biblioteca com imagens, reforçando a sua marca e encantando os usuários. Adicione campos padrão e personalizados às páginas de detalhes de arquivo para rastrear exatamente o que você precisa para seus negócios.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar bibliotecas

Criar, editar, excluir e trabalhar em bibliotecas ficou muito mais fácil. Como administrador, você pode atualizar bibliotecas no Lightning Experience. Os usuários veem as alterações de biblioteca refletidas nas comunidades.

Gerenciar a afiliação à biblioteca (disponível ao público em geral)

Atualize, adicione, exclua e rastreie os membros da biblioteca a partir de um único lugar. Você pode até determinar quem é um usuário interno ou externo. Como um administrador de biblioteca, você pode criar e gerenciar as afiliações à biblioteca no Início de Arquivos e os usuários podem ver as alterações nas respectivas comunidades.

Personalizar a aparência de bibliotecas em comunidades

Uma imagem vale por mil palavras. Use a identidade visual da biblioteca para criar imagens de ativo de biblioteca personalizadas no componente de bloco de biblioteca em comunidades. Se você optar por não adicionar uma imagem personalizada, a imagem de biblioteca padrão aparecerá na biblioteca.

Páginas de detalhes de arquivo aprimoram os arquivos da comunidade

Faça melhor uso dos arquivos da comunidade com a nova página de detalhes de arquivo. Quando você compartilha um arquivo com a comunidade usando seu URL exclusivo, a página de detalhes de arquivos funciona como uma página de apresentação repleta de informações. Conduza os usuários autenticados da comunidade diretamente para a página de detalhes de arquivos, onde eles podem baixar o arquivo, ver as versões anteriores e obter informações do arquivo. Personalize o layout das páginas de detalhes de arquivos adicionando campos padrão e personalizados que rastreiam metadados específicos dos seus negócios.

Visualizar planilhas e documentos do Quip em Comunidades

A partir da versão Summer '18, você pode visualizar planilhas e documentos do Quip exatamente como ocorre nas visualizações de qualquer outro tipo de arquivo.

## Gerenciar bibliotecas

Criar, editar, excluir e trabalhar em bibliotecas ficou muito mais fácil. Como administrador, você pode atualizar bibliotecas no Lightning Experience. Os usuários veem as alterações de biblioteca refletidas nas comunidades.

**Onde:** Esse recurso está disponível em Comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Esse recurso está disponível para todos os administradores de biblioteca.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar bibliotecas de novas maneiras

## Gerenciar a afiliação à biblioteca (disponível ao público em geral)

Atualize, adicione, exclua e rastreie os membros da biblioteca a partir de um único lugar. Você pode até determinar quem é um usuário interno ou externo. Como um administrador de biblioteca, você pode criar e gerenciar as afiliações à biblioteca no Início de Arquivos e os usuários podem ver as alterações nas respectivas comunidades.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning acessadas por meio do Lightning Experience. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Esse recurso está disponível para todos os administradores de biblioteca.

CONSULTE TAMBÉM:

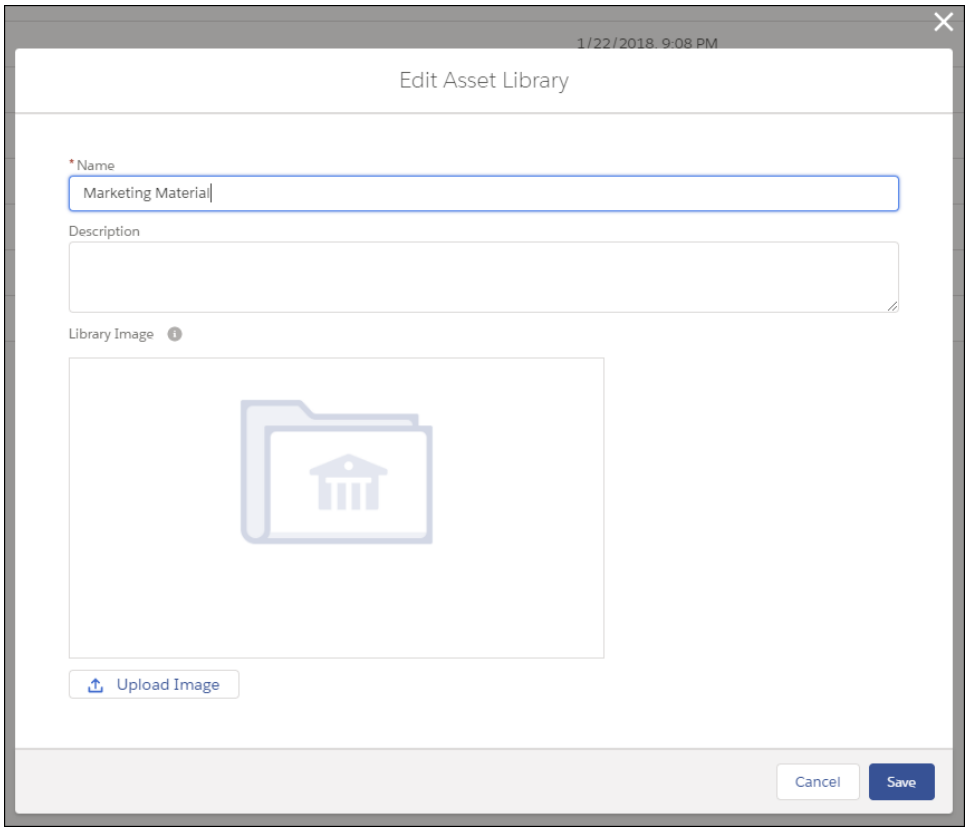
Gerenciar a associação à biblioteca de Início de Arquivos (Disponível ao público em geral)

## Personalizar a aparência de bibliotecas em comunidades

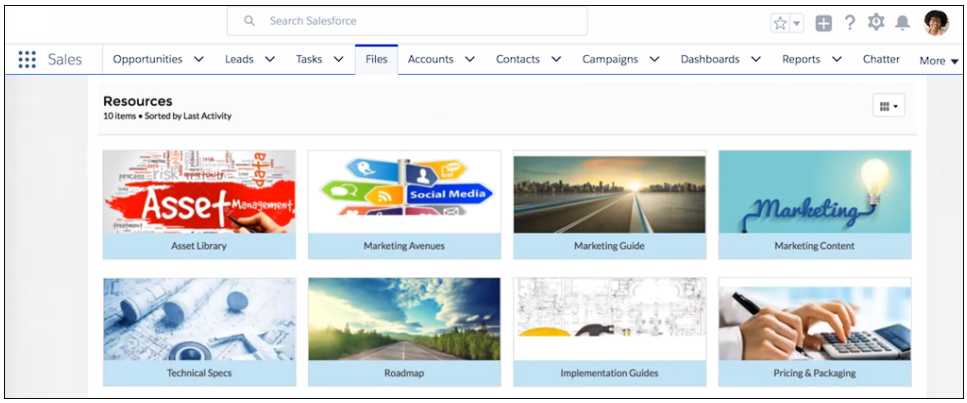
Uma imagem vale por mil palavras. Use a identidade visual da biblioteca para criar imagens de ativo de biblioteca personalizadas no componente de bloco de biblioteca em comunidades. Se você optar por não adicionar uma imagem personalizada, a imagem de biblioteca padrão aparecerá na biblioteca.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Você pode alterar as imagens a qualquer momento.



Nota: Imagens de biblioteca com identidade visual são visíveis somente no modo de exibição de blocos do componente Biblioteca de comunidades na área de trabalho. Dependendo das permissões, alguns usuários externos poderão ver as imagens de ativo de biblioteca mesmo que não sejam membros da biblioteca. Escolha as imagens que deseja que todos vejam.




**Como:** Para mostrar uma imagem de biblioteca em uma comunidade, carregue-a para uma organização do Salesforce ativada para o Lightning Experience. Para obter melhores resultados, escolha uma imagem com uma proporção de 16:9 (por exemplo, 480 pixels por 270 pixels).

Se você não adicionar uma imagem personalizada, a ilustração de biblioteca padrão aparecerá na biblioteca.

Nota: Os administradores podem desativar a identidade visual para suas comunidades usando o Builder.

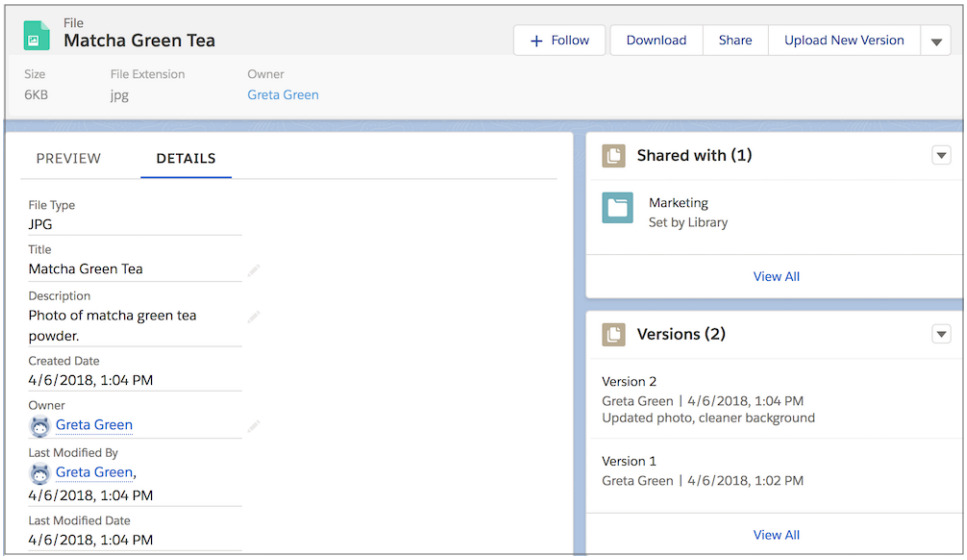
## Páginas de detalhes de arquivo aprimoram os arquivos da comunidade

Faça melhor uso dos arquivos da comunidade com a nova página de detalhes de arquivo. Quando você compartilha um arquivo com a comunidade usando seu URL exclusivo, a página de detalhes de arquivos funciona como uma página de apresentação repleta de informações. Conduza os usuários autenticados da comunidade diretamente para a página de detalhes de arquivos, onde eles podem baixar o arquivo, ver as versões anteriores e obter informações do arquivo. Personalize o layout das páginas de detalhes de arquivos adicionando campos padrão e personalizados que rastreiam metadados específicos dos seus negócios.

**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Os campos padrão fornecem informações sobre tamanho do arquivo, tipo e criador. Crie campos personalizados para o que você precisar: adicionar informações do produto a fichas de especificações ou identificar arquivos para diferentes unidades de negócios ou estágios do processo de vendas. Você também pode usar esses dados ao executar relatórios e pesquisas de arquivos. Organize as bibliotecas da sua comunidade executando relatórios sobre arquivos com base na data de publicação, na data da última atualização ou no número de downloads.

Os usuários também podem seguir o arquivo a partir da página de detalhes de arquivos, que é um novo recurso de Comunidades.




**Como:** Para editar as páginas de detalhes de arquivo em Configuração, selecione **Versão do conteúdo** no Gerenciador de objetos do Lightning Experience. No Classic, pesquise `Layout de página de versão do conteúdo` em Configuração.

Você pode ver as páginas de detalhes de arquivo a partir de uma visualização de arquivo ou do menu de ações no início de Arquivos, no feed ou em um registro.

**Importante:** O administrador da comunidade deve republicar a comunidade para que a página de detalhes de arquivo apareça. Até que a comunidade seja republicada, somente a página de detalhes de registro padrão estará disponível.

## Visualizar planilhas e documentos do Quip em Comunidades

A partir da versão Summer '18, você pode visualizar planilhas e documentos do Quip exatamente como ocorre nas visualizações de qualquer outro tipo de arquivo.

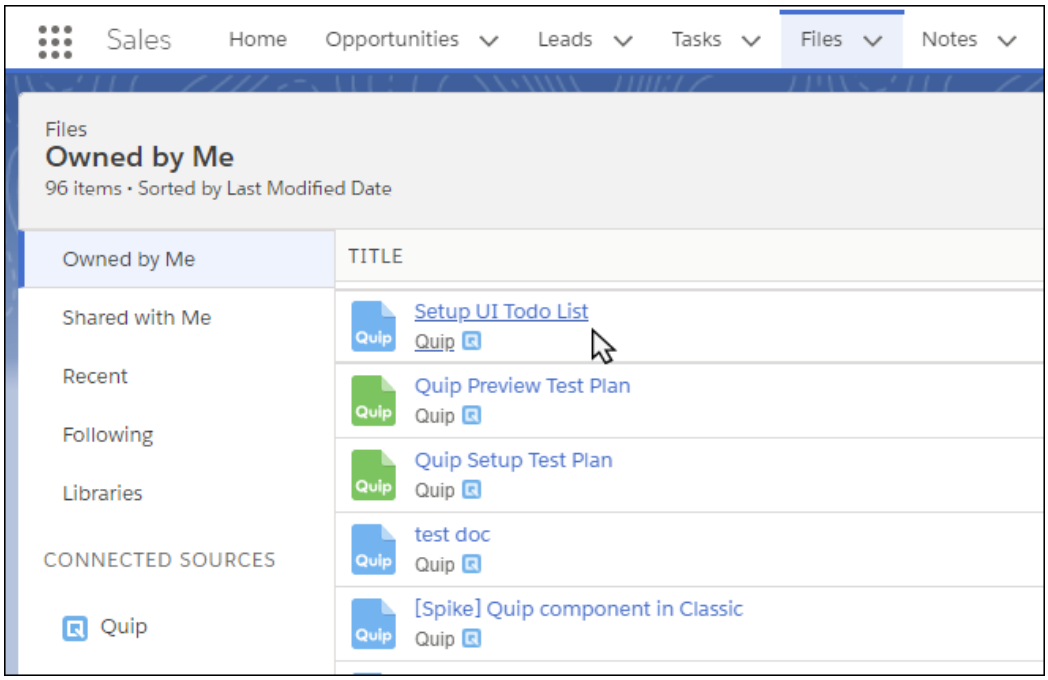
**Onde:** Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning e é acessado com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Até agora, os usuários que queriam visualizar planilhas e documentos do Quip viam apenas uma mensagem "Visualização não disponível". Agora as visualizações estão disponíveis:

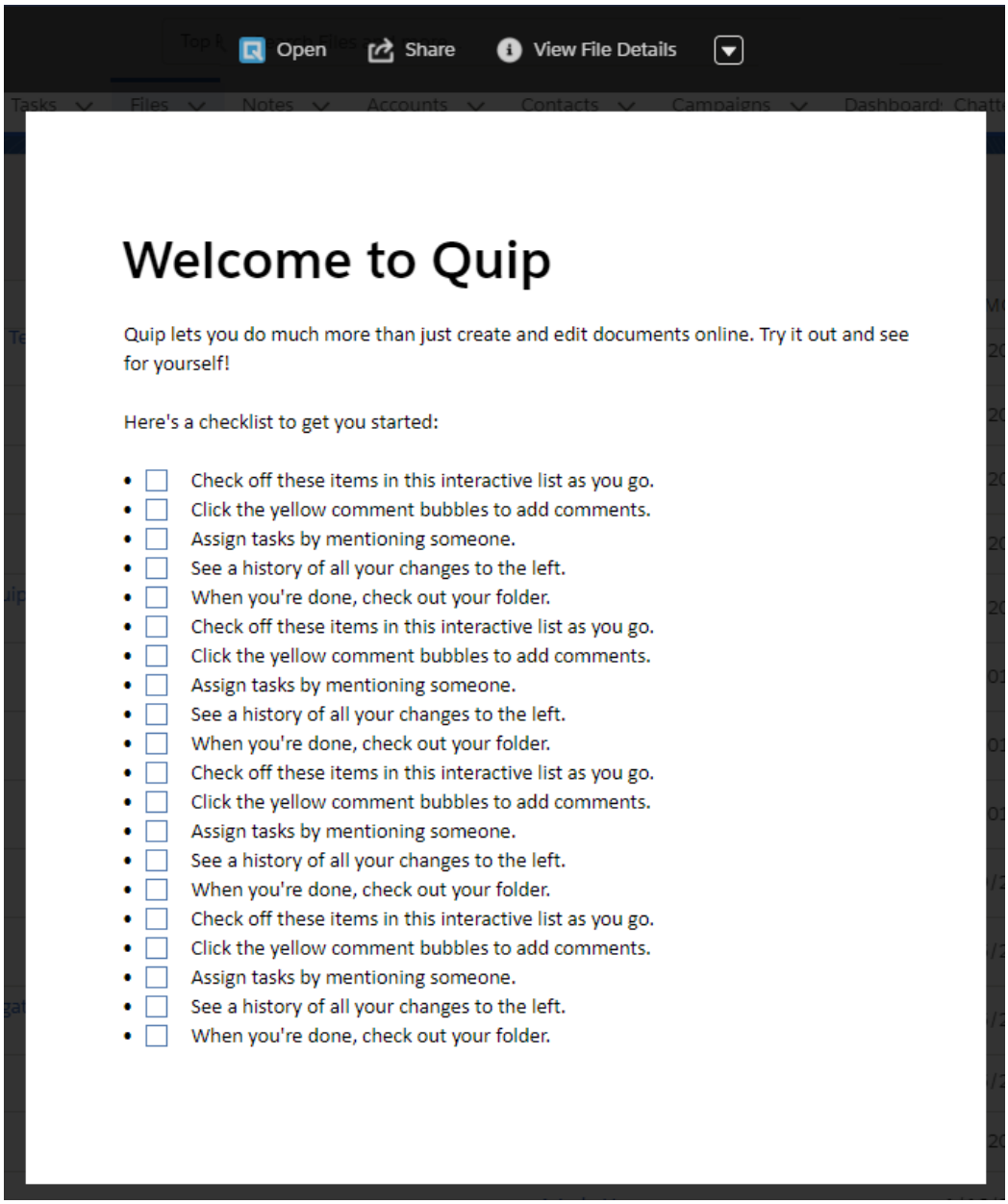
- Quando você clica em um documento do Quip anexado a um feed do Chatter.
- Na página Detalhes do arquivo.
- No Início de Arquivos.
- No componente Notas e anexos.

**Nota:** Na página Detalhes do arquivo, somente a primeira página de uma visualização é mostrada.

**Como:** Clique em um arquivo do Quip para acessar sua visualização. Em seguida, escolha uma ação: Abrir, Compartilhar ou Visualizar detalhes do arquivo.




Em seguida, escolha uma ação: Abrir, Compartilhar ou Visualizar detalhes do arquivo.




# Outras alterações em comunidades

Saiba mais sobre pequenas mudanças que melhoram a sua experiência com comunidades.

NESTA SEÇÃO:

Permitir que os membros da comunidade criem artigos do Knowledge

Os membros da sua comunidade são pessoas bem-informadas. Portanto, permita que eles ajudem outras pessoas redigindo ou revisando artigos do Knowledge com a API. Agora você pode conceder permissões de leitura, criação, edição e exclusão a membros da comunidade com qualquer tipo de licença de comunidade.

Personalizar modelos de email de bloqueio

Faça os seus modelos de email de bloqueio combinarem com a marca da sua empresa. Os clientes recebem um email de bloqueio quando fazem um número excessivo de tentativas de login malsucedidas e são bloqueados. Você pode personalizar o conteúdo do modelo padrão e usar a fórmula para comunicar instruções sobre os próximos passos aos clientes – por exemplo, quando devem tentar novamente o acesso à conta.

Avaliar o humor do cliente em chamadas de suporte com o Community 360 (piloto)

Com a Análise de sentimento (piloto) no componente Community 360, os agentes de serviço veem um ícone de positivo ou negativo na parte superior do console para capturar rapidamente o estado de humor do cliente. O humor é calculado com base nas publicações recentes do cliente na comunidade. As informações de sentimento ajudam os agentes a avaliar os níveis de interesse em outros produtos ou a necessidade de proceder com cautela.

Ver atividades em mais objetos e adicionar filtros de registro no Community 360

Além das atividades de artigo e discussão, os agentes de suporte agora podem visualizar as atividades da comunidade nestes objetos: ativos, contratos, objetos personalizados, pedidos, produtos e tarefas. Os agentes podem ver se um cliente consultou qualquer desses itens antes de entrar em contato com o suporte. Esse conhecimento ajuda os agentes a fornecer informações mais relevantes, economizando tempo do cliente e da empresa e fechando casos mais rapidamente.

Painel Desvio de caso da comunidade removido do pacote Gerenciamento de comunidade

Removemos o painel Desvio de caso da comunidade e todos os seus relatórios correspondentes do pacote Gerenciamento de comunidade do Salesforce no AppExchange. Vamos lançar um novo pacote do AppExchange com o painel e seus relatórios, independente do Pacote de gerenciamento de comunidade do Salesforce, após a versão Summer '18.

A permissão Editar usuário de autoatendimento é Gerenciar usuários do cliente

A permissão "Editar usuário de autoatendimento" agora é chamada de "Gerenciar usuários do cliente". A funcionalidade permanece a mesma, mas a permissão não é mais ativada por padrão para novos perfis padrão.

Proteja tópicos de sites e portais do Salesforce (atualização crítica)

Os nomes dos tópicos são expostos a todos os usuários em sua organização, inclusive a usuários em sites e portais do Salesforce da sua organização criados antes da versão Summer ’13. Para segurança aprimorada dos tópicos, estamos desativando os tópicos para usuários externos convidados e autenticados em sites e portais do Salesforce.

## Permitir que os membros da comunidade criem artigos do Knowledge

Os membros da sua comunidade são pessoas bem-informadas. Portanto, permita que eles ajudem outras pessoas redigindo ou revisando artigos do Knowledge com a API. Agora você pode conceder permissões de leitura, criação, edição e exclusão a membros da comunidade com qualquer tipo de licença de comunidade.

**Onde:** Você pode alterar as permissões na Configuração do Salesforce usando o Lightning Experience ou o Salesforce Classic.

**Como:** Para permitir que os usuários da comunidade escrevam artigos do Knowledge, selecione **Usuário do Knowledge** na página de detalhes do usuário. Atribua as permissões corretas para o tipo de artigo usando um perfil personalizado ou criando um conjunto de permissões.

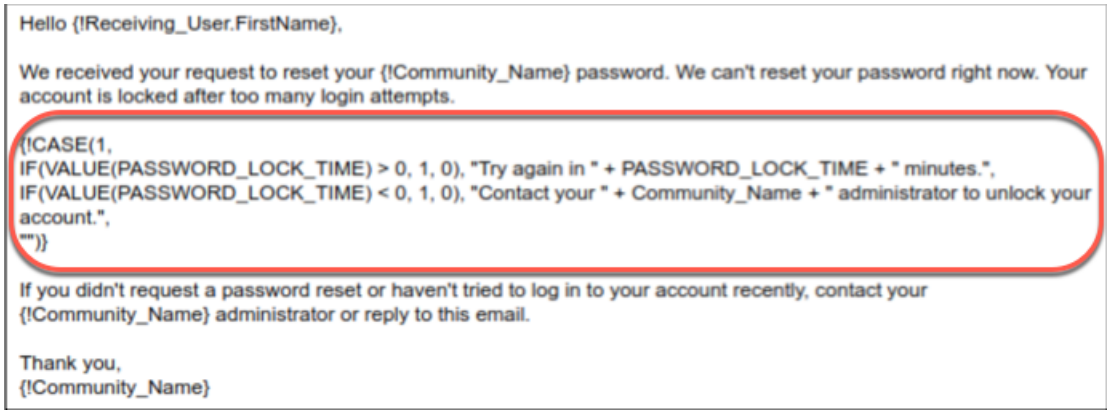
Membros de comunidades criadas com Guias do Salesforce + Visualforce podem criar artigos usando a interface de autoria do Salesforce Knowledge. Em comunidades do Lightning, crie um componente personalizado para permitir que os membros da sua comunidade escrevam artigos com a API.

## Personalizar modelos de email de bloqueio

Faça os seus modelos de email de bloqueio combinarem com a marca da sua empresa. Os clientes recebem um email de bloqueio quando fazem um número excessivo de tentativas de login malsucedidas e são bloqueados. Você pode personalizar o conteúdo do modelo padrão e usar a fórmula para comunicar instruções sobre os próximos passos aos clientes – por exemplo, quando devem tentar novamente o acesso à conta.

**Onde:** Esse recurso está disponível em todas as comunidades acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

A mensagem que o cliente recebe é calculada com base nas configurações de política de senha.




**Como:** Em **Configuração**, insira `modelos` na caixa Busca rápida. Clique em **Modelos de email** e procure por **Bloqueio de usuário**.

## Avaliar o humor do cliente em chamadas de suporte com o Community 360 (piloto)

Com a Análise de sentimento (piloto) no componente Community 360, os agentes de serviço veem um ícone de positivo ou negativo na parte superior do console para capturar rapidamente o estado de humor do cliente. O humor é calculado com base nas publicações recentes do cliente na comunidade. As informações de sentimento ajudam os agentes a avaliar os níveis de interesse em outros produtos ou a necessidade de proceder com cautela.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

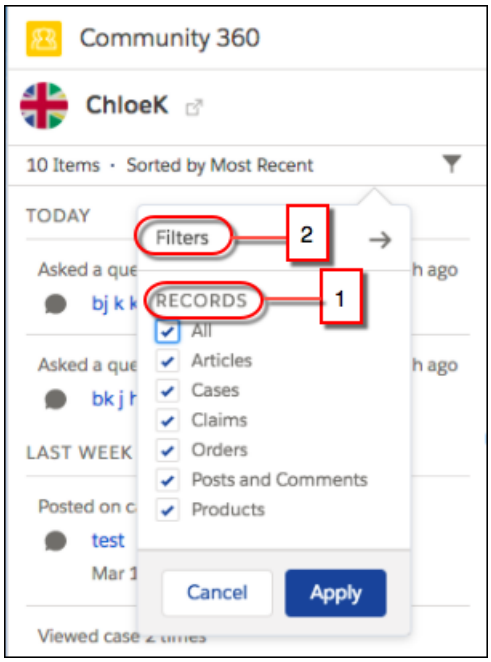
Nota: Fornecemos a Análise de sentimento a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Análise de sentimento não está publicamente disponível, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

## Ver atividades em mais objetos e adicionar filtros de registro no Community 360

Além das atividades de artigo e discussão, os agentes de suporte agora podem visualizar as atividades da comunidade nestes objetos: ativos, contratos, objetos personalizados, pedidos, produtos e tarefas. Os agentes podem ver se um cliente consultou qualquer desses itens antes de entrar em contato com o suporte. Esse conhecimento ajuda os agentes a fornecer informações mais relevantes, economizando tempo do cliente e da empresa e fechando casos mais rapidamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. A filtragem de objetos está disponível apenas no Lightning Experience.

**Como:** Se você tiver ativos, pedidos ou produtos já configurados na sua organização e estiver usando o Community 360, seus agentes de suporte verão automaticamente a atividade da comunidade nesses objetos (1). Você pode filtrar a atividade pelos registros que deseja ver (2).




## Painel Desvio de caso da comunidade removido do pacote Gerenciamento de comunidade

Removemos o painel Desvio de caso da comunidade e todos os seus relatórios correspondentes do pacote Gerenciamento de comunidade do Salesforce no AppExchange. Vamos lançar um novo pacote do AppExchange com o painel e seus relatórios, independente do Pacote de gerenciamento de comunidade do Salesforce, após a versão Summer '18.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao pacote Gerenciamento de comunidade do Salesforce no AppExchange.

## A permissão Editar usuário de autoatendimento é Gerenciar usuários do cliente

A permissão "Editar usuário de autoatendimento" agora é chamada de "Gerenciar usuários do cliente". A funcionalidade permanece a mesma, mas a permissão não é mais ativada por padrão para novos perfis padrão.

**Onde:** Essa alteração se aplica a comunidades do Lightning e comunidades Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:**

Importante: Na versão Winter '19, essa permissão será removida de todos os perfis padrão. Você pode criar um conjunto de permissões concedendo a permissão "Gerenciar usuários clientes" aos usuários que gerenciam usuários clientes e atribuí-la aos respectivos perfis.

## Proteja tópicos de sites e portais do Salesforce (atualização crítica)

Os nomes dos tópicos são expostos a todos os usuários em sua organização, inclusive a usuários em sites e portais do Salesforce da sua organização criados antes da versão Summer '13. Para segurança aprimorada dos tópicos, estamos desativando os tópicos para usuários externos convidados e autenticados em sites e portais do Salesforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica aos sites do Salesforce no Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Essa alteração também se aplica a portais criados antes da versão Summer '13 no Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Essa alteração não se aplica a comunidades e portais criados após a versão Summer '13.

**Quando:** Essa atualização crítica será aplicada em 19 de julho de 2018.

**Como:** Após a ativação, se quiser que usuários externos convidados e autenticados em sites e portais do Salesforce tenham acesso a tópicos, insira `Chatter` na caixa Busca rápida em Configuração. Selecione Configurações do Chatter e, na seção Tópico, selecione **Permitir tópicos em sites e portais do Salesforce**.

# Chatter: Badges de trailhead em perfis de usuário, links de registro em publicações e comentários, publicações fixadas e fluxos de comunidade disponíveis ao público em geral

Seus usuários agora podem ver badges de Trailhead ganhos em suas páginas de perfil. Você pode vincular a qualquer tipo de registro que esteja disponível em sua organização de uma publicação ou comentário. Publicações fixadas e fluxos entre comunidades agora estão disponíveis ao público em geral.

NESTA SEÇÃO:

Perfis e feeds do usuário: Badges de trailhead em perfis, links de registro em publicações e comentários, publicação fixada e fluxos entre comunidades disponíveis ao público em geral

As páginas de perfis de usuário agora exibem os badges de trailhead que um usuário ganhou. Seus usuários podem se vincular a qualquer tipo de registro ativado em sua organização em uma publicação ou comentário. Fixe até três publicações na parte superior de um feed de tópicos ou grupo. Publicações fixadas e fluxos entre comunidades agora estão disponíveis ao público em geral.

Outras alterações no Chatter

Saiba mais sobre outras alterações que melhoram a sua experiência com o Chatter.

## Perfis e feeds do usuário: Badges de trailhead em perfis, links de registro em publicações e comentários, publicação fixada e fluxos entre comunidades disponíveis ao público em geral

As páginas de perfis de usuário agora exibem os badges de trailhead que um usuário ganhou. Seus usuários podem se vincular a qualquer tipo de registro ativado em sua organização em uma publicação ou comentário. Fixe até três publicações na parte superior de um feed de tópicos ou grupo. Publicações fixadas e fluxos entre comunidades agora estão disponíveis ao público em geral.

NESTA SEÇÃO:

Mostrar seus emblemas do Trailhead em seu perfil

Agora, você tem um modo de exibição pronto de suas realizações. Seu perfil de usuário exibe os badges de Trailhead que você ganhou. É uma ótima maneira de demonstrar todo o seu trabalho duro e conhecimento.

Link para seus registros mais relevantes de uma publicação ou comentário

Você está publicando sobre um grupo de registros relacionados. Com certeza, seria conveniente se você pudesse vincular facilmente os registros à medida que você escreve a publicação. Agora você pode! Inserir uma barra (/) e digitar o nome do registro. Você pode vincular a qualquer tipo de registro que esteja ativado para sua organização, como registros de trabalhos, contas, oportunidades e casos. Vincule até 25 registros em cada publicação ou comentário.

Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral)

Coloque informações vitais na parte frontal e central fixando publicações importantes no topo dos feeds de grupo e tópicos. Agora que fixar publicação está disponível ao público em geral, aumentamos a quantidade de publicações que você pode fixar para três.

Verificar fluxos da comunidade sem alterar o contexto (disponível ao público em geral)

Quando está cuidando de negócios no Lightning Experience, você pode verificar rapidamente suas comunidades sem mudar de contexto. Acessar fluxos da comunidade no Lightning Experience agora está disponível ao público em geral.

## Mostrar seus emblemas do Trailhead em seu perfil

Agora, você tem um modo de exibição pronto de suas realizações. Seu perfil de usuário exibe os badges de Trailhead que você ganhou. É uma ótima maneira de demonstrar todo o seu trabalho duro e conhecimento.

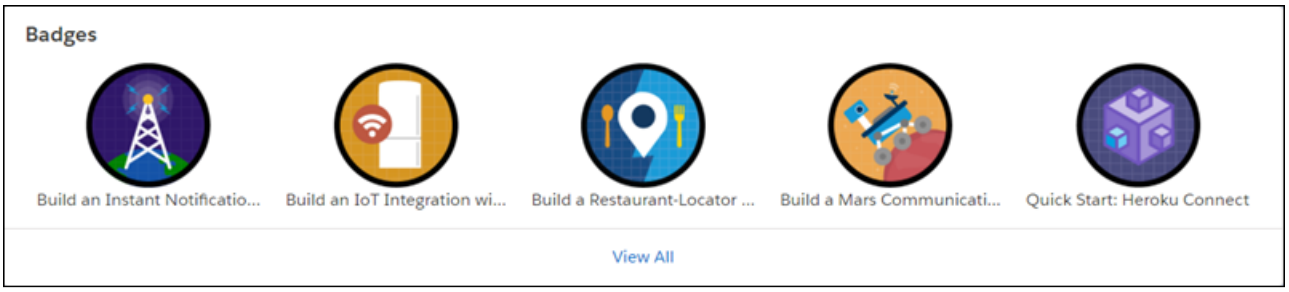
**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** O modo de exibição compacto exibe três badges de Trailhead e o modo de exibição completo exibe cinco. Clique em **Mostrar tudo** para ir para sua página de perfil de Trailhead e ver todos os seus badges de Trailhead ganhos.

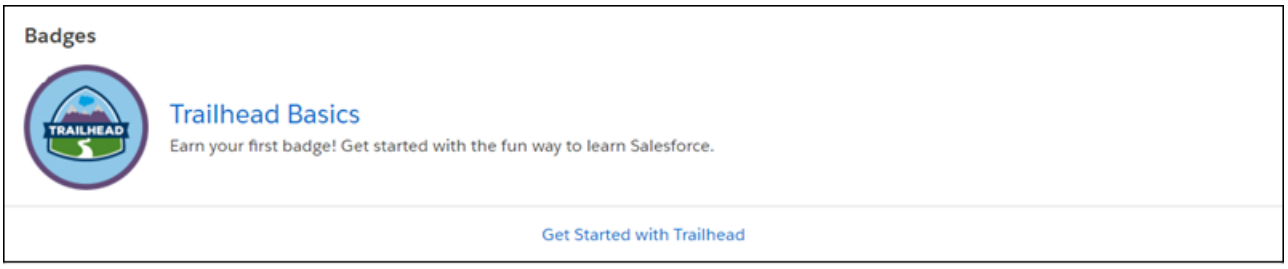
Nota: Se os usuários preferirem não mostrar seus badges de Trailhead, eles poderão ir para sua conta de Trailhead e definir seu perfil como privado.

O que você vê no componente de Badges depende de algumas poucas coisas. Por exemplo, o usuário tem uma conta de Trailhead? O usuário ganhou algum Badge de Trailhead? A conta de Trailhead do usuário é pública ou privada? Veja alguns cenários que ilustram quando diferentes modos de exibição são exibidos.

Em seu próprio modo de exibição, você sempre vê badges de Trailhead que ganhou tanto se sua conta de Trailhead for pública quanto privada.

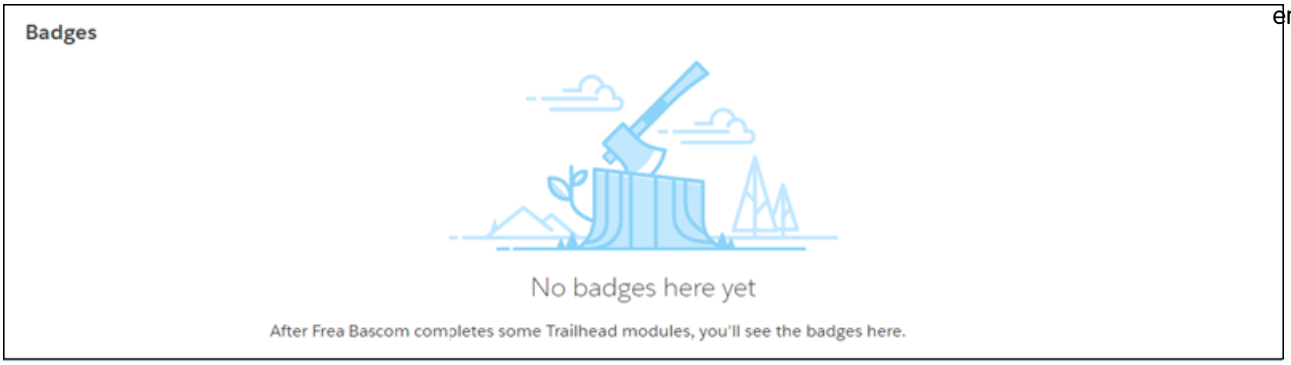



Se você não tem uma conta de Trailhead ou tem uma conta, mas não tem badges de Trailhead, um link para os Fundamentos do Trailhead coloca você no caminho.

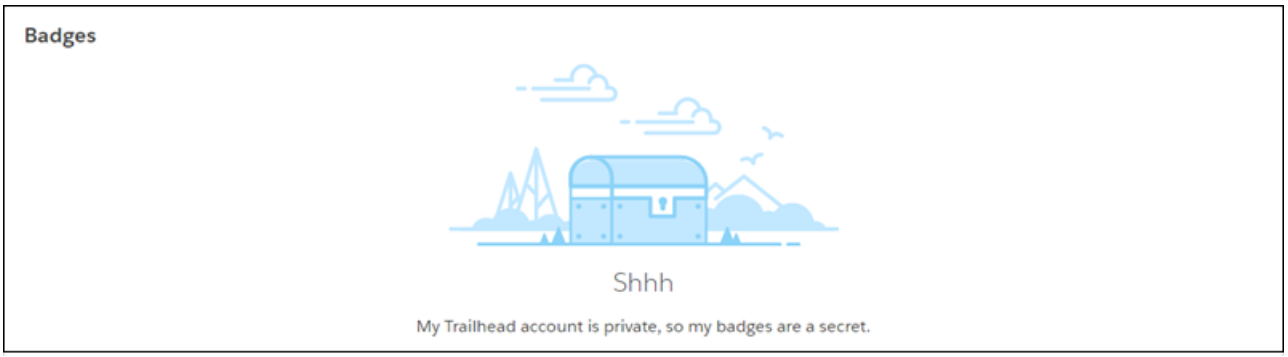



Dica: Se você não tem uma conta de Trailhead, pode se inscrever em https://trailhead.salesforce.com/modules?modal=signup.

Quando você olha no perfil de outra pessoa que não tem uma conta de Trailhead ou que não tem badges de Trailhead, você verá uma mensagem de estado vazio.




Se a conta de Trailhead do usuário for privada, o componente Badges respeitará isso.




**Como:** Você recebe o recurso de Badges automaticamente em sua organização do Salesforce. O componente Badges também está disponível no Criador de aplicativo Lightning. Use-o para adicionar o componente Badges a suas páginas personalizadas.

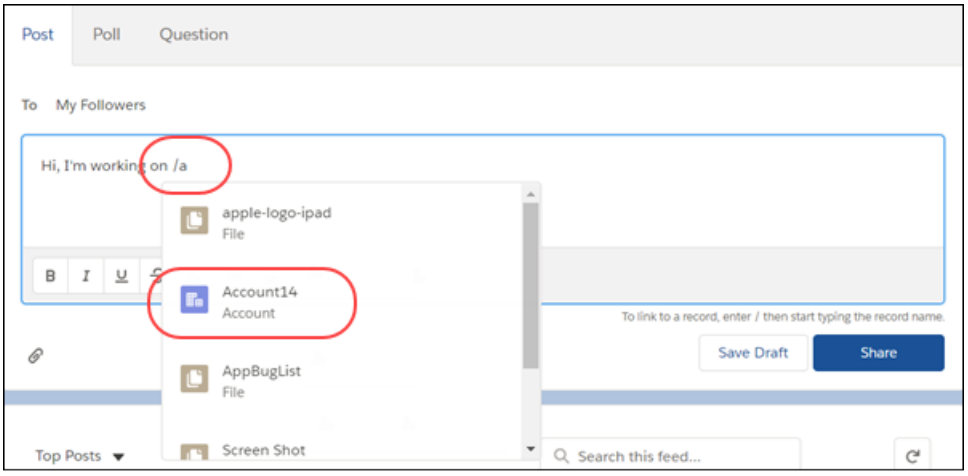
## Link para seus registros mais relevantes de uma publicação ou comentário

Você está publicando sobre um grupo de registros relacionados. Com certeza, seria conveniente se você pudesse vincular facilmente os registros à medida que você escreve a publicação. Agora você pode! Inserir uma barra (/) e digitar o nome do registro. Você pode vincular a qualquer tipo de registro que esteja ativado para sua organização, como registros de trabalhos, contas, oportunidades e casos. Vincule até 25 registros em cada publicação ou comentário.

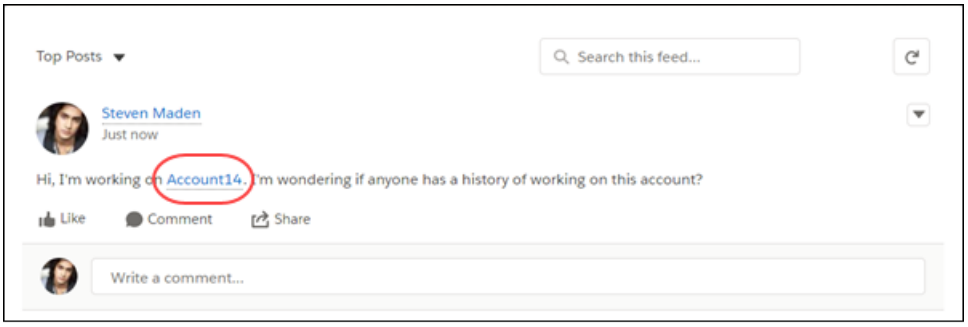
**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Você pode vincular a registros de uma publicação, comentário e detalhes da pergunta, mas não a pergunta em si.

Vamos vincular a uma conta chamada *Account14*. Em uma publicação, insira `/a` para ver uma lista de correspondências.




Faça sua seleção e, em seguida, publique.




Quando você publica, o nome do registro aparece como um link para as pessoas que têm acesso ao registro. As pessoas que não têm acesso visualizam uma mensagem de Registro não disponível.

Suporte da API REST do Chatter e Chatter no Apex para links para registros de publicações e comentários.

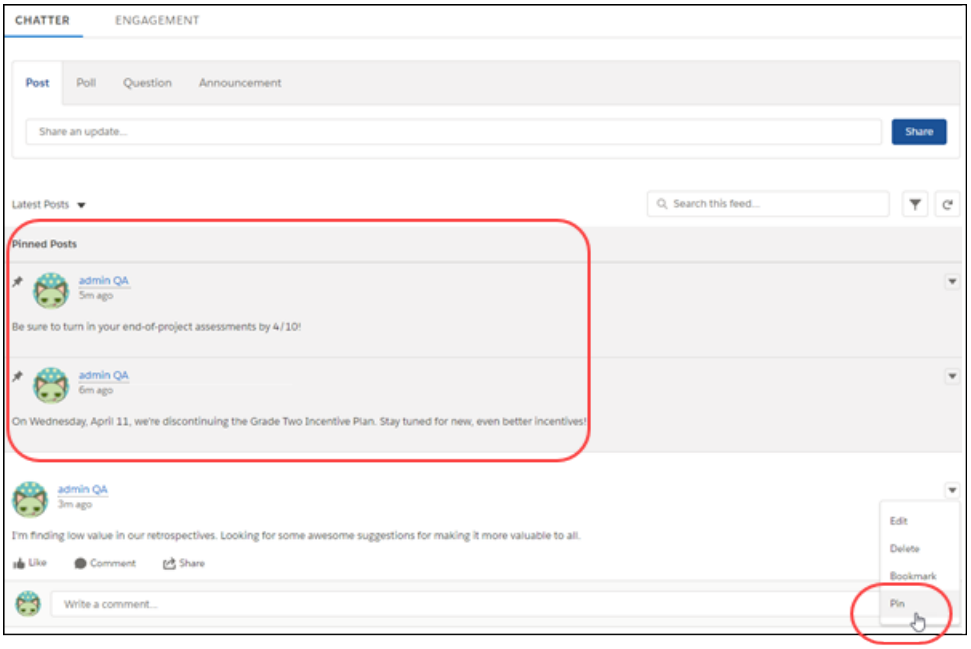
## Fixar publicações em feeds (disponível ao público em geral)

Coloque informações vitais na parte frontal e central fixando publicações importantes no topo dos feeds de grupo e tópicos. Agora que fixar publicação está disponível ao público em geral, aumentamos a quantidade de publicações que você pode fixar para três.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Os administradores podem ativar a fixação de publicações e atribuir a permissão de fixação por meio da Configuração. Quando a fixação de publicação está ativada, os administradores e gerentes e proprietários de grupos podem fixar publicações. Outros usuários podem fixar publicações após você ter atribuído permissões a eles.

**Por quê:** Aumente a visibilidade da publicação com publicações fixadas. Fixe até três publicações na parte superior de feeds de tópicos e grupos.




**Como:** Em sua organização, vá para **Configuração > Configurações do Chatter** e selecione **Permitir fixação de publicações**. Após você ativar a fixação de publicações para sua organização, os administradores, proprietários de grupos e gerentes de grupos poderão fixar publicações. Você também pode atribuir a permissão Fixar publicações em feeds a usuários selecionados. Atribua a permissão de fixação de publicações na Configuração por meio de perfis de usuários e conjuntos de permissões.

## Verificar fluxos da comunidade sem alterar o contexto (disponível ao público em geral)

Quando está cuidando de negócios no Lightning Experience, você pode verificar rapidamente suas comunidades sem mudar de contexto. Acessar fluxos da comunidade no Lightning Experience agora está disponível ao público em geral.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Esse recurso está disponível em comunidades do Lightning nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Verificar fluxos da comunidade sem sair do Salesforce (disponível ao público em geral)

# Outras alterações no Chatter

Saiba mais sobre outras alterações que melhoram a sua experiência com o Chatter.

NESTA SEÇÃO:

Mensagens de estado vazio são menos vazias

São as pequenas coisas que podem fazer seu dia, como mensagens de estado vazio atualizadas. Para ver uma mensagem de estado vazio, navegue para uma página que não tem dados. Por exemplo, vá para uma página de lista de grupos que não tenha nenhum grupo listado. Esperamos que você concorde que nosso novo visual é bem animador.

A tela Chatter Splash do Salesforce Classic foi removida
À medida que a adoção do Lightning Experience ocorre, estamos fazendo alguns ajustes. Nós removemos a tela splash integrada que você via quando visitava pela primeira vez a página inicial do Chatter ou a página inicial no Salesforce Classic. Agora, novos usuários visualizam essas páginas sem o splash como todas as outras pessoas.

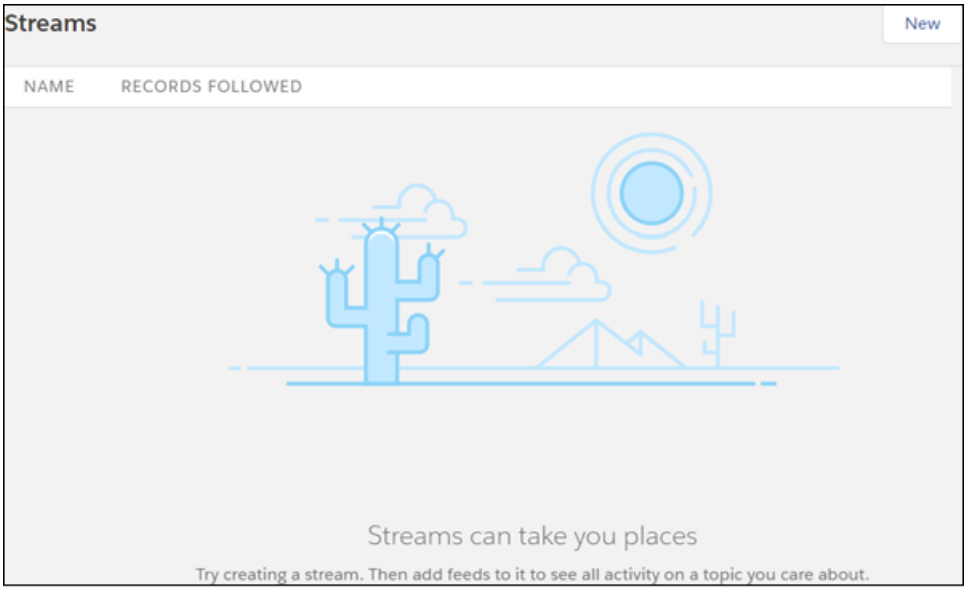
O Chatter Desktop está sendo removido no Summer '18
O Chatter Desktop será removido em junho de 2018. Após o recurso ser removido, os usuários não poderão acessar o Chatter nem receber atualizações pelo cliente de desktop. Você ainda pode acessar o Chatter pelo seu navegador.

## Mensagens de estado vazio são menos vazias

São as pequenas coisas que podem fazer seu dia, como mensagens de estado vazio atualizadas. Para ver uma mensagem de estado vazio, navegue para uma página que não tem dados. Por exemplo, vá para uma página de lista de grupos que não tenha nenhum grupo listado. Esperamos que você concorde que nosso novo visual é bem animador.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Veja uma das novas mensagens.




## A tela Chatter Splash do Salesforce Classic foi removida

À medida que a adoção do Lightning Experience ocorre, estamos fazendo alguns ajustes. Nós removemos a tela splash integrada que você via quando visitava pela primeira vez a página inicial do Chatter ou a página inicial no Salesforce Classic. Agora, novos usuários visualizam essas páginas sem o splash como todas as outras pessoas.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Salesforce Classic nas edições Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## O Chatter Desktop está sendo removido no Summer '18

O Chatter Desktop será removido em junho de 2018. Após o recurso ser removido, os usuários não poderão acessar o Chatter nem receber atualizações pelo cliente de desktop. Você ainda pode acessar o Chatter pelo seu navegador.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic nas edições Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Para obter mais informações, consulte Descontinuação do Chatter Desktop.

# Arquivos: Atualizações de gerenciamento de biblioteca, Tópicos sobre arquivos e Componente Quip Lightning

Um fluxo de trabalho de arquivos mais suave está aqui. Gerencie bibliotecas diretamente do Lightning Experience, incluindo a capacidade de atualizar a associação e excluir bibliotecas vazias. Coloque o componente Quip Lightning em registros para permitir que os usuários acessem o Quip diretamente do registro. Personalize seus arquivos com tópicos e encontre arquivos visualizados recentemente em um jiffy na lista suspensa de arquivos recentes.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar bibliotecas de novas maneiras

Os administradores agora podem atualizar bibliotecas no Lightning Experience e gerenciar bibliotecas do nível superior. Toda biblioteca que você cria é automaticamente estruturada em uma pasta. Os criadores da biblioteca possuem permissões de administrador para ajudar a manter as bibliotecas atualizadas e relevantes.

Gerenciar a associação à biblioteca de Início de Arquivos (Disponível ao público em geral)

Atualize, adicione, exclua e rastreie os membros da biblioteca a partir de um único lugar. Os administradores de biblioteca podem criar e gerenciar associações à biblioteca em Início de Arquivos. Os usuários externos recebem automaticamente um "emblema externo" na seção Membro atual para identificar parceiros externos, membros da comunidade de clientes, portal e usuários do Chatter.

Encontrar arquivos rapidamente com a lista suspensa Arquivos recentes

A lista suspensa de arquivos recentes é uma pequena mudança com uma grande economia de tempo. Em vez de se afundar em arquivos para encontrar aqueles com os quais você mais trabalha, clique na lista suspensa Arquivos recentes no menu superior.

Gerenciar tópicos de arquivos na página de detalhes do arquivo

A página de detalhes do arquivo ficou ainda melhor. Agora você pode gerenciar tópicos para seus arquivos direto da página de detalhes. Use tópicos para encontrar arquivos mais facilmente e conecte-os a outros registros.

Aproveitar as Visualizações de arquivos atualizadas no Salesforce Classic

Visualizações de arquivos no Salesforce Classic agora são carregadas mais rapidamente e renderizadas com mais detalhes em monitores de alta resolução. Estamos trazendo a elegante experiência de visualização de arquivos que você ama no Lightning Experience para o Salesforce Classic. Você pode visualizar seus arquivos em tela cheia sem precisar fazer download deles. E agora que as visualizações usam HTML5, você não precisa mais do Adobe Flash Player.

Resolva problemas com visualizações de PDFs escaneados

Teve algum problema com visualizações de arquivos PDF escaneados ou comprimidos? Agora, você pode alternar suas visualizações para usar outro tipo de arquivo para resolver o problema. Por padrão, as visualizações de arquivo são SVGs, um formato de arquivo que tem uma ótima exibição em monitores de alta resolução. Em algumas organizações, as visualizações de arquivos SVG de PDFs escaneados não são renderizadas completamente ou no tamanho total. O Salesforce criou uma preferência que permite que você altere o tipo de arquivo de visualização de SVG para JPG.

Acessar arquivos do Quip

Adicione componentes do Quip Lightning a páginas para dar às pessoas o acesso fácil a seus arquivos do Quip. Os usuários podem colaborar em contas, oportunidades, leads e a maioria dos outros objetos padrão ou personalizados. Com arquivos úteis do Quip, os usuários não precisarão ficar indo e voltando para obter as informações de que precisam e que mais usam. Os arquivos recentes aparecem direto no componente.

### Visualizar planilhas e documentos do Quip

Visualize planilhas e documentos do Quip como outras visualizações de tipo de arquivo. As visualizações estão disponíveis na página Detalhes do arquivo, em Início de Arquivo, no componente Notas e anexos e quando você clica em um documento do Quip anexado em um feed do Chatter.

### Outras alterações em arquivos

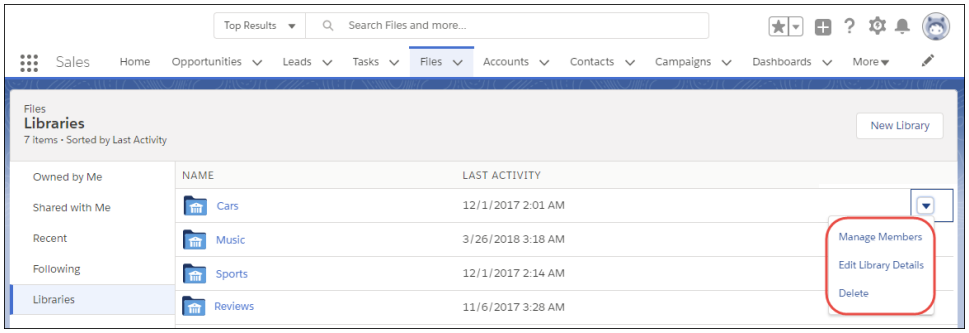
Saiba mais sobre a retirada de recursos e alterações secundárias que melhoram sua experiência de arquivos.

## Gerenciar bibliotecas de novas maneiras

Os administradores agora podem atualizar bibliotecas no Lightning Experience e gerenciar bibliotecas do nível superior. Toda biblioteca que você cria é automaticamente estruturada em uma pasta. Os criadores da biblioteca possuem permissões de administrador para ajudar a manter as bibliotecas atualizadas e relevantes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Precisa alterar uma biblioteca? Você pode chegar ao filtro de Bibliotecas em Início de arquivos.




Gerencie bibliotecas do menu suspenso ao lado de cada biblioteca.

Para criar uma biblioteca, clique em **Nova biblioteca**. Quando você cria ou edita uma biblioteca, também é possível adicionar uma imagem de bloco de biblioteca personalizada.

Nota: Grandes poderes de exclusão trazem grandes responsabilidades de exclusão: Apenas bibliotecas vazias podem ser excluídas. Exclua arquivos primeiro e, em seguida, a biblioteca. Se você excluir os arquivos e ainda tiver problemas para excluir a biblioteca, esvazie sua lixeira.

CONSULTE TAMBÉM:

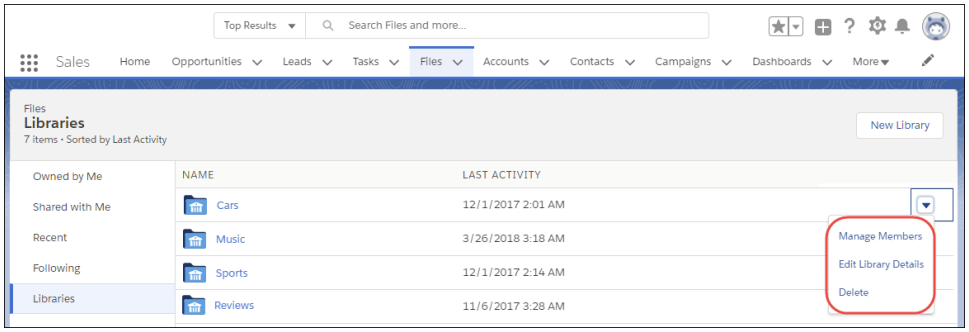
Gerenciar a associação à biblioteca de Início de Arquivos (Disponível ao público em geral)

## Gerenciar a associação à biblioteca de Início de Arquivos (Disponível ao público em geral)

Atualize, adicione, exclua e rastreie os membros da biblioteca a partir de um único lugar. Os administradores de biblioteca podem criar e gerenciar associações à biblioteca em Início de Arquivos. Os usuários externos recebem automaticamente um "emblema externo" na seção Membro atual para identificar parceiros externos, membros da comunidade de clientes, portal e usuários do Chatter.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:**




- Adicionar e remover usuários e grupos públicos de bibliotecas
- Editar detalhes da biblioteca
- Excluir uma biblioteca

**Como:** No nível superior de bibliotecas, clique na lista suspensa ao lado de uma biblioteca e selecione uma ação.

CONSULTE TAMBÉM:

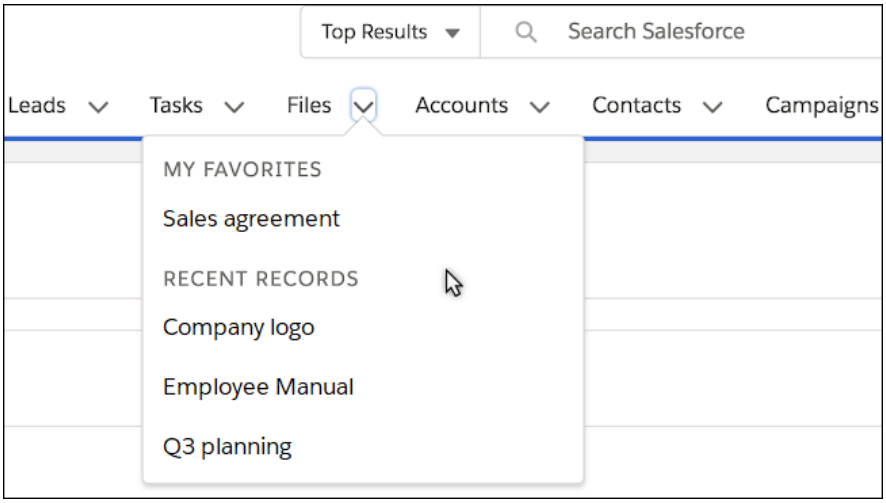
Gerenciar bibliotecas de novas maneiras

# Encontrar arquivos rapidamente com a lista suspensa Arquivos recentes

A lista suspensa de arquivos recentes é uma pequena mudança com uma grande economia de tempo. Em vez de se afundar em arquivos para encontrar aqueles com os quais você mais trabalha, clique na lista suspensa Arquivos recentes no menu superior.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, Salesforce Classic e ao aplicativo Salesforce nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** A lista suspensa exibe os três arquivos acessados mais recentemente. Arquivos marcados como favoritos também aparecem na lista suspensa, portanto, eles sempre estão a um clique de distância.

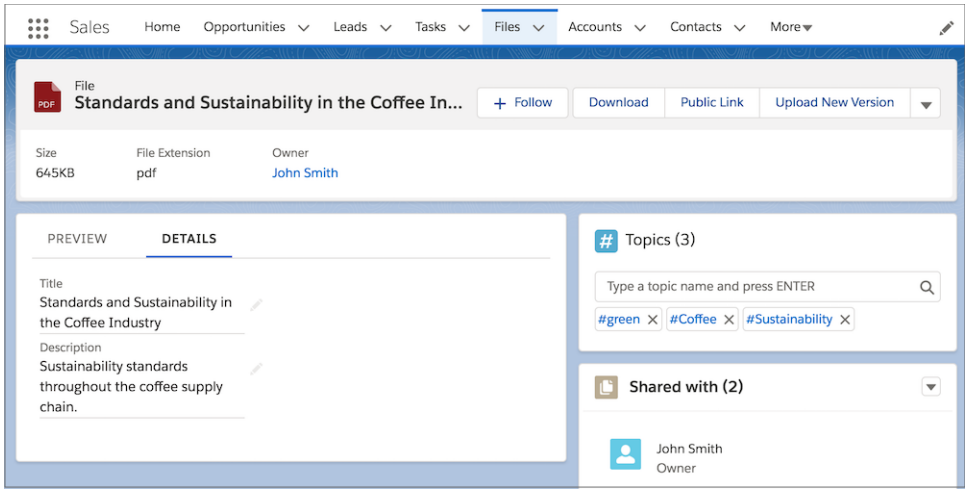


# Gerenciar tópicos de arquivos na página de detalhes do arquivo

A página de detalhes do arquivo ficou ainda melhor. Agora você pode gerenciar tópicos para seus arquivos direto da página de detalhes. Use tópicos para encontrar arquivos mais facilmente e conecte-os a outros registros.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** No criação de aplicativos, arraste o componente de tópicos para a página de detalhes e publique a página.




CONSULTE TAMBÉM:

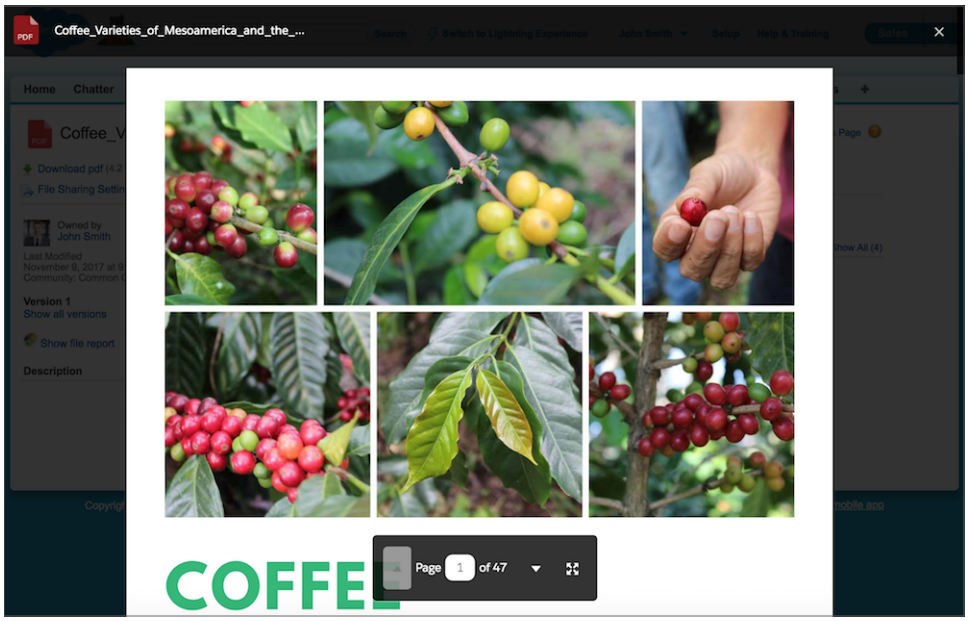
Organizar registros com tópicos

# Aproveitar as Visualizações de arquivos atualizadas no Salesforce Classic

Visualizações de arquivos no Salesforce Classic agora são carregadas mais rapidamente e renderizadas com mais detalhes em monitores de alta resolução. Estamos trazendo a elegante experiência de visualização de arquivos que você ama no Lightning Experience para o Salesforce Classic. Você pode visualizar seus arquivos em tela cheia sem precisar fazer download deles. E agora que as visualizações usam HTML5, você não precisa mais do Adobe Flash Player.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Salesforce Classic em todas as edições, exceto Personal Edition.

**Como:** Clique na visualização de miniaturas da página de detalhes do arquivo para iniciar o reprodutor da visualização de arquivos.



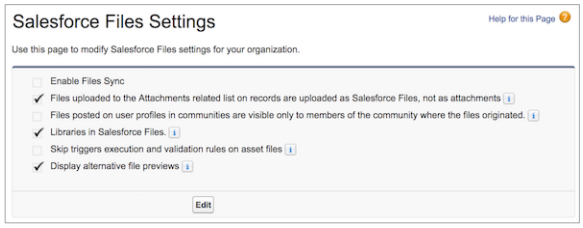

# Resolva problemas com visualizações de PDFs escaneados

Teve algum problema com visualizações de arquivos PDF escaneados ou comprimidos? Agora, você pode alternar suas visualizações para usar outro tipo de arquivo para resolver o problema. Por padrão, as visualizações de arquivo são SVGs, um formato de arquivo que tem uma ótima exibição em monitores de alta resolução. Em algumas organizações, as visualizações de arquivos SVG de PDFs escaneados não são renderizadas completamente ou no tamanho total. O Salesforce criou uma preferência que permite que você altere o tipo de arquivo de visualização de SVG para JPG.

Nota: Você deve exibir visualizações alternativas **somente** se os usuários tiverem problemas com as visualizações de PDF digitalizadas ou compactadas. Para começar, as visualizações do SVG ficam melhores em dispositivos de alta resolução. E se você ativar visualizações alternativas, todas as pré-visualizações de arquivos existentes deverão ser produzidas novamente, causando atrasos para os usuários. Recomendamos as configurações padrão, a menos que você tenha problemas.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as edições, exceto Personal Edition.

**Como:** Veja a nova preferência no menu Configuração, em Configurações de arquivos. Selecione **Exibir visualizações de arquivos alternativas** para ativar.

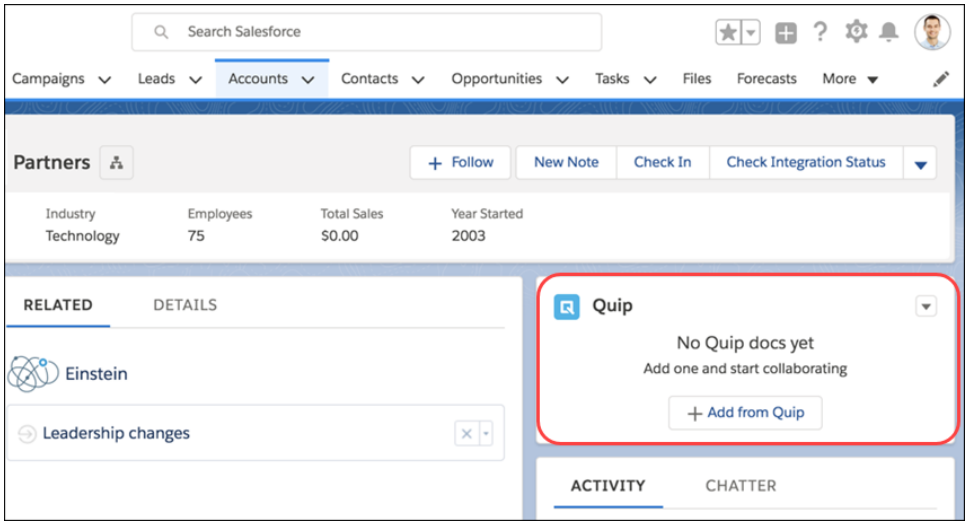


# Acessar arquivos do Quip

Adicione componentes do Quip Lightning a páginas para dar às pessoas o acesso fácil a seus arquivos do Quip. Os usuários podem colaborar em contas, oportunidades, leads e a maioria dos outros objetos padrão ou personalizados. Com arquivos úteis do Quip, os usuários não precisarão ficar indo e voltando para obter as informações de que precisam e que mais usam. Os arquivos recentes aparecem direto no componente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** O componente Quip Lightning facilita a análise e edição de planilhas e documentos do Quip. Links para experiências móveis ou aplicativo Quip oferecem uma transição perfeita da visualização à colaboração.



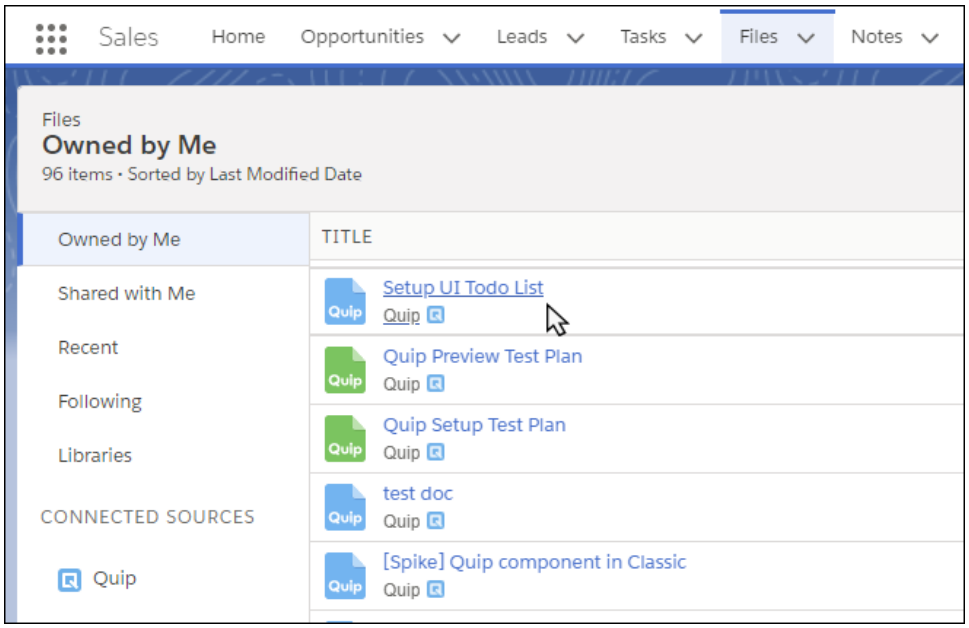

**Como:** Adicione o componente Quip por meio do Criador de aplicativo Lightning.

# Visualizar planilhas e documentos do Quip

Visualize planilhas e documentos do Quip como outras visualizações de tipo de arquivo. As visualizações estão disponíveis na página Detalhes do arquivo, em Início de Arquivo, no componente Notas e anexos e quando você clica em um documento do Quip anexado em um feed do Chatter.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao aplicativo Salesforce nas edições Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Clique em um arquivo do Quip para acessar sua visualização. Em seguida, escolha uma ação: Abrir, compartilhar ou visualizar Detalhes do arquivo.




**Nota:** Na página Detalhes do arquivo, somente a primeira página de uma visualização é mostrada.

# Outras alterações em arquivos

Saiba mais sobre a retirada de recursos e alterações secundárias que melhoram sua experiência de arquivos.

NESTA SEÇÃO:

### Incluir links de arquivos na exportação de dados semanal

Use os dados do objeto ContentDocumentLink para ver como os arquivos do Salesforce são compartilhados. Armado com esses dados, você pode auditar quem acessa os arquivos e solucionar problemas de links criados por sistemas automatizados. Links de arquivos exportados também podem ajudar com migrações de dados, integrações de dados e fornecer um backup e restauração mais completos.

### Prepare-se para dar adeus ao Flash

Diversos recursos que costumavam ser executados no Adobe Flash Player agora usam o HTML5. O Flash será removido completamente do Salesforce na versão Spring '19. A Adobe planeja interromper o suporte ao Flash Player em 2020, e, no momento, diversos navegadores bloqueiam o Flash.

### Files Connect para SharePoint Local está sendo removido

A retirada do Files Connect para SharePoint Local está agendada em todas as organizações do Salesforce a partir do dia 18 de maio de 2018. Encorajamos você a migrar para o Files Connect usando SharePoint Online.

### O Files Sync está sendo removido

A retirada do Salesforce Files Sync em todas as organizações do Salesforce está agendada para o dia 25 de maio de 2018. Para obter mais informações, consulte O Files Sync será removido no dia 25 de maio de 2018.

## Incluir links de arquivos na exportação de dados semanal

Use os dados do objeto ContentDocumentLink para ver como os arquivos do Salesforce são compartilhados. Armado com esses dados, você pode auditar quem acessa os arquivos e solucionar problemas de links criados por sistemas automatizados. Links de arquivos exportados também podem ajudar com migrações de dados, integrações de dados e fornecer um backup e restauração mais completos.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Usuários com a permissão de usuário Exportar dados semanalmente.

**Como:** Em Configuração, insira `Data Export` na caixa Busca rápida, em seguida, selecione **Exportar agora** ou **Agendar exportação**. Em Dados exportados, selecione a caixa de seleção **ContentDocumentLink**.

## Prepare-se para dar adeus ao Flash

Diversos recursos que costumavam ser executados no Adobe Flash Player agora usam o HTML5. O Flash será removido completamente do Salesforce na versão Spring '19. A Adobe planeja interromper o suporte ao Flash Player em 2020, e, no momento, diversos navegadores bloqueiam o Flash.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic em todas as edições.

Substituímos o Flash em diversos locais no Salesforce Classic. A página de detalhes de conteúdo e arquivo agora exibe as visualizações de arquivos atualizadas. Quando os usuários clicam na miniatura do arquivo no feed ou no link da visualização de arquivos no Início de Arquivos, eles são direcionados à página de detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

Resolva problemas com visualizações de PDFs escaneados

## Files Connect para SharePoint Local está sendo removido

A retirada do Files Connect para SharePoint Local está agendada em todas as organizações do Salesforce a partir do dia 18 de maio de 2018. Encorajamos você a migrar para o Files Connect usando SharePoint Online.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Professional, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para configurar o Files Connect usando o SharePoint Online, revise nossa Documentação do Files Connect e siga as instruções para Files Connect usando sistemas de nuvens da Microsoft.

## O Files Sync está sendo removido

A retirada do Salesforce Files Sync em todas as organizações do Salesforce está agendada para o dia 25 de maio de 2018. Para obter mais informações, consulte O Files Sync será removido no dia 25 de maio de 2018.

**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Salesforce Classic em todas as edições, exceto Personal Edition.

# Móvel: Faça mais enquanto estiver em trânsito

Os aplicativos móveis do Salesforce ajudam os seus usuários a se manterem produtivos enquanto estão em trânsito. Adicionamos, entre outras melhorias, aprimoramentos ao Chatter, notificações por email para casos e assuntos para tarefas e compromissos.

NESTA SEÇÃO:

Aplicativo Salesforce: assuntos predefinidos e atualizações do Chatter
Seus usuários agora podem criar e usar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos que criam enquanto estão em trânsito. Adicionamos mais funcionalidades ao Chatter, incluindo pesquisas, perguntas e rich text. Também teremos notificações por push aprimoradas chegando com a versão 16.0 do aplicativo, no final deste verão.

# Aplicativo Salesforce: assuntos predefinidos e atualizações do Chatter

Seus usuários agora podem criar e usar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos que criam enquanto estão em trânsito. Adicionamos mais funcionalidades ao Chatter, incluindo pesquisas, perguntas e rich text. Também teremos notificações por push aprimoradas chegando com a versão 16.0 do aplicativo, no final deste verão.

**Onde:** O aplicativo Salesforce móvel está disponível para todas as edições, exceto Database.com.

NESTA SEÇÃO:

Acessar o aplicativo Salesforce móvel
Seus usuários têm várias opções para acessar o Salesforce em dispositivos móveis que cumpram os requisitos mínimos da plataforma.

O que há de novo no Salesforce para Android e iOS
A versão mais recente do aplicativo Salesforce é a versão 16.0. Em uma visão geral, isto é o que há de novo em aplicativos da versão 16.0.

Tudo o que há de novo no aplicativo Salesforce
Nossa última rodada de recursos novos e aprimorados no aplicativo Salesforce facilita o acesso em trânsito ao Salesforce.

Recursos da versão Summer '18 que são diferentes ou não estão disponíveis no aplicativo Salesforce
O aplicativo Salesforce móvel não inclui todas as funcionalidades disponíveis no site completo do Salesforce, independentemente de sua organização estar usando o Lightning Experience ou o Salesforce Classic. Saiba mais sobre os aprimoramentos da versão Summer '18 do Salesforce que não estão disponíveis, têm lacunas funcionais em relação ao site completo ou funcionam de modo diferente no aplicativo móvel.

## Acessar o aplicativo Salesforce móvel

Seus usuários têm várias opções para acessar o Salesforce em dispositivos móveis que cumpram os requisitos mínimos da plataforma.

- Instale o Salesforce para Android ou para iOS. Os usuários podem baixar o aplicativo do Google Play ou da App Store.
- Acesse a web móvel do Salesforce usando um navegador móvel com suporte em dispositivos móveis Android, Apple ou Windows selecionados. Essa opção não requer nenhuma instalação.

## O que há de novo no Salesforce para Android e iOS

A versão mais recente do aplicativo Salesforce é a versão 16.0. Em uma visão geral, isto é o que há de novo em aplicativos da versão 16.0.

### Salesforce para Android versão 16.0

O aplicativo Salesforce para Android versão 16.0 foi lançado na Google Play na semana do dia segunda-feira, 11 de junho de 2018 e distribuído gradualmente para os clientes ao longo de algumas semanas.

Veja o que há de novo no Salesforce para Android.

- Mantenha os usuários bem informados com notificações por push com conteúdo completo mais avançadas na página 371

### Salesforce para iOS versão 16.0

Na semana do dia segunda-feira, 11 de junho de 2018, a App Store começou a distribuir o Salesforce para iOS, versão 16.0.

Eis aqui o que há de novo no Salesforce para iOS.

- Mantenha os usuários bem informados com notificações por push com conteúdo completo mais avançadas na página 371

## Tudo o que há de novo no aplicativo Salesforce

Nossa última rodada de recursos novos e aprimorados no aplicativo Salesforce facilita o acesso em trânsito ao Salesforce.

A edição e as licenças do Salesforce de sua organização, bem como o perfil e os conjuntos de permissões atribuídos a um usuário, determinam os dados e recursos do Salesforce disponíveis a cada usuário.

| Aprimoramentos e alterações no aplicativo Salesforce | Salesforce para Android | Salesforce para iOS | Web móvel do Salesforce | Configurar no site completo |
|---|---|---|---|---|
| **Recursos de produtividade** | | | | |
| Criar assuntos predefinidos para tarefas e compromissos | ✔ | ✔ | ✔ | |
| **Recursos de atendimento ao cliente** | | | | |
| Enviar notificações por email sobre alterações de caso | ✔ | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Chatter** | | | | |
| Compartilhar publicações, pesquisas e perguntas em dispositivos móveis | | | ✔ | |
| Obter rich text em dispositivos móveis (disponível ao público em geral) | | | ✔ | |
| Uma menção é suficiente | | | ✔ | |
| Mostrar seus emblemas do Trailhead em seu perfil | | | ✔ | |
| O botão Mensagem agora é mostrado em perfis móveis | | | ✔ | |
| **Notificações** | | | | |
| Mantenha os usuários bem informados com notificações por push com conteúdo completo mais avançadas | ✔ | ✔ | | ✔ |
| **Acesso e segurança** | | | | |
| Serviço de notificação por push da Apple atualizado para notificações do iOS | | ✔ | | ✔ |

### Compartilhar publicações, pesquisas e perguntas em dispositivos móveis

Para alinhar recursos entre plataformas, agora oferecemos compartilhamento no aplicativo para navegador móvel do Salesforce. Obtenha uma experiência de compartilhamento consistente ao passar de uma plataforma para outra.

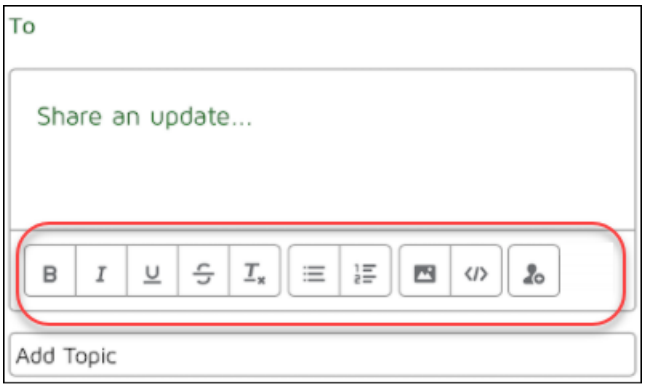
**Onde:** Essa alteração se aplica ao aplicativo para navegador móvel nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

## Obter rich text em dispositivos móveis (disponível ao público em geral)

Agora você obtém a mesma formatação, criação de listas e inserção de imagens em linha e fragmentos de código em todas as plataformas. Seus dispositivos móveis estão ainda mais perto de lhe proporcionar a experiência integral do Salesforce quando você estiver em trânsito.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao aplicativo para navegador móvel nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Por quê:** O editor de rich text no editor do Chatter alinha o aplicativo para navegador móvel de maneira ainda mais completa entre todas as plataformas.

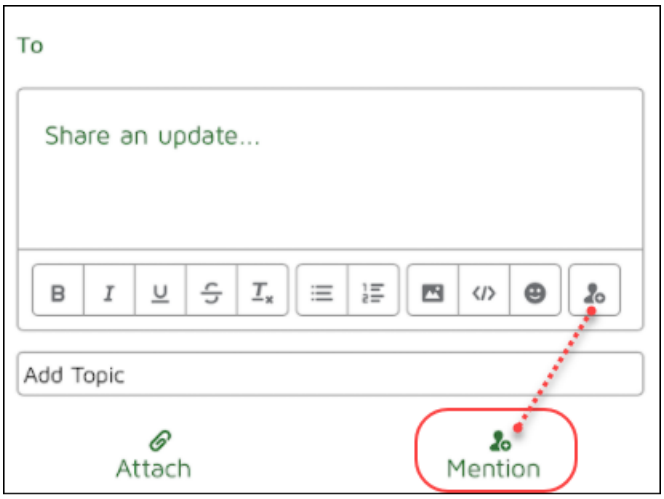



## Uma menção é suficiente

Para limpar a casa, removemos o segundo ícone @menção do editor do Chatter no aplicativo para navegador móvel. Menos bagunça, e você nem precisou nos pedir duas vezes!

**Onde:** Essa alteração se aplica ao aplicativo para navegador móvel nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Por quê:** Caso você não o tenha visto, o ícone Menção na parte inferior é o que removemos.



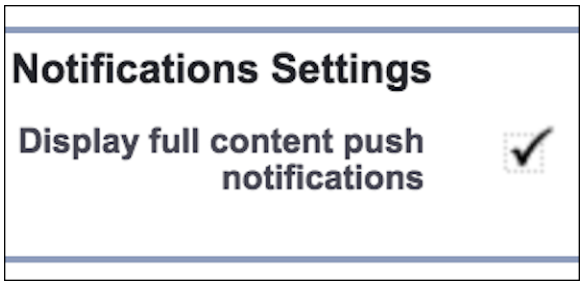
## Mantenha os usuários bem informados com notificações por push com conteúdo completo mais avançadas

Notificações por push totalmente criptografadas proporcionam aos usuários mais contexto sobre menções e outras atualizações e tarefas de negócios importantes que estão acontecendo no Salesforce. Os administradores do Salesforce controlam a quantidade de informações que as notificações por push contêm, mantendo as informações confidenciais dentro do aplicativo. O novo estilo de notificações por push está alinhado ao Lightning Experience para proporcionar uma experiência de usuário mais consistente em dispositivos móveis.

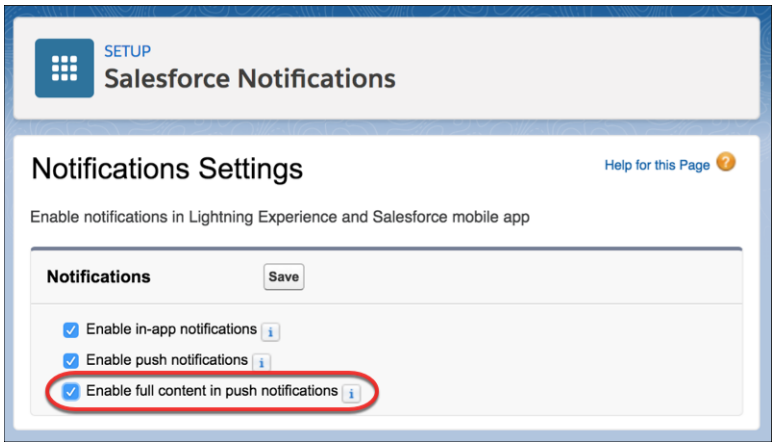
**Onde:** Essa alteração aplica-se ao Salesforce para Android e ao Salesforce para iOS em todas as edições, exceto Database.com.

**Quando:** As novas notificações por push só estarão visíveis após o lançamento da versão 16.0 do Salesforce para Android e iOS, no final deste verão.

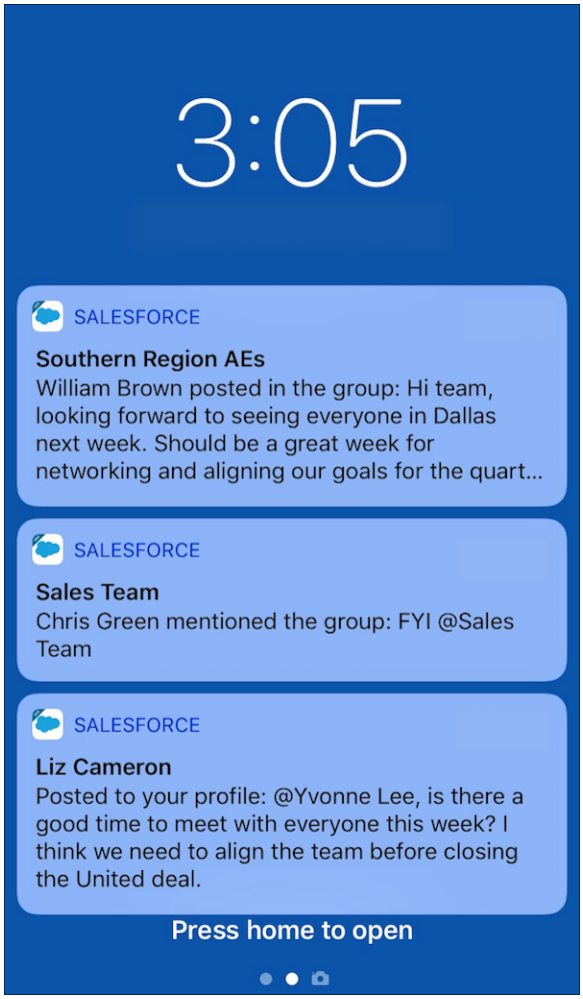
A nova opção **Exibir notificações por push com conteúdo completo** está visível na página Gerenciar aplicativos conectados em Configuração com a versão Summer '18.




A opção **Ativar conteúdo completo em notificações por push** será removida posteriormente neste verão, depois que o Salesforce para iOS e Android 16.0 estiver disponível ao público em geral.




**Por quê:** Com as novas notificações por push de conteúdo integral, os usuários podem verificar rapidamente notificações detalhadas das últimas atualizações antes de abrir o Salesforce para iOS ou Android.




**Como:** As novas notificações por push com conteúdo completo serão ativadas para a sua organização mais adiante na versão Summer '18. Os usuários precisarão da versão 16.0 do Salesforce para Android e iOS para que as novas notificações funcionem corretamente nos seus dispositivos móveis.

Nota: Embora esse recurso esteja ativado automaticamente em Produção, se você estiver testando no Sandbox, deverá ativar o recurso manualmente. Selecione **Exibir notificações por push com conteúdo completo** e baixe a versão 16.0 beta do Salesforce para Android e iOS para teste.

Embora a opção **Exibir notificações por push com conteúdo completo** esteja visível com a versão Summer '18, s notificações só funcionarão depois que os usuários fizerem a atualização para o Salesforce para Android e iOS versão 16.0 e a funcionalidade for totalmente ativada para os clientes. Se você quiser recusar as notificações por push com conteúdo completo, desmarque **Exibir notificações por push com conteúdo completo** a qualquer momento após a versão Summer '18.

Nota: Alguns aplicativos não estão prontos para esse novo estilo de notificações por push, incluindo o Salesforce Chatter e o Field Service Lightning. Depois que a opção **Ativar conteúdo completo em notificações por push** for removida, esses aplicativos

manterão suas últimas configurações de notificação por push conhecidas. Para alterar as configurações de notificação por push no futuro, registre um caso com o Suporte da Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Ativar notificações do aplicativo Salesforce (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Serviço de notificação por push da Apple atualizado para notificações do iOS

Estamos mudando de push binário legado para push HTTP/2 na versão Summer '18. Agora você pode usar tokens de autenticação de provedor, além de certificados de provedor, para ativar mensagem por push. Diferentemente dos certificados de provedor, os tokens de autenticação de provedor não expiram, economizando tempo para os administradores e usuários do aplicativo.

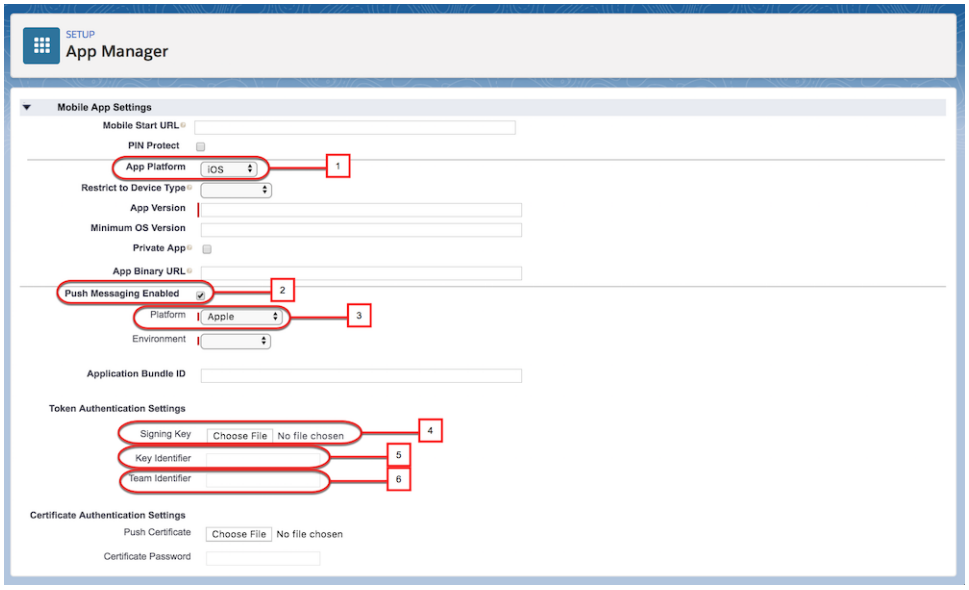
**Onde:** Esse recurso está disponível para o Salesforce para iOS em todas as edições, exceto Database.com.

**Por quê:** Como a Apple pretende descontinuar o suporte a push binário legado em algum momento, estamos migrando para push HTTP/2 em antecipação a essa mudança.

**Como:** Para usar tokens de autenticação de provedor, atualize as Configurações móveis no aplicativo conectado.

Digite `Gerenciador de aplicativo` na caixa Busca rápida em Configuração e, em seguida, navegue para **Novo aplicativo conectado**. Na seção Configurações do aplicativo móvel, execute estas etapas.

1. Em **Plataforma de aplicativo**, selecione **iOS**.
2. Selecione **Mensagens por push ativadas**. A caixa de diálogo se expande para mostrar mais configurações.
3. Em **Plataforma**, selecione **Apple**.
4. Carregue a **Chave de assinatura** da sua conta de desenvolvedor da Apple.
5. Insira o **Identificador de chave** da sua conta de desenvolvedor da Apple.
6. Insira o **Identificador de equipe** da sua conta de desenvolvedor da Apple.



**Nota:** Você pode usar tokens de autenticação, certificados por push ou ambos. Se um token for fornecido, o Salesforce sempre usará o token. Também usamos o ID do pacote de aplicativo quando é fornecido. Recomendamos usar o ID do pacote de aplicativo para evitar problemas com as configurações de notificação por push.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Criar um aplicativo conectado (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Link externo*: Comunicar-se com o Serviço de notificação por push da Apple

*Link externo*: Comunicar-se com o Serviço de notificação por push da Apple utilizando tokens de autenticação

## Recursos da versão Summer '18 que são diferentes ou não estão disponíveis no aplicativo Salesforce

O aplicativo Salesforce móvel não inclui todas as funcionalidades disponíveis no site completo do Salesforce, independentemente de sua organização estar usando o Lightning Experience ou o Salesforce Classic. Saiba mais sobre os aprimoramentos da versão Summer '18 do Salesforce que não estão disponíveis, têm lacunas funcionais em relação ao site completo ou funcionam de modo diferente no aplicativo móvel.

**Nota:** Para obter uma lista completa das diferenças entre o aplicativo Salesforce e o site completo, consulte O que é diferente ou não está disponível no aplicativo Salesforce na Ajuda do Salesforce.

### Recursos de produtividade

**Substitua o botão Novo compromisso no calendário**

É possível substituir o botão Novo compromisso no calendário do Lightning Experience criando um componente personalizado do Lightning. O componente do Lightning não está disponível para substituir o botão Novo compromisso no aplicativo Salesforce.

# Financial Services Cloud: Aprimoramentos de contas pessoais, modos de exibição de relacionamento de grupo personalizados, aprimoramentos de totalização e compatibilidade com Salesforce Inbox e Pardot

Visualize perfis de clientes personalizáveis consolidados com contas pessoais—agora certificados para uso no Salesforce móvel, Advisor Analytics e comunidades de clientes e parceiros. Exiba os principais relacionamentos de clientes com modos de exibição de relacionamento de grupo aprimorados. As totalizações aprimoradas permitem que os usuários tomem uma ação rapidamente e ganhem oportunidades do modo de exibição Grupo principal. Acelere os carregamentos de dados desativando os cálculos de totalização por pesquisa. Aumente a produtividade do consultor e bancário no Financial Services Cloud com Salesforce Inbox e Pardot. E ainda há mais, incluindo um conjunto de permissões de Acesso do caixa e aprimoramentos de capacidade de uso e de acesso.

Leia o Guia do administrador do Financial Services Cloud para aproveitar ao máximo esses novos recursos e aprimoramentos.

NESTA SEÇÃO:

Simplificar a experiência do usuário com contas pessoais

Contas pessoais estão progredindo no Financial Services Cloud! Agora elas são certificadas para uso no Salesforce móvel, Advisor Analytics e comunidades de clientes e parceiros. Com as contas pessoais, os usuários podem visualizar todas as informações de seus clientes e gerar o engajamento em um perfil de cliente consolidado. Os usuários podem registrar uma chamada, criar uma tarefa ou criar uma conta financeira ou uma oportunidade, tudo na mesma página. Siga e compartilhe registros de cliente com ações de etapa única e melhore a qualidade dos dados com o gerenciamento de registros duplicados.

Personalizar modos de exibição de relacionamento de grupo

Controle a visibilidade das seções Contas relacionadas e Contatos relacionados no Mapa de relacionamentos e Criador de grupos para exibir os principais relacionamentos relevantes a seus usuários. Forneça o nível certo de detalhes no nível do componente com base nos papéis dos usuários, como consultor, bancário ou caixa. Além disso, exiba ou oculte botões e ações com base nas permissões de usuário, simplificando a interface e controlando o acesso aos dados do cliente.

Totalizar oportunidades ao Grupo principal

Ative esse recurso para exibir todas as oportunidades de membros do grupo em uma lista relacionada no Grupo principal. Os usuários podem tomar uma ação rapidamente e ganhar oportunidades do Grupo principal.

Acelere carregamentos de dados conforme necessário

Duas configurações do Financial Services Cloud permitem acelerar os carregamentos de dados. Essas configurações aceleram os carregamentos de dados controlando se as regras de totalização por pesquisa são consultadas e calculadas para sua organização ou para um perfil específico.

Automatize os recálculos da regra de Totalização por pesquisa usando o Apex

Automatize os recálculos de resumo de Totalização por pesquisa para sua organização usando trabalhos do Apex para executar regras RBL. Importe dados de contas financeiras mais rapidamente desativando as regras RBL e, em seguida, executando trabalhos do Apex para chamar recálculos.

Aumentar a produtividade com o Salesforce Inbox

O Salesforce Inbox combina a caixa de entrada do email dos usuários e o Financial Services Cloud usando plugins para Gmail e Outlook, além de aplicativos móveis Android e iOS. Os usuários podem visualizar e gerenciar detalhes do cliente; criar referências, leads e oportunidades; atribuir tarefas; e enviar convites para compromissos direto de suas caixas de entrada de email.

Obter automação de marketing mais inteligente com o Salesforce Pardot

Os usuários podem se conectar a seus clientes e clientes potenciais por meio da automação de marketing com o Salesforce Pardot, agora certificado com Financial Services Cloud. Com o Engajar do Pardot, os usuários podem enviar emails individualmente de sua interface selecionada enquanto registram automaticamente todas as interações no Pardot e Financial Services Cloud.

Deixar os caixas preparados com o conjunto de permissões de acesso do caixa

O conjunto de permissões de Acesso do caixa fornece as permissões padrão e configurações de segurança em nível de campo de que os usuários caixas precisam para começar.

Associar uma atividade a diversos contatos

Agora os usuários podem associar uma única tarefa não apenas a membros de uma residência, mas também a outros contatos relacionados. Em vez de criar uma tarefa diversas vezes, simplifique o acompanhamento da tarefa associando uma tarefa a diversas pessoas. A tarefa é exibida em todos os perfis de clientes associados na Linha de tempo da atividade.

Acessibilidade aprimorada

Estamos comprometidos com a acessibilidade para todos os usuários. Com isso em mente, melhoramos as legendas, o texto alternativo e outros recursos de acessibilidade para deixar o Financial Services Cloud mais fácil para usuários que trabalham com tecnologia assistiva.

### Licença de conjunto de permissões necessária para todos os usuários do Financial Services Cloud

Usuários que precisam acessar dados do Financial Services Cloud, seja por meio da interface do usuário ou da API, agora possuem uma licença do conjunto de permissões Básica ou Padrão do Financial Services Cloud. Essa alteração garante que apenas usuários licenciados podem acessar recursos do Financial Services Cloud. Se você atribuiu licenças de conjuntos de permissões a todos os seus usuários, nenhuma ação adicional será necessária.

## Simplificar a experiência do usuário com contas pessoais

Contas pessoais estão progredindo no Financial Services Cloud! Agora elas são certificadas para uso no Salesforce móvel, Advisor Analytics e comunidades de clientes e parceiros. Com as contas pessoais, os usuários podem visualizar todas as informações de seus clientes e gerar o engajamento em um perfil de cliente consolidado. Os usuários podem registrar uma chamada, criar uma tarefa ou criar uma conta financeira ou uma oportunidade, tudo na mesma página. Siga e compartilhe registros de cliente com ações de etapa única e melhore a qualidade dos dados com o gerenciamento de registros duplicados.

**Onde:** As contas pessoais devem ser ativadas na sua organização do Financial Services Cloud. Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Se você estiver usando o modelo de dados individual no momento, será possível optar por converter seus registros individuais em contas pessoais do Financial Services Cloud. Antes de alternar para contas pessoais, avalie as necessidades de sua empresa e revise Aproveitar contas pessoais no Financial Services Cloud para determinar se essa transição é a certa para você. Consulte Considerações para transicionar o Modelo de dados individual para Contas pessoais no Financial Services Cloud.

## Personalizar modos de exibição de relacionamento de grupo

Controle a visibilidade das seções Contas relacionadas e Contatos relacionados no Mapa de relacionamentos e Criador de grupos para exibir os principais relacionamentos relevantes a seus usuários. Forneça o nível certo de detalhes no nível do componente com base nos papéis dos usuários, como consultor, bancário ou caixa. Além disso, exiba ou oculte botões e ações com base nas permissões de usuário, simplificando a interface e controlando o acesso aos dados do cliente.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Use as configurações do componente Mapa de relacionamentos no Criador de aplicativo Lightning para controlar a visibilidade da seção para o Mapa de relacionamento e Criador de grupos. Consulte Controle quem vê o quê no Mapa de relacionamento e Criador de grupos.

## Totalizar oportunidades ao Grupo principal

Ative esse recurso para exibir todas as oportunidades de membros do grupo em uma lista relacionada no Grupo principal. Os usuários podem tomar uma ação rapidamente e ganhar oportunidades do Grupo principal.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Adicione um valor da lista de opções de Oportunidades ao campo Totalizações nos relacionamentos de contato da conta. Consulte Ativar totalizações de oportunidade.

## Acelere carregamentos de dados conforme necessário

Duas configurações do Financial Services Cloud permitem acelerar os carregamentos de dados. Essas configurações aceleram os carregamentos de dados controlando se as regras de totalização por pesquisa são consultadas e calculadas para sua organização ou para um perfil específico.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** No Wealth Application Config, antes de iniciar operações de inserção ou atualização, desmarque **Ativar resumo de totalização** e **Ativar totalização de registros de grupo**.

## Automatize os recálculos da regra de Totalização por pesquisa usando o Apex

Automatize os recálculos de resumo de Totalização por pesquisa para sua organização usando trabalhos do Apex para executar regras RBL. Importe dados de contas financeiras mais rapidamente desativando as regras RBL e, em seguida, executando trabalhos do Apex para chamar recálculos.

**Como:** Escreva Apex code para chamar recálculos de totalização. Consulte Force recálculos de totalização por pesquisa.

## Aumentar a produtividade com o Salesforce Inbox

O Salesforce Inbox combina a caixa de entrada do email dos usuários e o Financial Services Cloud usando plugins para Gmail e Outlook, além de aplicativos móveis Android e iOS. Os usuários podem visualizar e gerenciar detalhes do cliente; criar referências, leads e oportunidades; atribuir tarefas; e enviar convites para compromissos direto de suas caixas de entrada de email.

**Onde:** O Salesforce Inbox está disponível por um custo adicional nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Consulte Inbox.

## Obter automação de marketing mais inteligente com o Salesforce Pardot

Os usuários podem se conectar a seus clientes e clientes potenciais por meio da automação de marketing com o Salesforce Pardot, agora certificado com Financial Services Cloud. Com o Engajar do Pardot, os usuários podem enviar emails individualmente de sua interface selecionada enquanto registram automaticamente todas as interações no Pardot e Financial Services Cloud.

**Onde:** O Pardot está disponível por um custo adicional nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Consulte Conexão do Pardot e Salesforce.

## Deixar os caixas preparados com o conjunto de permissões de acesso do caixa

O conjunto de permissões de Acesso do caixa fornece as permissões padrão e configurações de segurança em nível de campo de que os usuários caixas precisam para começar.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Clone um perfil de Usuário padrão e adicione o conjunto de permissões de Acesso do caixa. Consulte Atribuir o conjunto de permissões de Acesso de caixa (Opcional).

## Associar uma atividade a diversos contatos

Agora os usuários podem associar uma única tarefa não apenas a membros de uma residência, mas também a outros contatos relacionados. Em vez de criar uma tarefa diversas vezes, simplifique o acompanhamento da tarefa associando uma tarefa a diversas pessoas. A tarefa é exibida em todos os perfis de clientes associados na Linha de tempo da atividade.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Enterprise e Unlimited.

**Como:** Consulte Ativar atividades compartilhadas.

## Acessibilidade aprimorada

Estamos comprometidos com a acessibilidade para todos os usuários. Com isso em mente, melhoramos as legendas, o texto alternativo e outros recursos de acessibilidade para deixar o Financial Services Cloud mais fácil para usuários que trabalham com tecnologia assistiva.

**Onde:** Esses aprimoramentos se aplicam a todas as organizações do Financial Services Cloud.

**Como:** Para obter detalhes sobre a conformidade do Financial Services Cloud está com normas de acessibilidade, consulte nossos Modelos de acessibilidade de produtos voluntários (VPATs) em VPAT[508] e VPAT[WCAG 2.0].

## Licença de conjunto de permissões necessária para todos os usuários do Financial Services Cloud

Usuários que precisam acessar dados do Financial Services Cloud, seja por meio da interface do usuário ou da API, agora possuem uma licença do conjunto de permissões Básica ou Padrão do Financial Services Cloud. Essa alteração garante que apenas usuários licenciados podem acessar recursos do Financial Services Cloud. Se você atribuiu licenças de conjuntos de permissões a todos os seus usuários, nenhuma ação adicional será necessária.

**Onde:** Essa alteração se aplica a todas as organizações do Financial Services Cloud.

**Quando:** Essa alteração ocorre primeiro nas organizações de Avaliação de Sandbox no início de maio. O requisito entra em vigor em sua organização de produção quando a versão Summer '18 for lançada no início de junho.

**Como:** Vá para **Configuração** > **Configurações da empresa** > **Informações da empresa** > **Licenças de conjuntos de permissões** e verifique se o número certo de licenças do Financial Services Cloud foi adicionado à sua organização. Então acesse **Configuração** > **Conjuntos de permissões** e atribua-os aos usuários.

Consulte também:

- Atribuir licenças de conjuntos de permissões do Financial Services Cloud
- Gerenciar atribuições de Licença do conjunto de permissões (PSL) em massa para Financial Services Cloud

# Health Cloud: Integração de EHR mais modular e fácil, Suporte do Field Service Lightning

O Health Cloud agora suporta o Field Service Lightning e você pode selecionar de uma variedade de maneiras inovadoras de enviar e receber dados de registros de integridade eletrônicos (EHR) usando o padrão HL7 v2.

O Health Cloud está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

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

NESTA SEÇÃO:

Trabalhar com registros de saúde eletrônicos no HL7 V2.x
Você pode levar registros de saúde eletrônicos (EHR) de pacientes-chave para o modelo de dados do Health Cloud por meio de mensagens HL7 v2.x. Use nossos adaptadores pré-criados e lógica de mapeamento para enviar mais facilmente dados como demografia do paciente, admissões no hospital, demissões, transferências, consultas médicas e alergias. Reconfigure, substitua ou estenda os adaptadores e mapeamento para atender a suas necessidades exclusivas.

Colocar o Health Cloud para trabalhar em dispositivos móveis
Se você tiver o Field Service Lightning, poderá enviar seus provedores de atendimento médico para o campo com o Health Cloud em seus telefones. Os provedores podem verificar dados do paciente, gerenciar o agendamento e atualizar de maneira interativa as metas e tarefas no plano de atendimento do paciente de seus dispositivos móveis Android ou iOS.

Nova API fala a linguagem dos negócios
A API CreatePatient cria programaticamente um registro para representar um novo paciente. Isso permite que os desenvolvedores trabalhem com o conceito de "paciente", específico para o Health Cloud, em vez de Conta, Contato ou Conta pessoal. CreatePatient funcionará se você estiver usando o tipo de registro Indivíduo do Health Cloud ou o objeto padrão conta pessoal para o paciente.

Modos de exibição mais flexíveis de informações do paciente
Você pode configurar de maneira independente cada seção do componente do Lightning "Detalhes do paciente para o Health Cloud" para exibir informações de uma página de registro de Conta ou Contato do Lightning usando o tipo de registro individual.

Licença do conjunto de permissões exigida para todos os usuários do Health Cloud
Os usuários que precisam de acesso ao Health Cloud, seja por meio da interface do usuário ou da API, devem ter a Licença do conjunto de permissões do Health Cloud. Isso era opcional até agora.

O Health Cloud oferece suporte aos idiomas russo, italiano e dinamarquês
Adicionamos dinamarquês (DA), russo (RU) e italiano (IT) às localidades às quais fornecemos suporte.

Aprimoramentos na capacidade de uso
Fizemos alguns aprimoramentos para facilitar um pouco a vida de seus usuários.

Componentes novos e alterados do Health Cloud Lightning
Nós adicionamos três componentes para trabalhar com diferentes tipos de informações de pacientes.

Metadados do Health Cloud: Novos tipos
O Health Cloud inclui três novos tipos de metadados personalizados.

# Trabalhar com registros de saúde eletrônicos no HL7 V2.x

Você pode levar registros de saúde eletrônicos (EHR) de pacientes-chave para o modelo de dados do Health Cloud por meio de mensagens HL7 v2.x. Use nossos adaptadores pré-criados e lógica de mapeamento para enviar mais facilmente dados como demografia do paciente, admissões no hospital, demissões, transferências, consultas médicas e alergias. Reconfigure, substitua ou estenda os adaptadores e mapeamento para atender a suas necessidades exclusivas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**.

**Quem:** Usuários com a Licença do conjunto de permissões do Health Cloud atribuída a eles podem trabalhar com esse recurso.

**Por quê:** Os adaptadores HL7 v2 e os inovadores mapeamentos v2 ADT tornam o Health Cloud ainda mais eficiente e econômico para se integrar com diversos sistemas EHR.

**Como:** Três novos tipos de metadados são fornecidos para gerenciar essa funcionalidade. Você os encontrará na árvore de Configuração em **Tipos de metadados personalizados**.

**HL7setting**
Fornece suporte do analisador para transmissões de registro de integridade eletrônicas usando o padrão HL7.

**HL7ParserMapping**
Determina qual classe do Apex é usada para analisar segmentos HL7.

**ServiceOrchestrationSetting**
Determina a ordem da execução das operações do analisador.

CONSULTE TAMBÉM:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud_object_reference.meta/health_cloud_object_reference/hl7.htm

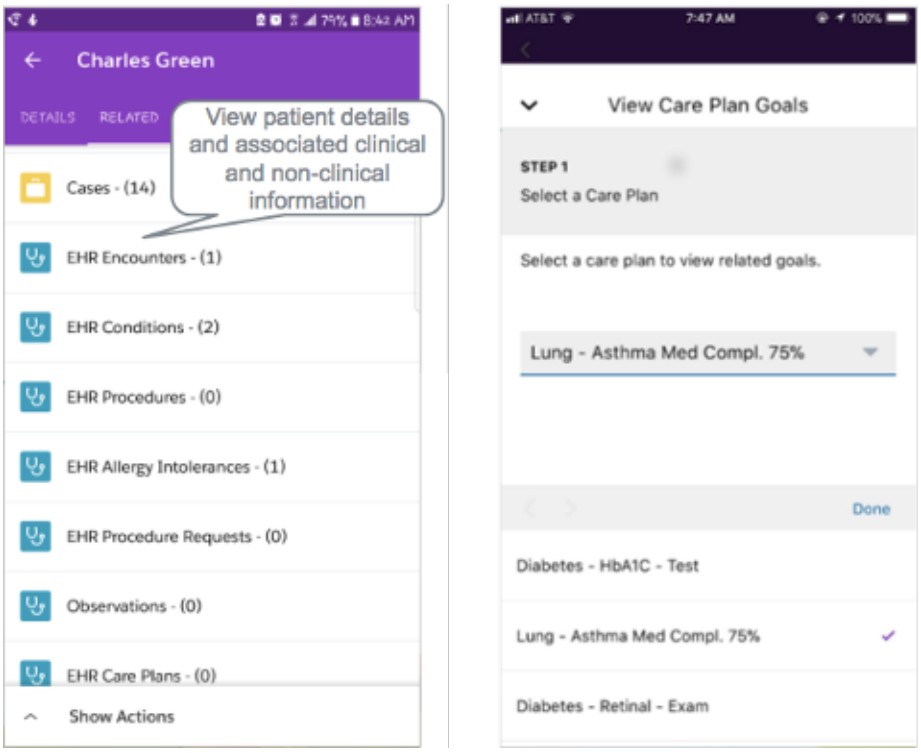
# Colocar o Health Cloud para trabalhar em dispositivos móveis

Se você tiver o Field Service Lightning, poderá enviar seus provedores de atendimento médico para o campo com o Health Cloud em seus telefones. Os provedores podem verificar dados do paciente, gerenciar o agendamento e atualizar de maneira interativa as metas e tarefas no plano de atendimento do paciente de seus dispositivos móveis Android ou iOS.

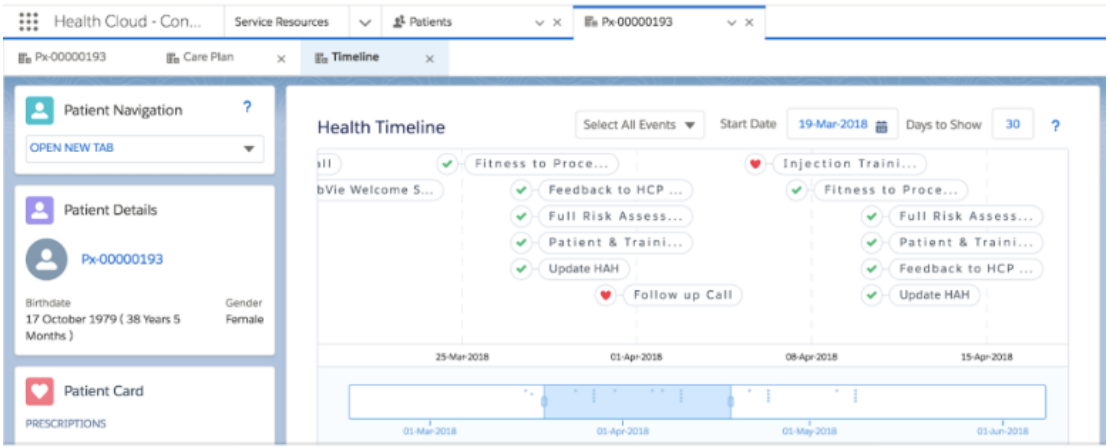
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao aplicativo Field Service Lightning e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Usuários com a Licença do conjunto de permissões do Health Cloud e a licença da permissão do Field Service Lightning atribuídas a eles podem trabalhar com esse recurso.

**Por quê:** Usar fluxos do Health Cloud no Field Service Lightning permite que você gerencie uma mão de obra distribuída fornecendo serviços nos lares e espaços de trabalho dos pacientes, ou em diferentes partes de um campus.




Os provedores de atendimento podem usar o Aplicativo móvel Field Service Lightning em iOS ou Android para visualizar informações dos pacientes, trabalhar com tarefas e metas no plano de atendimento do paciente e gerenciar seus compromissos no cronograma do paciente.




**Como:** O Health Cloud para Field Service Lightning é fornecido como um pacote não gerenciado. Instale o pacote Field Service Lightning e, em seguida, instale o pacote do Health Cloud indo até http://industries.force.com/healthcloudextensionfieldservice.

CONSULTE TAMBÉM:

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

# Nova API fala a linguagem dos negócios

A API CreatePatient cria programaticamente um registro para representar um novo paciente. Isso permite que os desenvolvedores trabalhem com o conceito de "paciente", específico para o Health Cloud, em vez de Conta, Contato ou Conta pessoal. CreatePatient funcionará se você estiver usando o tipo de registro Indivíduo do Health Cloud ou o objeto padrão conta pessoal para o paciente.

**Quem:** Usuários com a Licença do conjunto de permissões do Health Cloud atribuída a eles podem trabalhar com esse recurso.

**Como:** Passe em campos padrão ou personalizados no objeto Conta ou Contato como argumentos. Campos personalizados são preenchidos como exibidos em um mapa junto com o namespace. Entradas de campo personalizado que não correspondem a campos personalizados em Conta ou Contato são ignoradas.

Se a criação de Conta ou Contato falhar, toda a transação é revertida.

CONSULTE TAMBÉM:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud_object_reference.meta/health_cloud_object_reference/apex_pages_patient.htm

# Modos de exibição mais flexíveis de informações do paciente

Você pode configurar de maneira independente cada seção do componente do Lightning "Detalhes do paciente para o Health Cloud" para exibir informações de uma página de registro de Conta ou Contato do Lightning usando o tipo de registro individual.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Quem:** Usuários com a Licença do conjunto de permissões do Health Cloud atribuída a eles podem trabalhar com esse recurso.

**Como:** Use qualquer combinação dos três novos componentes independentes para fornecer as informações contidas anteriormente nas três seções do componente **Detalhes do paciente para o Health Cloud**.

- **Navegação do paciente para Health Cloud** agora contém recursos de navegação do Health Cloud como um componente do Lightning independente.
- **Informações do paciente para Health Cloud** agora contém recursos de detalhes do paciente do Health Cloud como um componente do Lightning independente.
- **Cartão do paciente para Health Cloud** agora contém recursos de cartão do paciente do Health Cloud como um componente do Lightning independente.

Você pode arrastar esses componentes independentes individualmente para a região fixada do seu modelo de página para personalizar as informações persistentes que deseja que o usuário tenha a todo momento ao navegar entre subguias.

O componente "Detalhes do paciente para Health Cloud" ainda está disponível. Sua implementação atual do Health Cloud usando modelos de flexipage sem regiões fixadas ainda funciona, mas recomendamos que você altere para Páginas de região fixada, de preferência com uma barra lateral esquerda.

Nós adicionamos a configuração personalizada **Detalhes do paciente persistentes em subguias**, que desativa o Cartão do paciente do carregamento automático à esquerda de outros componentes do Health Cloud dentro de uma única coluna no Console do Lightning. Isso permite que administradores configurem os Detalhes do paciente para Health Cloud, a Navegação do paciente para Health Cloud, as Informações do paciente para Health Cloud e o Cartão do paciente para Health Cloud para serem componentes do Lightning independentes dentro de um cabeçalho fixado ou barra lateral da flexiPage da Conta.

Para evitar que o componente não personalizável Detalhes do paciente para Health Cloud seja exibido em cada subguia, desative a configuração personalizada **Detalhes do paciente persistentes em subguias**.

CONSULTE TAMBÉM:

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

# Licença do conjunto de permissões exigida para todos os usuários do Health Cloud

Os usuários que precisam de acesso ao Health Cloud, seja por meio da interface do usuário ou da API, devem ter a Licença do conjunto de permissões do Health Cloud. Isso era opcional até agora.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e ao aplicativo Field Service Lightning e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Por quê:** a Licença de conjuntos de permissões do Health Cloud garante que somente usuários licenciados possam acessar seus recursos do Health Cloud. Antes de 1º de junho, garanta que seus usuários do Health Cloud tenham a Licença de conjuntos de permissões do Health Cloud.

**Quem:** a maioria dos participantes da comunidade não é afetada. Pacientes, cuidadores e outros clientes já estão cobertos por uma das licenças da Comunidade da sua organização. Se você tiver membros que precisem de acesso a objetos do Health Cloud, seu representante do Salesforce poderá ajudar a determinar as PSLs necessárias.

**Quando:** você verá a alteração primeiro em organizações de Visualização de sandbox no início de maio. O novo requisito entra em vigor na sua organização de produção quando a versão Summer '18 for implantada no início de junho.

**Como:** Acesse **Configuração** > **Configurações da empresa** > **Informações da empresa** > **Licenças do conjuntos de permissões** e verifique se o número certo de licenças do Health Cloud foi adicionado à sua organização. Então acesse **Configuração** > **Conjuntos de permissões** e atribua-os aos usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

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

# O Health Cloud oferece suporte aos idiomas russo, italiano e dinamarquês

Adicionamos dinamarquês (DA), russo (RU) e italiano (IT) às localidades às quais fornecemos suporte.

Se você configurar o Health Cloud antes da versão Spring '18, será necessário atualizar sua exibição para usar os novos idiomas. Em Configuração, use a caixa Busca rápida para localizar **Objeto** e clique em **Criar** > **Objetos**. Na página Objetos personalizados, clique em **Configuração do cartão do paciente**. Em **Campos e relacionamentos personalizados**, clique em **Idioma**. Clique em **Novo** e preencha o nome do idioma que você está adicionando.

Nota: Deve ser o nome exato do idioma. Por exemplo, `Russo` funciona, mas `russo` não funciona. Para qualquer especificação de idioma que o sistema não reconhecer, inglês será usado por padrão.

Na página Objetos personalizados, acesse **Configuração do modo de exibição da linha do tempo** e repita as etapas.

Para verificar se o novo idioma está aparecendo, volte para **Configuração do cartão do paciente** e procure-o na lista suspensa **Idiomas**.

Dica: Se sua empresa usar diversos idiomas e operar em um idioma diferente do inglês, ative o Workbench de tradução para que valores traduzidos sejam exibidos corretamente nos componentes do Health Cloud. A documentação do produto está disponível em todos os idiomas com suporte total.

Importante: Quando o Health Cloud oferece suporte a um idioma, isso não significa necessariamente que o Salesforce fez uma avaliação de conformidade legal para todos os países em que o idioma é falado. Você deve determinar se quaisquer requisitos legais ou reguladores que se aplicam ao usar o Health Cloud em cada país em que pretende usá-lo.

# Aprimoramentos na capacidade de uso

Fizemos alguns aprimoramentos para facilitar um pouco a vida de seus usuários.

**Onde:** Essas alterações se aplicam ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

## Opções de idiomas em seu idioma

Quando os usuários selecionam o idioma no Health Cloud, agora é possível exibir as opções de idioma no próprio idioma do usuário atual. Por exemplo, se o idioma de sua organização for definido para inglês, a opção português será listada como Portuguese e holandês como Dutch. Anteriormente, a página de configurações de idioma listava os nomes traduzidos dos idiomas disponíveis. Por exemplo, português aparecia como Português e holandês tinha como rótulo Nederlands.

Se você configurar o Health Cloud antes da versão Spring '18, será necessário atualizar sua exibição para aproveitar as novas opções. Em Configuração, localize **Objeto**, clique em **Criar** > **Objetos** > **Configuração do cartão do paciente**. Clique em **Editar** ao lado de cada idioma e especifique o novo rótulo para a opção do idioma.

De volta à página Objetos personalizados, acesse **Configuração do modo de exibição da linha do tempo** e repita as etapas.

Para verificar se os rótulos aparecem da maneira como você quer, volte à página de configuração e procure-os na lista suspensa **Idiomas**.

## Planos de saúde

Criar um Plano de saúde agora adiciona o paciente à Equipe de atendimento automaticamente.

## Filtragem de tarefas

O componente Capacitação do plano de saúde agora exibe todas as suas tarefas fechadas, não somente as tarefas com o status "Concluído". Antes, o componente filtraria tarefas em "Concluídas", mas não em outros status configurados equivalentes a fechado, como "Cancelado".

# Componentes novos e alterados do Health Cloud Lightning

Nós adicionamos três componentes para trabalhar com diferentes tipos de informações de pacientes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

O seguinte componente foi alterado.

**Cartão do paciente**
O componente do Lightning de cartão do paciente agora pode ser substituído por três componentes separados.

Os componentes a seguir são novos.

**Navegação do paciente para Health Cloud**
Ativa a navegação.

**Informações do paciente para Health Cloud**
Fornece detalhes do paciente, como informações de contato.

**Cartão do paciente para Health Cloud**
Exibe as informações do tratamento do paciente, como doenças e prescrições.

# Metadados do Health Cloud: Novos tipos

O Health Cloud inclui três novos tipos de metadados personalizados.

**HL7setting**
Fornece suporte do analisador para transmissões de registro de integridade eletrônicas usando o padrão HL7.

**HL7ParserMapping**
Determina qual classe do Apex é usada para analisar segmentos HL7.

**HcServiceOrchestrationSetting**
Determina a ordem da execução das operações do analisador.

CONSULTE TAMBÉM:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud_object_reference.meta/health_cloud_object_reference/hl7.htm

# Personalização: Mais personalizações por meio de Cliques, Serviços externos e Campos de hora disponíveis ao público em geral, maior gerenciamento de erros

Personalize seu caminho até uma organização mais inteligente com o novo piloto de Melhor ação do Einstein. Nós tiramos diversos recursos da versão piloto ou beta para disponível ao público em geral: Serviços externos, campos de hora personalizados, componentes do Lightning como ações de fluxo e estágios do fluxo. Se você usa com frequência páginas do Lightning, processos ou fluxos, aproveite o gerenciamento de erros aprimorado.

Os recursos de personalização ajudam a estender a sua organização, aprimorando seus objetos, dados e campos, atualizando a aparência da organização, melhorando os processos de negócios, criando sites e desenvolvendo aplicativos, tudo isso com ferramentas de apontar e clicar e, talvez, um pouco de código. Os recursos de personalização também incluem ferramentas para administrar e proteger a organização.

NESTA SEÇÃO:

Einstein Prediction Builder: Aproveite AI personalizada sem código (Beta)

Torne seus processos comerciais mais inteligentes e mais preditivos com previsões personalizadas em praticamente qualquer objeto padrão ou personalizado no Salesforce. Quando as soluções Einstein padrão não se encaixam no que você está tentando prever, o Criador de previsões do Einstein permite criar seu próprio modelo preditivo. O melhor de tudo é que você pode criá-lo com apenas alguns cliques, sem código.

Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

Integre regras de negócios, modelos preditivos e dados, dentro e fora do Salesforce, para fornecer a oferta certa no momento certo para a pessoa certa. Talvez você tenha ações e ofertas que sejam relevantes apenas em determinadas condições, como uma atualização que deve ser oferecida apenas a determinados clientes. Ou talvez você tenha diversas ações para agentes de serviço ajudarem clientes e deseja ajudar a orientar o agente até a ação mais adequada. Então, dê uma olhada na Próxima melhor ação do Einstein.

Serviços externos: Disponíveis ao público em geral com aprimoramentos

Recursos da versão beta, junto com melhorias como capacidade de edição, um tamanho de esquema expandido, manuseio de código de maior resposta e um assistente de tela cheia facilitam o uso dos Serviços externos. Use ferramentas declarativas para que você possa se concentrar em fazer o que precisa usando os dados que você importa em vez de em codificar.

Proteção de dados e privacidade: Aprimoramentos no Objeto individual

Independentemente de você estar ou não em conformidade com a proteção de dados e regras de privacidade, como a Norma de proteção de dados geral (GDPR), acompanhe determinadas preferências de privacidade quando seus clientes solicitá-las. Registros de privacidade de dados, com base no objeto individual, o ajudam a fazer isso.

Fluxo do Lightning: Melhor gerenciamento e depuração de erros, maneiras mais inteligentes de configurar e distribuir fluxos

Crie fluxos em mais edições. Evite erros e limites quando processos e fluxos forem executados em massa. Integre completamente seus fluxos com navegadores, aplicativos de console do Lightning e comunidades. Mostre aos usuários onde eles estão em um fluxo. Depure seus fluxos com mais detalhes e rastreie o uso em relação aos limites. Manipule coleções e estágios ativos mais facilmente com os elementos de Atribuição.

Lightning App Builder: Componentes corrompidos que não quebram páginas, regiões fixadas na barra lateral do console e novos componentes

Um componente corrompido em uma página do Lightning é removido em vez de quebrar a página. Para evitar que seus usuários fiquem alternando entre páginas para obter informações de que precisam, use regiões fixadas na barra lateral do console. Melhore as páginas de perfil do usuário do Lightning com um componente de Badges. E use um host de novos componente para gerenciar mais bem emails e guias nos painéis de aplicativos de email do seu Lightning para Outlook.

Campos: Tipo de campo de hora disponível ao público em geral e exibição de valores de previsão em campos numéricos (Beta)

Todas as edições recebem o tipo de campo personalizado de hora. Os administradores que usam o Criador de previsões do Einstein têm mais controle sobre o campo que exibe o valor da previsão.

Salesforce Connect: Personalize cabeçalhos HTTP, acionadores em objetos externos (Beta) e muito mais

Estamos adicionando algumas ótimas novas ferramentas para interagir com seus sistemas de dados externos. Agora você pode definir e ativar cabeçalhos HTTP personalizados para passar mais informações de solicitação para origens de dados externas OData 2.0 e 4.0 para processamento. Com o adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect, agora em uma versão beta pública, você pode reagir a alterações feitas nos dados que são armazenados fora do Salesforce. E, o melhor de tudo, os campos que adicionamos e atualizamos para acompanhar chamadas do Salesforce Connect para sistemas externos estão disponíveis ao público em geral.

Configuração geral: Soluções do Lightning Bolt e aprimoramentos para ações e aprovações

Publique facilmente soluções inovadoras que incluem aplicativos do Lightning, comunidades do Lightning e fluxos. Para ações rápidas, você tem mais maneiras de definir valores predeterminados para campos de lista de opções e mensagens de sucesso traduzidas. O remetente para emails de solicitação de aprovação agora é compatível com endereços da organização inteira.

AppExchange: Novos filtros e aprimoramentos de perfil

Identifique rapidamente a melhor solução para seus requisitos de negócios com novas opções de filtros para nuvens, recursos e credenciais especiais. Também facilitamos a visualização e a atualização de seu perfil do AppExchange.

# Einstein Prediction Builder: Aproveite AI personalizada sem código (Beta)

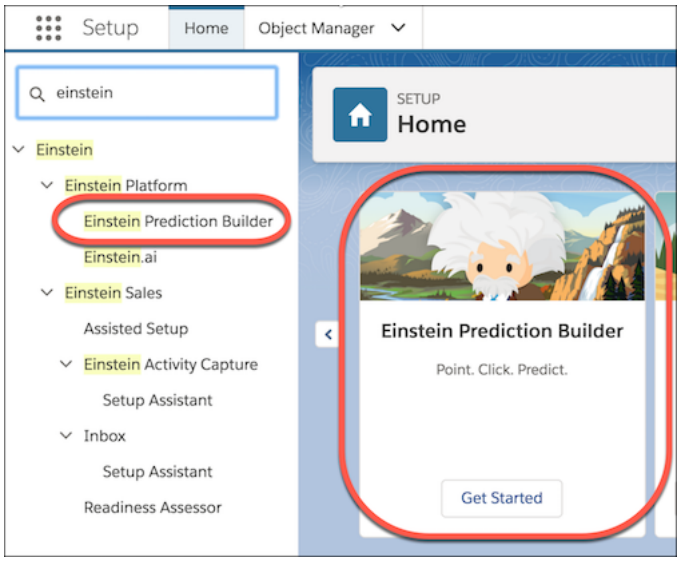
Torne seus processos comerciais mais inteligentes e mais preditivos com previsões personalizadas em praticamente qualquer objeto padrão ou personalizado no Salesforce. Quando as soluções Einstein padrão não se encaixam no que você está tentando prever, o Criador de previsões do Einstein permite criar seu próprio modelo preditivo. O melhor de tudo é que você pode criá-lo com apenas alguns cliques, sem código.

**Quem:** Esse recurso está disponível para administradores com a licença EinsteinBuilderFree.

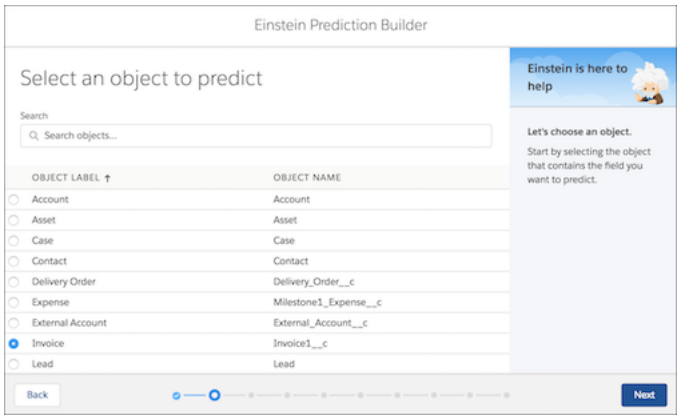
**Onde:** O Criador de previsões do Einstein está disponível no Lightning Experience nas edições Enterprise e Developer.

Nota: Como um recurso beta, o Criador de previsões do Einstein é uma amostra e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre o Criador de previsões do Einstein no grupo Salesforce Einstein na Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Como:** Localize o Criador de previsões do Einstein em Configuração na seção Plataforma do Einstein. Pode ser que haja também um bloco útil que o leve diretamente a ele.

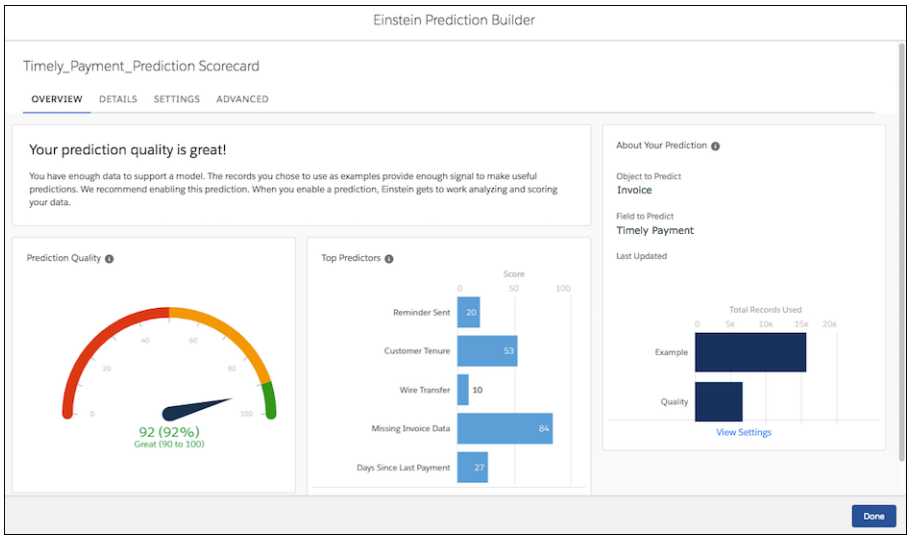



Que tipos de coisas você pode prever com o Criador de previsões do Einstein? Praticamente qualquer coisa que acontece em seus negócios. Digamos que você queira prever a probabilidade de seus clientes pagarem suas faturas dentro do prazo. Você cria uma previsão em seu objeto de fatura personalizado. Em seguida, seleciona o campo que deseja prever. Nesse caso, você seleciona um campo personalizado que represente se o cliente pagou a fatura dentro do prazo. Apenas mais alguns cliques e o Einstein começa a criar a sua previsão!




O Einstein pode prever os tipos de campos a seguir: caixas de seleção, campos de fórmula construídos especialmente e campos numéricos.

Quando o Einstein tiver terminado (em 24 horas), você obterá um cartão de pontuação que mostra a probabilidade de sua previsão estar precisa. Ele contém todas as informações necessárias para uma visualização rápida: se sua previsão deve ser ativada, quais fatores são melhores para fazer a previsão e etapas recomendadas para melhorar seu conjunto de dados ou previsão.




Ao criar uma previsão, o Criador de previsões do Einstein cria um campo personalizado na página 419 para armazenar os resultados da sua previsão. Esse campo personalizado é um campo numérico com uma configuração especial chamada Previsão de AI. Ele é armazenado no objeto que você está prevendo. Tudo o que você precisa fazer é dar um nome ao campo quando estiver criando sua previsão. Se você mesmo quiser criar um campo personalizado, poderá fazer isso. Insira seu nome e rótulo ao criar sua previsão.

CONSULTE TAMBÉM:

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)

# Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

Integre regras de negócios, modelos preditivos e dados, dentro e fora do Salesforce, para fornecer a oferta certa no momento certo para a pessoa certa. Talvez você tenha ações e ofertas que sejam relevantes apenas em determinadas condições, como uma atualização que deve ser oferecida apenas a determinados clientes. Ou talvez você tenha diversas ações para agentes de serviço ajudarem clientes e deseja ajudar a orientar o agente até a ação mais adequada. Então, dê uma olhada na Próxima melhor ação do Einstein.

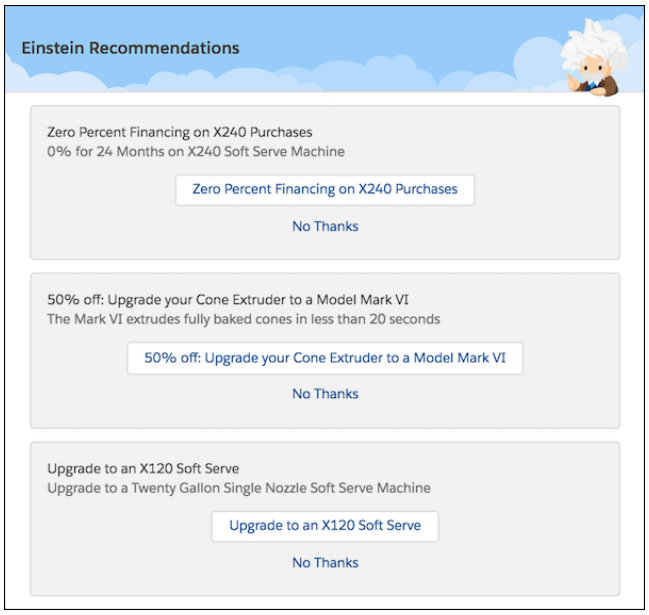
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Fornecemos a Próxima melhor ação do Einstein a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Próxima melhor ação do Einstein não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Próxima melhor ação do Einstein no IdeaExchange.

**Por quê:** Por exemplo, quando um representante de vendas abre um registro de contato, o componente Recomendações do Einstein executa uma estratégia e exibe as ofertas recomendadas para esse contato.

- A primeira oferta é recomendada porque a origem de crédito do cliente está acima de um determinado limite.

- As outras ofertas são recomendadas porque a classificação da satisfação do cliente está acima da média e as vendas incrementadas foram consideradas adequadas.




**Como:** Crie proposições para representar suas ofertas e ações personalizadas. Quando um usuário aceita uma proposição clicando no botão, um fluxo da tela é iniciado.

Crie estratégias de recomendação que consultam dados, tomam decisões e filtrem e classifiquei proposições.

Exiba recomendações para uma determinada estratégia adicionando o componente certo do Lightning a suas páginas. Para páginas do Lightning, adicione o componente Recomendações do Einstein. Para páginas de comunidades do Lightning, adicione o componente Ações recomendadas. Para páginas do Visualforce, use o Lightning Out para adicionar o componente lightning:nextBestAction.

## Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**Componentes do Lightning**

Novo componente: lightning:nextBestActions

**API REST do Chatter**

Novos recursos: Obter uma proposição, obter recomendações para uma estratégia e registrar reações de usuários para recomendações

**Chatter no Apex**

Novos métodos: Obter uma proposição, obter recomendações para uma estratégia e registrar reações de usuários para recomendações

CONSULTE TAMBÉM:

- Recomendar ações e ofertas aos membros da comunidade (piloto)
- Ações e ofertas recomendadas a usuários do Lightning (Piloto)
- Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

# Serviços externos: Disponíveis ao público em geral com aprimoramentos

Recursos da versão beta, junto com melhorias como capacidade de edição, um tamanho de esquema expandido, manuseio de código de maior resposta e um assistente de tela cheia facilitam o uso dos Serviços externos. Use ferramentas declarativas para que você possa se concentrar em fazer o que precisa usando os dados que você importa em vez de em codificar.

NESTA SEÇÃO:

Criar um serviço externo (disponível ao público em geral)

Use os Serviços externos para se conectar ao serviço de fora, invoque métodos com base na origem externa por meio de um fluxo e importe dados de serviço para o Salesforce. Por exemplo, você pode se conectar a um serviço de crédito que determina se o crédito é estendido a uma conta do Salesforce. Deseja conhecer as condições de pagamento? Use os Serviços externos. Quando o fluxo é executado, a saída conterá a decisão sobre o crédito e, se for o caso, as condições de pagamento.

Aproveitar uma interface de usuário melhorada dos Serviços externos

Economize tempo com a nova interface de usuário aprimorada inserindo informações necessárias, tudo na mesma página.

Editar um serviço externo

Não há mais a necessidade de criar outro serviço externo quando desejar fazer algumas alterações. Agora, os Serviços externos possuem uma opção de edição.

Obter mais caracteres com o esquema de Serviços externos

Ouvimos você durante a versão beta: Você precisa de mais caracteres para implementar o que deseja com os Serviços externos. Portanto, expandimos o esquema de Serviços externos para 100.000 caracteres.

Gerenciar mais códigos de resposta em fluxos dos Serviços externos

Na versão beta dos Serviços externos, somente os códigos de resposta de sucesso eram incluídos como valores de retorno. Agora, todos os códigos de resposta e seus valores relacionados são analisados e estão disponíveis quando são incluídos no Swagger ou no esquema interagente. E você também pode importar esses valores em seus fluxos. Adicionar esses valores pode tornar seus fluxos mais fáceis de usar se uma etapa não for concluída com êxito.

## Criar um serviço externo (disponível ao público em geral)

Use os Serviços externos para se conectar ao serviço de fora, invoque métodos com base na origem externa por meio de um fluxo e importe dados de serviço para o Salesforce. Por exemplo, você pode se conectar a um serviço de crédito que determina se o crédito é estendido a uma conta do Salesforce. Deseja conhecer as condições de pagamento? Use os Serviços externos. Quando o fluxo é executado, a saída conterá a decisão sobre o crédito e, se for o caso, as condições de pagamento.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

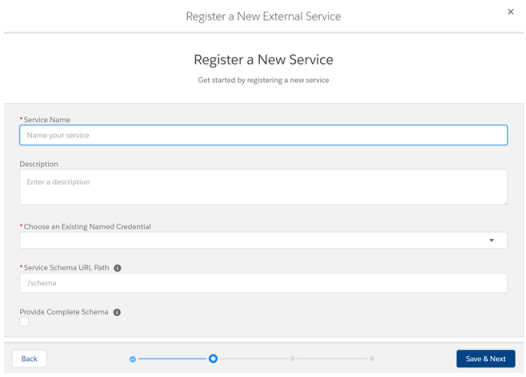
**Por quê:** Os Serviços externos também podem ajudá-lo a economizar tempo quando você adiciona usuários a uma organização. Por exemplo, você deseja que os novos usuários se tornem colaboradores automaticamente para todos os aplicativos externos relacionados à organização. Crie um serviço externo e fluxo usando entradas que você pode definir em seu esquema, como ID do usuário. Então, você adiciona acionadores em seu fluxo. Quando um usuário é criado, o acionador é disparado e adiciona o usuário como um colaborador a seus outros aplicativos.

## Aproveitar uma interface de usuário melhorada dos Serviços externos

Economize tempo com a nova interface de usuário aprimorada inserindo informações necessárias, tudo na mesma página.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Em Configuração, comece a digitar `external services`. Antes, você inseria `integrations` para encontrar a opção de serviços externos. Para registrar um serviço, selecione a credencial nomeada na mesma página que você insere o nome do serviço e informações do esquema.

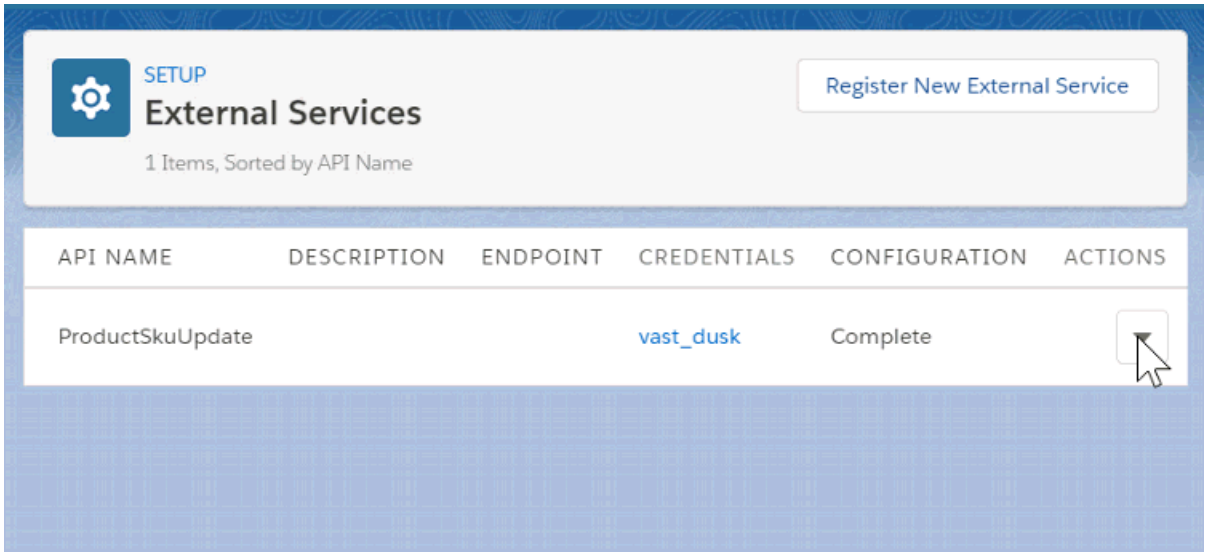



## Editar um serviço externo

Não há mais a necessidade de criar outro serviço externo quando desejar fazer algumas alterações. Agora, os Serviços externos possuem uma opção de edição.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Clique na seta na coluna Ações do serviço e selecione **Editar** para o serviço que deseja atualizar.




## Obter mais caracteres com o esquema de Serviços externos

Ouvimos você durante a versão beta: Você precisa de mais caracteres para implementar o que deseja com os Serviços externos. Portanto, expandimos o esquema de Serviços externos para 100.000 caracteres.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Gerenciar mais códigos de resposta em fluxos dos Serviços externos

Na versão beta dos Serviços externos, somente os códigos de resposta de sucesso eram incluídos como valores de retorno. Agora, todos os códigos de resposta e seus valores relacionados são analisados e estão disponíveis quando são incluídos no Swagger ou no esquema interagente. E você também pode importar esses valores em seus fluxos. Adicionar esses valores pode tornar seus fluxos mais fáceis de usar se uma etapa não for concluída com êxito.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

# Proteção de dados e privacidade: Aprimoramentos no Objeto individual

Independentemente de você estar ou não em conformidade com a proteção de dados e regras de privacidade, como a Norma de proteção de dados geral (GDPR), acompanhe determinadas preferências de privacidade quando seus clientes solicitá-las. Registros de privacidade de dados, com base no objeto individual, o ajudam a fazer isso.

NESTA SEÇÃO:

Determinar quais registros de privacidade de dados manter ao mesclar registros

Simplificamos o processo para mesclar leads e contatos que possuem registros de privacidade de dados correspondentes. Se você preferir sempre manter o registro de privacidade de dados modificado mais recentemente, você pode especificar essa preferência em Configuração. Basta inserir *`Individual Settings`* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecionar **Configurações individuais**. Em seguida, selecione **Manter o registro de privacidade de dados modificado mais recentemente**.

O objeto individual tem suporte para recursos de objeto padrão

Os registros de privacidade dos dados que você cria com base no objeto Indivíduo ajudam a armazenar certas preferências de privacidade dos dados para seus clientes. Não importa se você está em conformidade com regulamentos de proteção e privacidade de dados, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), estes registros o ajudam a cumprir as solicitações de privacidade dos seus clientes. O objeto individual agora tem suporte para todos os recursos de objeto padrão.

Tornar os dados pessoais de usuários inutilizáveis pelo Salesforce mediante solicitação

Quando os usuários não querem mais que seus dados pessoais sejam reconhecidos no Salesforce, você pode misturá-los permanentemente com o novo método do Apex `System.UserManagement.obfuscateUser`. No entanto, utilize esse método com cuidado. Quando você chamar o método para esse usuário, os dados se tornarão anônimos e você não poderá mais recuperá-los.

CONSULTE TAMBÉM:

Obter orientação sobre normas de proteção de dados e privacidade

## Determinar quais registros de privacidade de dados manter ao mesclar registros

Simplificamos o processo para mesclar leads e contatos que possuem registros de privacidade de dados correspondentes. Se você preferir sempre manter o registro de privacidade de dados modificado mais recentemente, você pode especificar essa preferência em Configuração. Basta inserir *`Individual Settings`* na caixa Busca rápida e, em seguida, selecionar **Configurações individuais**. Em seguida, selecione **Manter o registro de privacidade de dados modificado mais recentemente**.

**Onde:** esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce em todas as edições.

## O objeto individual tem suporte para recursos de objeto padrão

Os registros de privacidade dos dados que você cria com base no objeto Indivíduo ajudam a armazenar certas preferências de privacidade dos dados para seus clientes. Não importa se você está em conformidade com regulamentos de proteção e privacidade de dados, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), estes registros o ajudam a cumprir as solicitações de privacidade dos seus clientes. O objeto individual agora tem suporte para todos os recursos de objeto padrão.

**Onde:** esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce em todas as edições.

**Por quê:** o objeto individual agora é um objeto padrão completo. Você pode:

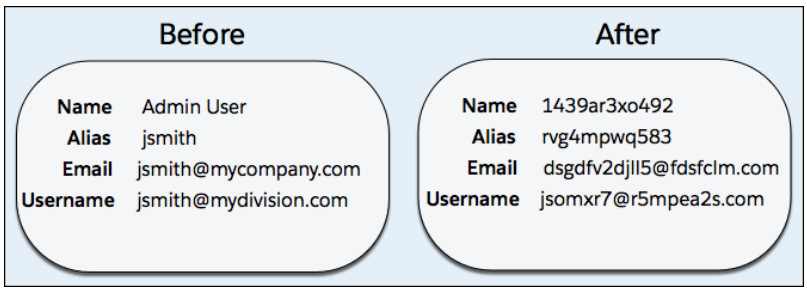
- Criar ações, botões e links personalizados para indivíduos
- Criar diferentes tipos de registro individuais
- Cancelar a exclusão de um indivíduo que havia sido excluído
- Usar indivíduos com fluxos de trabalho ou com o Criador de processos

## Tornar os dados pessoais de usuários inutilizáveis pelo Salesforce mediante solicitação

Quando os usuários não querem mais que seus dados pessoais sejam reconhecidos no Salesforce, você pode misturá-los permanentemente com o novo método do Apex `System.UserManagement.obfuscateUser`. No entanto, utilize esse método com cuidado. Quando você chamar o método para esse usuário, os dados se tornarão anônimos e você não poderá mais recuperá-los.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

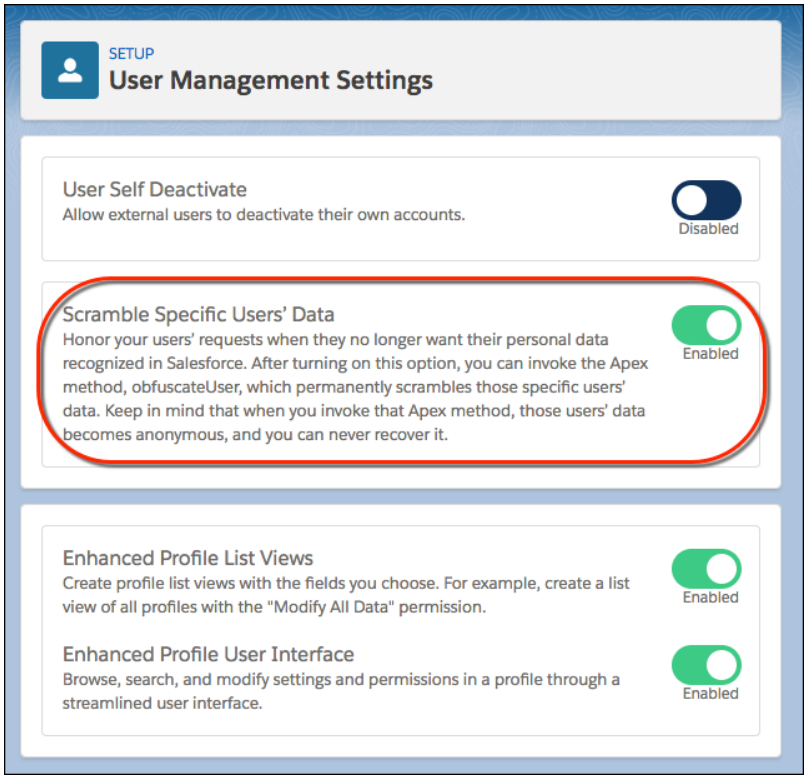
**Por quê:** Por exemplo, um representante de vendas ou um usuário externo que está saindo de uma comunidade quer que o Salesforce pare de rastrear suas informações pessoais. Você chama o método do Apex `System.UserManagement.obfuscateUser`, que mistura permanentemente os dados do usuário e os substitui por strings de caracteres aleatórios. A página de detalhes do usuário permanece, mas os campos contêm strings de caracteres sem significado.




`obfuscateUser()` afeta os campos padrão do objeto de usuário, com a exceção de alguns campos, como ID do usuário, fuso horário, localidade e perfil.

Nota: A utilização desse método não aciona uma notificação de alteração de email.

**Como:** Para ativar esse recurso, em Configuração, acesse Configurações de gerenciamento de usuários e selecione **Misturar dados de usuários específicos**.




Em seguida, chame `System.UserManagement.obfuscateUser` usando acionadores do Apex, processos, fluxos de trabalho ou o Developer Console. Esse método altera apenas o objeto do usuário. A associação entre o usuário e outros objetos é removida, mas nenhum outro objeto é alterado. Por exemplo, objetos de contato, ThirdPartyAccountLink (TPAL) e autenticação de senha de usuário (UPA) permanecem inalterados.

Recomendamos que você anote o ID do usuário e outros atributos, como o endereço de email, para pós-processamento caso queira enviar uma confirmação ao usuário.

Esse recurso faz parte do nosso esforço para proteger os dados pessoais e a privacidade dos usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Proteção de dados e privacidade

# Fluxo do Lightning: Melhor gerenciamento e depuração de erros, maneiras mais inteligentes de configurar e distribuir fluxos

Crie fluxos em mais edições. Evite erros e limites quando processos e fluxos forem executados em massa. Integre completamente seus fluxos com navegadores, aplicativos de console do Lightning e comunidades. Mostre aos usuários onde eles estão em um fluxo. Depure seus fluxos com mais detalhes e rastreie o uso em relação aos limites. Manipule coleções e estágios ativos mais facilmente com os elementos de Atribuição.

NESTA SEÇÃO:

Design de processo e fluxo: Mais maneiras de usar componentes do Lightning, estágios disponíveis ao público em geral, mais operadores de atribuição de coleção

Use o Designer de fluxo de nuvem para criar fluxos nas edições Essentials e Professional. Configure seus fluxos para fazer coisas diretamente nos navegadores, como acessar sistemas de terceiros sem passar por servidores do Salesforce. Exiba indicadores de andamento ou trilhas de navegação para usuários do fluxo. Manipule e conte coleções e estágios ativos com novos operadores de atribuição. Permita que os usuários selecionem valores de data/hora em suas telas de fluxo.

Distribuição de fluxo: Início de fluxos como subguias, exibição de fluxos recomendados

Inicie o fluxo adequado como uma subguia em um aplicativo de console do Lightning quando um agente atender uma chamada.

Depuração de processo e fluxo: Depurar detalhes no tempo de execução, emails de erro melhores e mais linhas de registro

Teste e solucione problemas de seus fluxos com detalhes de depuração em tempo real. Veja qual organização enviou a você um email de erro e altere quem recebe esses emails. Monitore o uso em relação aos limites do controlador.

Tempo de execução de processo e fluxo: Melhores erros para usuários, mais maneiras de evitar erros e reversões

Seus usuários não verão mais os erros "falha ao acionar um fluxo" quando suas ações iniciarem processos que falham. Melhoramos como executamos processos e fluxos em massa para ajudá-lo a evitar erros de tempo de execução, limites SOQL e reversões de transações desnecessárias.

CONSULTE TAMBÉM:

Testar assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex

# Design de processo e fluxo: Mais maneiras de usar componentes do Lightning, estágios disponíveis ao público em geral, mais operadores de atribuição de coleção

Use o Designer de fluxo de nuvem para criar fluxos nas edições Essentials e Professional. Configure seus fluxos para fazer coisas diretamente nos navegadores, como acessar sistemas de terceiros sem passar por servidores do Salesforce. Exiba indicadores de andamento ou trilhas de navegação para usuários do fluxo. Manipule e conte coleções e estágios ativos com novos operadores de atribuição. Permita que os usuários selecionem valores de data/hora em suas telas de fluxo.

NESTA SEÇÃO:

Criar fluxos nas edições Essentials e Professional

Tudo que você ama sobre fluxos agora está disponível nas edições Essentials e Professional. Com essas edições, você pode ter até cinco fluxos ativos. Lembre-se de que fluxos podem se integrar com outros recursos, como Apex e Comunidades, que não são compatíveis com essas edições.

Execute ações locais em fluxos usando componentes do Lightning (disponíveis ao público em geral)

Mova dados de um banco de dados de nuvem local ou privado diretamente para seu fluxo sem passar pelo servidor do Salesforce. Ou faça as coisas diretamente no navegador, como abrir um determinado URL ou confirmar se um registro foi criado com uma mensagem de toast. Elementos de ação local permitem integração direta com o navegador usando o controlador do lado do cliente de um componente do Lightning. Esse recurso, que agora está disponível ao público em geral, inclui algumas alterações desde a versão piloto.

Rastrear o andamento por meio de um fluxo com estágios (disponível ao público em geral)

Indique o ponto no fluxo de um usuário usando o novo recurso de estágio e duas novas variáveis do sistema: `$Flow.ActiveStages` e `$Flow.CurrentStage`. Por exemplo, indique onde um usuário está em um fluxo de compra com trilhas de navegação ou um indicador de andamento. Esse recurso, que agora está disponível ao público em geral, inclui algumas alterações desde a última versão.

Atualizar estágios ativos e coleções com novos operadores de atribuição

Adicionamos diversos operadores de atribuição novos que facilitam a manipulação de variáveis de coleção e a variável do sistema `$Flow.ActiveStages`. Agora, você pode remover facilmente itens especificados e truncar coleções e estágios ativos. Você pode contar a quantidade de itens de coleção ou estágios ativos e armazenar essa quantidade em uma variável. Você pode adicionar itens ao início em vez de apenas ao final. Você não precisa mais do Apex code ou de loops para realizar essas operações em coleções.

Capturar valores de data/hora nas telas de fluxo

Use o novo tipo de campo da tela de data/hora no Designer de fluxo de nuvem para capturar horas em fluxos, como ao agendar compromissos ou compromissos. Nenhum componente do Lightning ou outro código necessário.

Veja somente opções suportadas no seletor de campos do Criador de processos

O Criador de processos não exibe mais opções não suportadas no seletor de campos. Anteriormente, era possível selecionar campos não suportados em objetos relacionados, o que às vezes causava a falha de processos no tempo de execução. Agora, ao usar o seletor de campos, você pode ter certeza de que seus processos farão referência somente a campos suportados.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do Designer de fluxo de nuvem*

## Criar fluxos nas edições Essentials e Professional

Tudo que você ama sobre fluxos agora está disponível nas edições Essentials e Professional. Com essas edições, você pode ter até cinco fluxos ativos. Lembre-se de que fluxos podem se integrar com outros recursos, como Apex e Comunidades, que não são compatíveis com essas edições.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials e Professional.

## Execute ações locais em fluxos usando componentes do Lightning (disponíveis ao público em geral)

Mova dados de um banco de dados de nuvem local ou privado diretamente para seu fluxo sem passar pelo servidor do Salesforce. Ou faça as coisas diretamente no navegador, como abrir um determinado URL ou confirmar se um registro foi criado com uma mensagem de toast. Elementos de ação local permitem integração direta com o navegador usando o controlador do lado do cliente de um componente do Lightning. Esse recurso, que agora está disponível ao público em geral, inclui algumas alterações desde a versão piloto.

**Onde:**Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. No entanto, fluxos que incluem componentes do Lightning são compatíveis apenas com o tempo de execução do fluxo do Lightning.

**Por quê:** Digamos que você tem um fluxo que cria um caso. No fim do fluxo, você deseja que o usuário seja redirecionado à página de detalhes do caso criado. Para fazer isso, você instala ou cria um componente do Lightning e adiciona o elemento de ação local correspondente ao seu fluxo.

**Como:** Ações locais aparecem na paleta do Designer de fluxo de nuvem, na seção Ações locais.

### Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**Componentes do Lightning**

Nova interface `lightning:availableForFlowActions`. As alterações a seguir foram feitas desde a versão Winter '18.

- O nome da interface mudou de `flowruntime:availableForFlowLocalActions` para `lightning:availableForFlowActions`.
- A interface não fornece mais uma função `callback`. Em vez disso, o controle retorna ao fluxo quando o método é concluído ou quando uma promessa é cumprida.

**API de metadados**

Novo valor de enumeração para o campo `actionType` em `FlowActionCall` no tipo de metadados Fluxo.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Estenda seu fluxo com componentes do Lightning

*Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Integre a sistemas externos a partir de um fluxo

*Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning*: Crie ações locais de fluxo usando componentes do Lightning

*IdeaExchange*: O Designer de fluxo precisa de uma maneira simples para "terminar" um fluxo navegando até um registro

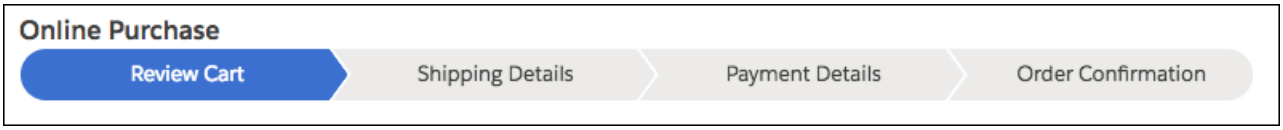
## Rastrear o andamento por meio de um fluxo com estágios (disponível ao público em geral)

Indique o ponto no fluxo de um usuário usando o novo recurso de estágio e duas novas variáveis do sistema: `$Flow.ActiveStages` e `$Flow.CurrentStage`. Por exemplo, indique onde um usuário está em um fluxo de compra com trilhas de navegação ou um indicador de andamento. Esse recurso, que agora está disponível ao público em geral, inclui algumas alterações desde a última versão.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Por exemplo, o fluxo de Compra online inclui estágios para usuários revisarem seu carrinho, inserirem detalhes da compra, inserirem detalhes do pagamento e confirmarem o pedido. Os estágios são exibidos no tempo de execução usando um componente personalizado do Lightning.

Nesse ponto, `$Flow.ActiveStages` contém os estágios Revisar carrinho, Detalhes de envio, Detalhes do pagamento e Confirmação de pedido e `$Flow.CurrentStage` está definido como Revisar carrinho.




**Como:** Na guia Resultados, defina os estágios para cada permutação de seu fluxo. Durante o fluxo, identifique quais estágios são relevantes para o usuário atribuindo valores às variáveis do sistema do estágio.

- `$Flow.ActiveStages` identifica os estágios que são relevantes ao caminho atual do fluxo.
- `$Flow.CurrentStage` identifica em qual estágio o fluxo está. Certifique-se de que o estágio selecionado esteja incluído em `$Flow.ActiveStages`.

Dica: O tempo de execução do fluxo padrão não representa os estágios de um fluxo por padrão. No entanto, você pode criar seu próprio componente que o faz e adicioná-lo ao seu fluxo usando campos de tela do componente do Lightning. Recomendamos usar um componente lightning:progressindicator.

### Alterações desde a versão Winter '18

- Novos operadores de atribuição permitem que você adicione e remova facilmente estágios ativos. Outro novo operador conta o número de estágios ativos e atribui esse número a uma variável.
- O email de erro de fluxo agora rastreia os valores de `$Flow.ActiveStages` e `$Flow.CurrentStage` em todo o fluxo.
- Você pode traduzir rótulos do estágio no Workbench de tradução e na API de metadados.
- Quando você passa `$Flow.ActiveStages` ou `$Flow.CurrentStage` para um atributo de componente do Lightning, o rótulo do estágio é usado. Antes, o nome qualificado padrão do estágio era usado.
- Quando uma entrevista de fluxo que inclui estágios é pausada, o Salesforce armazena as informações sobre os estágios ativo e atual da entrevista usando registros FlowStageRelation.

### Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**Componentes do Lightning**

Novos parâmetros `onstatuschange` no componente lightning:flow.

**API SOAP**

Novo objeto: FlowStageRelation

**API de metadados**

Novos campos nos tipos de metadados de Fluxo e Traduções.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizar estágios ativos e coleções com novos operadores de atribuição

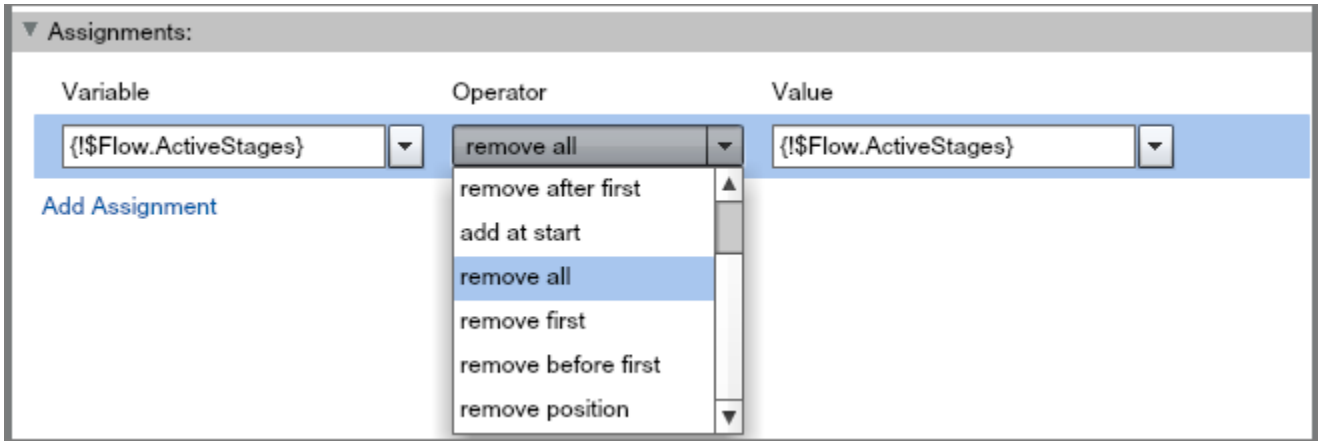
*Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Mostrar o progresso dos usuários em um fluxo com estágios

## Atualizar estágios ativos e coleções com novos operadores de atribuição

Adicionamos diversos operadores de atribuição novos que facilitam a manipulação de variáveis de coleção e a variável do sistema `$Flow.ActiveStages`. Agora, você pode remover facilmente itens especificados e truncar coleções e estágios ativos. Você pode contar a quantidade de itens de coleção ou estágios ativos e armazenar essa quantidade em uma variável. Você pode adicionar itens ao início em vez de apenas ao final. Você não precisa mais do Apex code ou de loops para realizar essas operações em coleções.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Por exemplo, para limpar todos os estágios ativos com um elemento de Atribuição, selecione o operador **remover tudo** e insira a variável do sistema *`$Flow.ActiveStages`* nas colunas Variável e Valor.




Veja os novos operadores de atribuição.

| Operador | Atualiza essas variáveis | Descrição |
|---|---|---|
| **adicionar no início** | variáveis de coleção<br>`$Flow.ActiveStages` | Adiciona itens ou estágios ao início da coleção ou estágios ativos. |

| Operador | Atualiza essas variáveis | Descrição |
|---|---|---|
| **é igual à conta** | variáveis de número | Conta a quantidade de estágios ativos ou itens em uma coleção e atribui essa quantidade a uma variável. |
| **remover após o primeiro** | variáveis de coleção<br>`$Flow.ActiveStages` | Remove todos os itens ou estágios após a primeira instância de um valor especificado. |
| **remover tudo** | variáveis de coleção<br>`$Flow.ActiveStages` | Remove todas as instâncias de um valor especificado. |
| **remover antes do primeiro** | variáveis de coleção<br>`$Flow.ActiveStages` | Remove todos os itens ou estágios antes da primeira instância de um valor especificado. |
| **remover primeiro** | variáveis de coleção<br>`$Flow.ActiveStages` | Remove a primeira instância de um valor especificado. |
| **remover posição** | variáveis de coleção<br>`$Flow.ActiveStages` | Remove o item ou o estágio em uma posição especificada.<br>Por exemplo, se uma variável de coleção contiver três itens, Vermelho, Verde e Azul, e a atribuição remover a posição 2, Verde será removido. |
| **remover incomum** | variáveis de coleção | Compara duas coleções e remove todos os itens que não são comuns a ambas as coleções. |

Além disso, o operador **adicionar** agora pode adicionar coleções a variáveis de coleções do mesmo tipo de dados ou tipo de objeto. No entanto, você pode definir essas atribuições apenas da API de metadados. No Designer de fluxo de nuvem, não é possível salvar um elemento de Atribuição que contenha uma variável de coleção na coluna Valor para o operador **adicionar**.

### Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**API de metadados**

Novos valores de enumeração para o campo `operator` em `FlowAssignmentItem` no tipo de metadados Fluxo.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Tamanho de coleções no fluxo

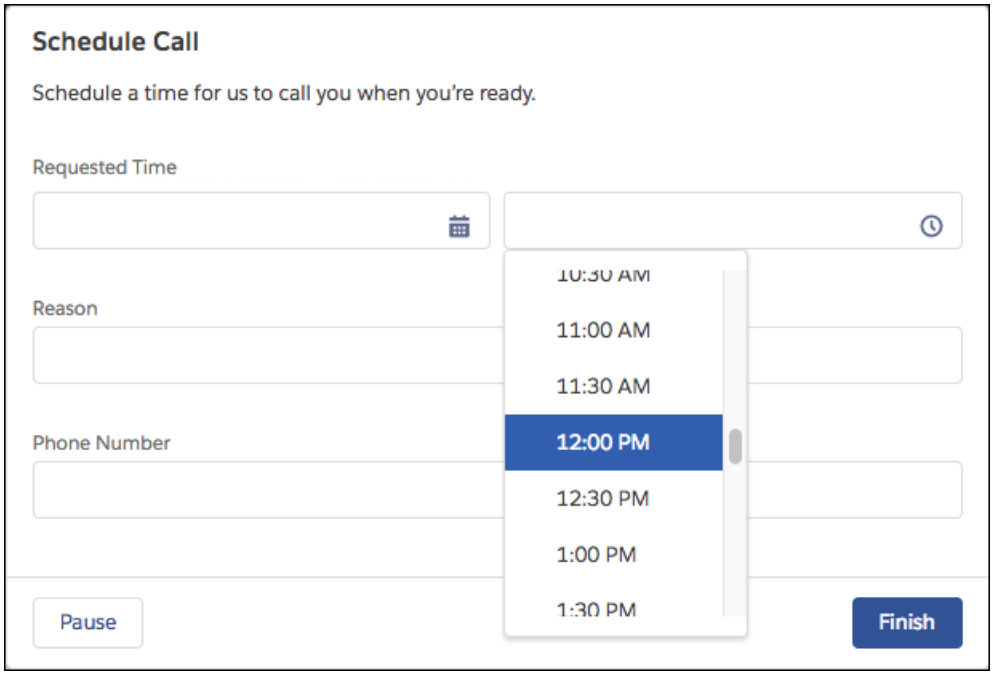
*Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Operadores em elementos de atribuição de fluxo

## Capturar valores de data/hora nas telas de fluxo

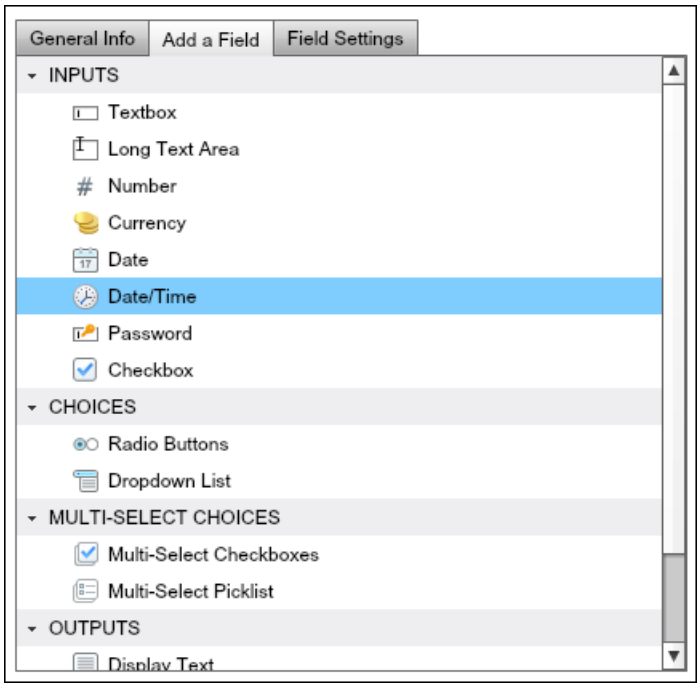
Use o novo tipo de campo da tela de data/hora no Designer de fluxo de nuvem para capturar horas em fluxos, como ao agendar compromissos ou compromissos. Nenhum componente do Lightning ou outro código necessário.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Por exemplo, esse fluxo usa um valor de data/hora para agendar uma chamada.




**Como:** Nos elementos da Tela, Data/hora aparece com outros tipos de campo de entrada na guia Adicionar um campo.



### Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**API de metadados**

`DateTime` agora é um valor de enumeração válido para o campo `dataType` em FlowScreenField no tipo de metadados Fluxo.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Adicionar o tipo de campo data/hora ao Visual Workflow

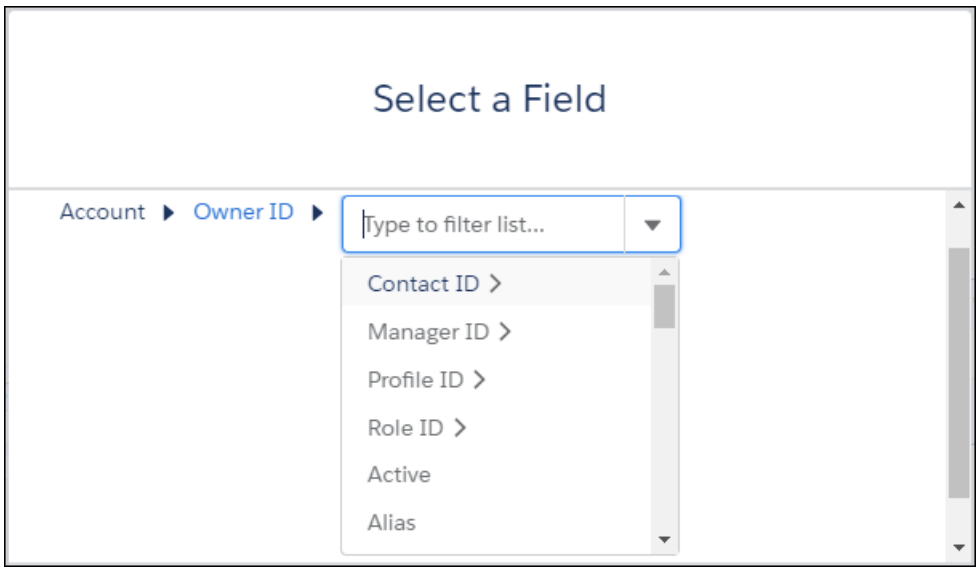
## Veja somente opções suportadas no seletor de campos do Criador de processos

O Criador de processos não exibe mais opções não suportadas no seletor de campos. Anteriormente, era possível selecionar campos não suportados em objetos relacionados, o que às vezes causava a falha de processos no tempo de execução. Agora, ao usar o seletor de campos, você pode ter certeza de que seus processos farão referência somente a campos suportados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Por exemplo, anteriormente, era possível selecionar os critérios a seguir em um processo associado ao objeto Conta: `[Account].Owner.AboutMe Contains String 'Engineer'`. Como o campo `AboutMe` no objeto Usuário relacionado não é suportado em um processo baseado em conta, o processo falha no tempo de execução.

Agora, o seletor de campos não lista mais campos não suportados, como `AboutMe`.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Seletor de campos

# Distribuição de fluxo: Início de fluxos como subguias, exibição de fluxos recomendados

Inicie o fluxo adequado como uma subguia em um aplicativo de console do Lightning quando um agente atender uma chamada.

NESTA SEÇÃO:

Iniciar fluxos como subguias nos aplicativos de console do Lightning (disponível ao público em geral)

Guie seus usuários por meio de processos de diversas etapas com o Engajamento orientado do Lightning e o componente de Lista de ações guiadas. Associe registros a fluxos usando ferramentas de automação do Salesforce; Quando um registro que tem um fluxo associado é aberto em um aplicativo de console, o fluxo é iniciado como uma subguia. Você pode configurar fluxos para canais específicos, como telefone e bate-papo, e especificar quais fluxos você deseja que os usuários completem primeiro e por último.

Use estratégias para recomendar fluxos a usuários e membros da comunidade (Piloto)

Em vez de exibir todos os fluxos todos ao mesmo tempo, crie estratégias de recomendação que exibem os fluxos certos no momento certo para as pessoas certas. Com estratégias de recomendação, você pode integrar regras de negócios, modelos preditivos e dados, tanto dentro quanto fora do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt

Permitir que os usuários visualizem e retomem fluxos pausados

*Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Distribuir seu fluxo

## Iniciar fluxos como subguias nos aplicativos de console do Lightning (disponível ao público em geral)

Guie seus usuários por meio de processos de diversas etapas com o Engajamento orientado do Lightning e o componente de Lista de ações guiadas. Associe registros a fluxos usando ferramentas de automação do Salesforce; Quando um registro que tem um fluxo associado é aberto em um aplicativo de console, o fluxo é iniciado como uma subguia. Você pode configurar fluxos para canais específicos, como telefone e bate-papo, e especificar quais fluxos você deseja que os usuários completem primeiro e por último.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Trazer seus processos de serviço para o console com o Engajamento guiado do Lightning (disponível ao público em geral)

## Use estratégias para recomendar fluxos a usuários e membros da comunidade (Piloto)

Em vez de exibir todos os fluxos todos ao mesmo tempo, crie estratégias de recomendação que exibem os fluxos certos no momento certo para as pessoas certas. Com estratégias de recomendação, você pode integrar regras de negócios, modelos preditivos e dados, tanto dentro quanto fora do Salesforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Fornecemos a Próxima melhor ação do Einstein a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Próxima melhor ação do Einstein não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos

e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Próxima melhor ação do Einstein no IdeaExchange.

CONSULTE TAMBÉM:

Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

# Depuração de processo e fluxo: Depurar detalhes no tempo de execução, emails de erro melhores e mais linhas de registro

Teste e solucione problemas de seus fluxos com detalhes de depuração em tempo real. Veja qual organização enviou a você um email de erro e altere quem recebe esses emails. Monitore o uso em relação aos limites do controlador.

NESTA SEÇÃO:

Depurar seus fluxos no Designer de fluxo de nuvem

O Designer de fluxo de nuvem agora oferece uma opção de depuração para ajudá-lo a testar e solucionar problemas de seus fluxos. Defina variáveis de entrada facilmente, reinicie fluxos rapidamente e visualize todos os mínimos detalhes do que está acontecendo em tempo real à medida que seu fluxo é executado.

Emails de erro de fluxo e processo: Disponível ao público em geral com IDs de organização e controle de destinatário

Quando a execução de um elemento de processo ou fluxo falha no tempo de execução, o Salesforce envia um email com a mensagem de erro e detalhes sobre os elementos executados. Se você usou esse recurso na versão Beta, verifique os aprimoramentos que foram feitos com base no feedback de testadores beta como você.

Monitorar o uso do processo e fluxo em relação aos limites do controlador por transação

Os processos e fluxos podem fazer coisas poderosas e essas coisas normalmente são consideradas em relação aos seus limites por transação. Agora você pode usar registros de depuração para identificar quais ações mais contribuem em relação a esses limites. esses detalhes ajudam você a solucionar erros e monitorar o uso à medida que você ativa e distribui seus processos e fluxos. Você também pode usar esses detalhes ao testar processos e fluxos que esteja criando para evitar que eles atinjam os limites do controlador no tempo de execução.

Garantir que as operações em massa de fluxo e processo sejam suportadas

Para verificar se as operações em massa de fluxo e processo não estão executando em massa, analise a nova linha do registro de depuração FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED.

## Depurar seus fluxos no Designer de fluxo de nuvem

O Designer de fluxo de nuvem agora oferece uma opção de depuração para ajudá-lo a testar e solucionar problemas de seus fluxos. Defina variáveis de entrada facilmente, reinicie fluxos rapidamente e visualize todos os mínimos detalhes do que está acontecendo em tempo real à medida que seu fluxo é executado.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. No entanto, quando você exibe detalhes da depuração, o fluxo é renderizado no tempo de execução do Lightning, mesmo se o tempo de execução do Lightning não estiver ativado para a organização.

**Por quê:** Antes, quando você encontrava um erro ao executar um fluxo, sofria para diagnosticar a causa-raiz. Talvez você recorria à tentativa e erro, esperando poder ver o que o fluxo estava fazendo em segundo plano. Talvez você adicionava manualmente telas de solução de problemas para exibir valores variáveis de que seus usuários não precisam.

Chega de desespero! Quando você depura um fluxo, você pode:

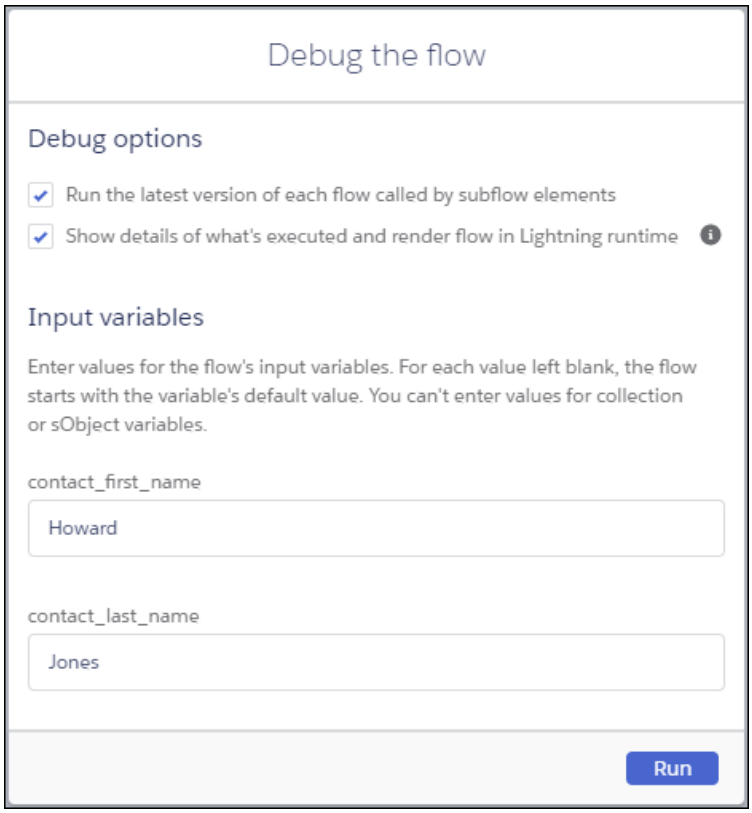
- Especificar facilmente os valores das variáveis de entrada. Após executar o fluxo, você pode alterar facilmente esses valores e executar novamente o fluxo.
- Selecione se os elementos do subfluxo executarão ou não a última versão de cada fluxo referenciado.
- Visualize os detalhes passo a passo de todas as operações, ações e atribuições de variável à medida que o fluxo as executa.
- A qualquer momento, mesmo no meio da execução, reinicie rapidamente o fluxo para que você possa tentar uma ramificação diferente.

Cuidado: Depurar um fluxo executa o fluxo e realiza suas ações, incluindo operações DML e execução do Apex code. Como é sempre o caso ao executar fluxos, se você fechar ou reiniciar um fluxo no meio da execução, as ações executadas anteriormente, alterações no banco de dados e chamadas não serão revertidas.

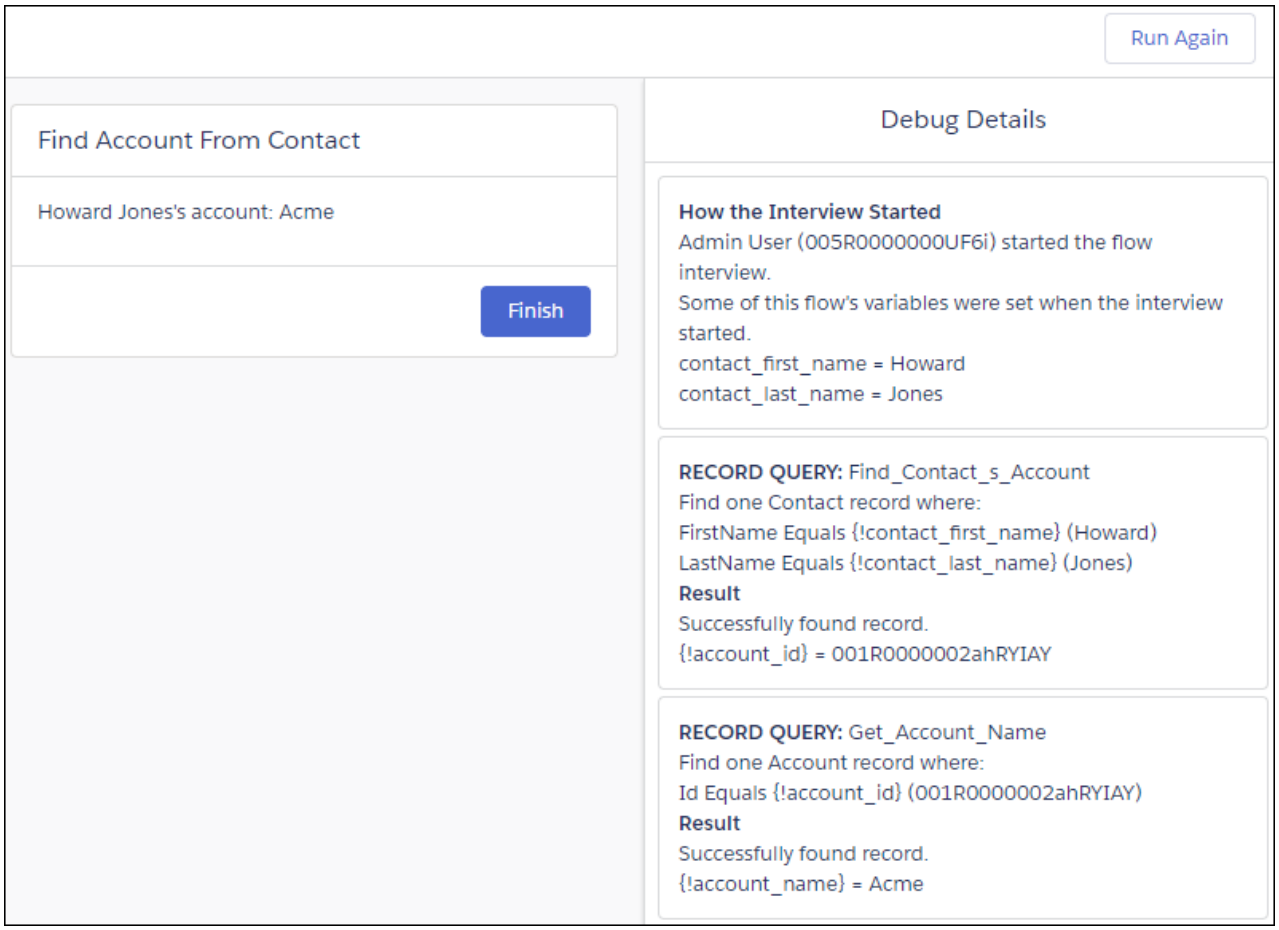
**Como:** No Designer de fluxo de nuvem, abra o fluxo e clique em **Depurar**.




Defina as opções de depuração e variáveis de entrada. Em seguida, clique em **Executar**.




Se você optar por exibir detalhes, eles aparecerão em um painel à direita.




Quando a execução do fluxo é terminada, você pode alterar as entradas ou executá-lo novamente com as mesmas entradas que inseriu anteriormente.

CONSULTE TAMBÉM:

- *IdeaExchange*: Maior capacidade de depuração para Visual Workflow e Acionadores de fluxo de trabalho
- *IdeaExchange*: Teste de GUI/depuração para Criador de processos e fluxos
- *Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Por que minha entrevista de fluxo falhou?

## Emails de erro de fluxo e processo: Disponível ao público em geral com IDs de organização e controle de destinatário

Quando a execução de um elemento de processo ou fluxo falha no tempo de execução, o Salesforce envia um email com a mensagem de erro e detalhes sobre os elementos executados. Se você usou esse recurso na versão Beta, verifique os aprimoramentos que foram feitos com base no feedback de testadores beta como você.

NESTA SEÇÃO:

Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo

Quando um processo ou entrevista de fluxo falha, o Salesforce envia um email de erro de fluxo detalhado ao administrador que modificou por último o processo ou fluxo. Mas, talvez, esse administrador não seja a melhor pessoa para ler e agir sobre os detalhes do que foi executado e o que deu errado. Agora, você pode enviar emails de erro de fluxo para destinatários de email de exceção do Apex que você especifica em Configuração.

Obter o nome da organização na qual um fluxo ou processo falhou

Nós adicionamos o ID e o nome da organização no email de erro para que você saiba em qual organização realizar a solução de problemas se estiver gerenciando diversas organizações.

## Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo

Quando um processo ou entrevista de fluxo falha, o Salesforce envia um email de erro de fluxo detalhado ao administrador que modificou por último o processo ou fluxo. Mas, talvez, esse administrador não seja a melhor pessoa para ler e agir sobre os detalhes do que foi executado e o que deu errado. Agora, você pode enviar emails de erro de fluxo para destinatários de email de exceção do Apex que você especifica em Configuração.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para alterar para onde os emails de erro de fluxo vão, vá para a página Configurações de automação de processos em Configuração. Em seguida, atualize o campo Enviar email de erro do fluxo ou processo para.

Para especificar usuários e endereços de email como destinatários de email de exceção do Apex, vá para a página de Email de exceção do Apex em Configuração. Lembre-se de que esses usuários e endereços de email também recebem emails de exceção do Apex.

CONSULTE TAMBÉM:

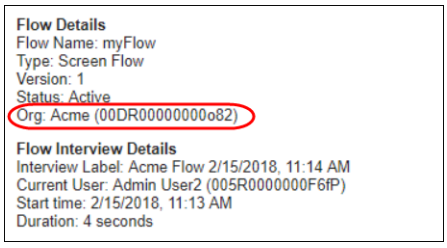
- *IdeaExchange*: Selecionar para quem enviar emails de falha do fluxo e emails de erro do Criador de processos
- *Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo
- *Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Emails sobre erros de fluxo
- *Ajuda do Salesforce*: O que acontece quando uma exceção do Apex ocorre?

## Obter o nome da organização na qual um fluxo ou processo falhou

Nós adicionamos o ID e o nome da organização no email de erro para que você saiba em qual organização realizar a solução de problemas se estiver gerenciando diversas organizações.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Quando um processo ou entrevista de fluxo falha, o administrador que modificou por último o processo ou fluxo associado recebe um email sobre o erro. A mensagem agora inclui o ID e o nome da organização na seção de Detalhes do fluxo.



CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Incluir o ID da organização em emails de erro de instância do fluxo

Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo

## Monitorar o uso do processo e fluxo em relação aos limites do controlador por transação

Os processos e fluxos podem fazer coisas poderosas e essas coisas normalmente são consideradas em relação aos seus limites por transação. Agora você pode usar registros de depuração para identificar quais ações mais contribuem em relação a esses limites. esses detalhes ajudam você a solucionar erros e monitorar o uso à medida que você ativa e distribui seus processos e fluxos. Você também pode usar esses detalhes ao testar processos e fluxos que esteja criando para evitar que eles atinjam os limites do controlador no tempo de execução.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Acesse os logs de depuração na guia Logs do Developer Console. Alternativamente, em Configuração, insira *`Logs de depuração`* na caixa Busca rápida. No nível de depuração, defina Fluxo de trabalho como **Mais preciso**.

Use esses tipos de compromisso de depuração para monitorar o uso do processo e fluxo em relação aos limites do controlador por transação.

- FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE—Inclui quanto de um limite é usado pela transação no início do processo ou entrevista de fluxo, mas antes de executar elementos de processo ou fluxo. Além disso, inclui o limite por transação.
- FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE—Inclui quanto de um limite é usado pelo elemento do processo ou fluxo, a contagem total usada pela transação após executar o elemento e o limite por transação.
- FLOW_BULK_ELEMENT_LIMIT_USAGE—Inclui quanto de um limite é usado pelo elemento executado em massa, a contagem total usada pela transação após a execução do elemento e o limite por transação.

Exemplo:

```
...
... |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
...
```

### Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**Registros de depuração**

Novos compromissos: `FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE`, `FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE`, `FLOW_BULK_ELEMENT_LIMIT_USAGE`

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do Designer de fluxo de nuvem*: Limites que governam o Apex que afetam fluxos

*Ajuda do Salesforce*: Limites do processo

*Ajuda do Salesforce*: Configurar registro de depuração

*Ajuda do Salesforce*: Registros de depuração

## Garantir que as operações em massa de fluxo e processo sejam suportadas

Para verificar se as operações em massa de fluxo e processo não estão executando em massa, analise a nova linha do registro de depuração FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Acesse os logs de depuração na guia Logs do Developer Console. Alternativamente, em Configuração, insira *`Logs de depuração`* na caixa Busca rápida. No nível de depuração, defina Fluxo de trabalho como **Info**.

### Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**Registros de depuração**

Novo compromisso: `FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED`

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Configurar registro de depuração

*Ajuda do Salesforce*: Registros de depuração

# Tempo de execução de processo e fluxo: Melhores erros para usuários, mais maneiras de evitar erros e reversões

Seus usuários não verão mais os erros "falha ao acionar um fluxo" quando suas ações iniciarem processos que falham. Melhoramos como executamos processos e fluxos em massa para ajudá-lo a evitar erros de tempo de execução, limites SOQL e reversões de transações desnecessárias.

NESTA SEÇÃO:

Erros de processo desmistificados para seus usuários

Os usuários normalmente não que suas ações, como criar e atualizar registros, podem acionar processos que fazem coisas em segundo plano. É por isso que eles ficam confusos quando os processos falham e recebem mensagens de erro enigmáticas. As mensagens agora são fáceis de entender e incluem o nome do processo e ID do erro. Se o erro ocorrer ao criar ou atualizar o registro, a mensagem também incluirá detalhes técnicos para que o usuário os forneça a você para ajudá-lo com a solução de problemas. Você pode usar o ID do erro para encontrar o email de erro detalhado que foi enviado quando o processo falhou.

### Execução mais granular para ações agendadas e entrevistas de fluxo o ajudam a evitar erros de tempo de execução

Quando o Salesforce executa ações de processo ou entrevistas de fluxo em espera agendadas, ele as organiza em lote com outras ações de processo ou entrevistas de fluxo em espera agendadas. Antes, um lote podia incluir diferentes processos ou versões do fluxo iniciados por diferentes usuários. Não saber o que está incluído no lote dificulta o design de processos e fluxos de forma que eles não excedam os limites nem executem operações restritas. Para ajudá-lo a evitar os limites, ações agendadas ou entrevistas em espera são executados juntos apenas se tiverem o mesmo tempo de execução, o mesmo ID de versão do fluxo ou processo e o mesmo ID de usuário que acionou o processo ou entrevista.

### Ativar consultas de fluxo e processo para executar em lotes (Atualização crítica)

Essa atualização altera a maneira como as consultas em fluxos e processos são executadas quando podem ser executadas em lote. O Salesforce já executa em lote operações que criam, atualizam ou excluem registros do Salesforce. Ativar a massificação de consulta ajuda sua organização a evitar atingir os limites de SOQL. Se essa atualização crítica não aparecer no console de Atualização crítica de sua organização, sua organização já executa operações de fluxo e processo em lotes.

### Permitir o salvamento parcial para criar e atualizar operações em processos(Atualização crítica)

Essa atualização evita que um processo com falha faça com que todos os processos em execução na transação falhem. Em vez disso, o Salesforce reverte apenas os registros que não foram salvos.

### As entrevistas de fluxo terminam quando as sessões do usuário terminam

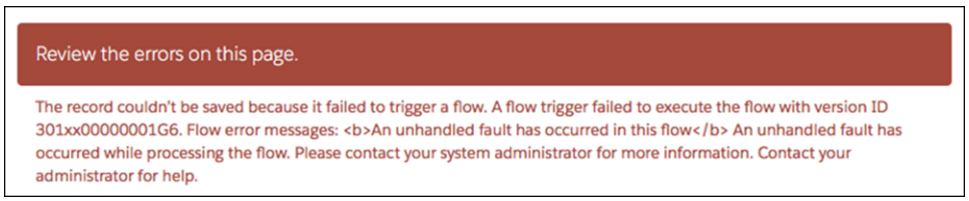
Para ser consistente com o tempo de execução do Classic, uma entrevista de fluxo no tempo de execução do Lightning termina quando um usuário é desconectado. Quando uma sessão do usuário expira enquanto uma entrevista de fluxo estiver em andamento, algumas ações durante a entrevista podem ser perdidas.

## Erros de processo desmistificados para seus usuários

Os usuários normalmente não que suas ações, como criar e atualizar registros, podem acionar processos que fazem coisas em segundo plano. É por isso que eles ficam confusos quando os processos falham e recebem mensagens de erro enigmáticas. As mensagens agora são fáceis de entender e incluem o nome do processo e ID do erro. Se o erro ocorrer ao criar ou atualizar o registro, a mensagem também incluirá detalhes técnicos para que o usuário os forneça a você para ajudá-lo com a solução de problemas. Você pode usar o ID do erro para encontrar o email de erro detalhado que foi enviado quando o processo falhou.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Antes, era isto que um usuário faria ao criar um lead e um processo tentar criar uma oportunidade relacionada que falha na regra de validação. Observe o ID de versão do fluxo e declarações redundantes inúteis sobre falhas não gerenciadas e contato de seu administrador. Desculpe-nos por isso.




Agora, para esse mesmo erro de validação, os usuários recebem informações com as quais eles podem trabalhar. Os usuários para quem as informações forem muito complexas podem compartilhá-las com seus administradores para ajudar a solucionar problemas.




CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Process Builder: Mensagens de erro

*Ajuda do Salesforce*: O que acontece quando um processo falha?

Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo

## Execução mais granular para ações agendadas e entrevistas de fluxo o ajudam a evitar erros de tempo de execução

Quando o Salesforce executa ações de processo ou entrevistas de fluxo em espera agendadas, ele as organiza em lote com outras ações de processo ou entrevistas de fluxo em espera agendadas. Antes, um lote podia incluir diferentes processos ou versões do fluxo iniciados por diferentes usuários. Não saber o que está incluído no lote dificulta o design de processos e fluxos de forma que eles não excedam os limites nem executem operações restritas. Para ajudá-lo a evitar os limites, ações agendadas ou entrevistas em espera são executados juntos apenas se tiverem o mesmo tempo de execução, o mesmo ID de versão do fluxo ou processo e o mesmo ID de usuário que acionou o processo ou entrevista.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Nós executamos um lote de entrevistas em espera ou ações agendadas em uma única transação. Se uma ação agendada fizer com que um processo falhe, a ação agendada poderá evitar a execução de outras ações agendadas no mesmo lote. Ao reduzir o escopo de cada lote, seus processos e fluxos são menos prováveis de atingir os limites do controlador ou erros de DML mistos.

| Caso de uso | Spring '18 e anteriores | Summer '18 e posteriores |
|---|---|---|
| Um processo tem uma ação agendada que executa 50 consultas SOQL. Três conjuntos da ação agendada têm o mesmo tempo de execução, mas eles foram acionados por três usuários diferentes. | As ações agendadas de todos os três usuários são colocadas juntas em lote e executadas na mesma transação. O processo falha porque a transação excede o limite do controlador do Apex de 100 consultas SOQL por transação. | As ações agendadas são colocadas juntas em lote por usuário, portanto, são executadas em três transações separadas. Cada transação permanece abaixo do limite do controlador do Apex de 100 consultas SOQL por transação. |
| As seguintes ações agendadas têm o mesmo tempo de execução.<br>• Uma ação agendada de um processo que atualiza uma conta<br>• Uma ação agendada de outro processo que atualiza um papel de usuário | Ambas as ações agendadas são colocadas em lote juntas na mesma transação. O lote falha porque uma única transação não pode executar operações de DML em objetos padrão e de Configuração. | As ações agendadas são colocadas juntas em lote por processo e executadas em duas transações. Os dois lotes são bem-sucedidos porque as operações de DML para objetos padrão são executadas separadamente das operações de DML para objetos de Configuração. |

## Ativar consultas de fluxo e processo para executar em lotes (Atualização crítica)

Essa atualização altera a maneira como as consultas em fluxos e processos são executadas quando podem ser executadas em lote. O Salesforce já executa em lote operações que criam, atualizam ou excluem registros do Salesforce. Ativar a massificação de consulta ajuda sua organização a evitar atingir os limites de SOQL. Se essa atualização crítica não aparecer no console de Atualização crítica de sua organização, sua organização já executa operações de fluxo e processo em lotes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Os programadores podem projetar seu código para que ações semelhantes sejam realizadas juntas em um lote. Por exemplo, você pode criar 50 registros com uma operação em vez de 50 operações separadas. Chamamos esse conceito de *massificação*. Mesmo com fluxos e processos sem código, a massificação pode evitar que você atinja os limites do controlador porque o lote é contado como apenas uma operação. Uma operação é massificável se ela enviar emails ou criar, atualizar, excluir ou pesquisar registros.

Quando diversas entrevistas para o mesmo fluxo ou processo são executadas em uma transação, cada entrevista é executada até que ela alcance uma operação massificável. O Salesforce atrasa essa operação até que todas as entrevistas na transação alcancem a mesma operação. Então, o Salesforce executa essa operação para todas as entrevistas juntas.

Nota: Alguns objetos, como UserRecordAccess e IdeaComment, não são compatíveis com operações em massa. Para esses objetos, o Salesforce executa as operações uma a uma.

Em fluxos, as consultas são geradas ao executar:

- Elementos de Atualização do registro
- Elementos de Exclusão de registro
- Elementos de Pesquisa de registro
- Elementos de Pesquisa rápida
- Elementos de subfluxo cujos fluxos referenciados criam consultas
- Elementos do Apex cujo Apex code referenciado cria consultas

Em processos, as consultas são geradas ao executar:

- Ações de Atualização de registro
- Ações de fluxos cujos fluxos referenciados criam consultas
- Ações do Apex cujo Apex code referenciado cria consultas

Sem essa atualização ativada, o Salesforce atrasa consultas massificáveis, mas não as executa em lotes. Em vez disso, ele executa as consultas uma a uma. Os registros de depuração para seus processos e fluxos incluem compromissos que começam com `FLOW_BULK_ELEMENT`, que indica que o Salesforce atrasou a consulta para colocá-la em lote com consultas semelhantes. Entretanto, o Salesforce executa cada consulta massificável uma a uma em vez de em lote.

Por exemplo, quando você carrega 100 casos, o fluxo do Gerenciamento de atividade é iniciado para cada caso, resultando em 100 entrevistas.

- 50 entrevistas param no elemento de Pesquisa de registro Pesquisar compromissos.
- As outras 50 entrevistas param no elemento de Pesquisa de registro Pesquisar tarefas.

| Sem essa atualização | Com essa atualização |
| --- | --- |
| Cada consulta é executada separadamente, resultando em 100 operações de consulta. | As consultas são executadas em dois lotes, resultando em duas operações de consulta.<br>• Uma para as 50 entrevistas que executam Pesquisar compromissos |

| Sem essa atualização | Com essa atualização |
|---|---|
| | • Uma para as 50 entrevistas que executam Pesquisar tarefas |

**Como:** Para testar esta atualização crítica, recomendamos trabalhar em um sandbox. Se você tiver que trabalhar em sua organização de produção, faça isso fora dos horários de pico.

1. Em Configuração, insira `Critical` na caixa Busca rápida, em seguida, selecione **Atualizações críticas**.
2. Para ativar consultas de fluxo e processo para execução em lotes, clique em **Ativar**.
3. Teste todos os seus fluxos e processos.

Se você tiver algum problema, entre em contato com o Suporte ao cliente Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizações críticas

## Permitir o salvamento parcial para criar e atualizar operações em processos(Atualização crítica)

Essa atualização evita que um processo com falha faça com que todos os processos em execução na transação falhem. Em vez disso, o Salesforce reverte apenas os registros que não foram salvos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Quando lotes de registros são criados ou atualizador, os processos que eles acionam podem falhar e impedir que registros sejam salvos. Antes, se um processo com falha impedisse que um registro em um lote fosse salvo, todos os registros no lote não eram salvos. Com essa atualização crítica, o Salesforce reverte apenas os registros cujos processos falharam e tenta salvar três vezes os registros cujos processos foram bem-sucedidos. Essa funcionalidade é chamada de "salvamento parcial."

Mesmo com essa atualização crítica, alguns tipos de erros do processo revertem todo o lote. O lote inteiro é sempre revertido quando uma dessas ações causarem um erro.

- Uma ação em um processo entre plataforma e compromisso
- Uma ação em um processo invocável
- Uma ação agendada em um processo de registro e alteração
- Uma ação imediata que segue a regra "tudo ou nada" em um processo de registro e alteração

Essa tabela exibe quais ações imediatas seguem a regra de tudo ou nada em processos de registro e alteração.

| Ações de processo imediatas | Sem essa atualização | Com essa atualização |
|---|---|---|
| Apex | Depende do código | Depende do código |
| Criar um registro | Tudo ou nada | Salvamento parcial |
| Alertas de email | Tudo ou nada | Tudo ou nada |
| Fluxos | Tudo ou nada | Tudo ou nada |
| Publicar no Chatter | Tudo ou nada | Tudo ou nada |
| Processos | Tudo ou nada | Tudo ou nada |

| Ações de processo imediatas | Sem essa atualização | Com essa atualização |
|---|---|---|
| Ações rápidas | Tudo ou nada | Tudo ou nada |
| Enviar para aprovação | Tudo ou nada | Tudo ou nada |
| Atualizar registros | Tudo ou nada | Salvamento parcial |

Por exemplo, quando você cria uma conta, um processo na Conta cria uma oportunidade e define o valor de sua oportunidade na receita da conta. Uma regra de validação em Oportunidade exige que o valor da oportunidade seja maior do que zero. Quando você usa o Assistente de importação de dados para importar 100 contas e uma das contas tem uma receita definida como zero, o processo falha ao criar uma oportunidade para essa conta.

Sem essa atualização crítica, nenhuma das 100 contas e oportunidades é criada. A ação de criar uma oportunidade para cada conta é executada em massa e segue a regra de tudo ou nada. Quando a operação em massa falha ao criar uma oportunidade para a conta com receita zero, todo o lote é revertido.

Com essa atualização crítica, 99 contas e oportunidades são criadas com êxito. Por causa do salvamento parcial, apenas a conta com receita zero falha ao criar uma oportunidade relacionada e a criação dessa conta é revertida.

**Como:** Para testar esta atualização crítica, recomendamos trabalhar em um sandbox. Se você tiver que trabalhar em sua organização de produção, faça isso fora dos horários de pico.

1. Em Configuração, insira `Critical` na caixa Busca rápida, em seguida, selecione **Atualizações críticas**.
2. Para permitir o salvamento parcial para criar e atualizar operações em processos, clique em **Ativar**.
3. Teste todos os seus fluxos e processos.

Se você tiver algum problema, entre em contato com o Suporte ao cliente Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Process Builder - Todos ou Nenhum

Atualizações críticas

## As entrevistas de fluxo terminam quando as sessões do usuário terminam

Para ser consistente com o tempo de execução do Classic, uma entrevista de fluxo no tempo de execução do Lightning termina quando um usuário é desconectado. Quando uma sessão do usuário expira enquanto uma entrevista de fluxo estiver em andamento, algumas ações durante a entrevista podem ser perdidas.

**Onde:**Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** As entrevistas não realizam ações, como enviar emails ou criar, editar ou excluir registros, até que a transação associada seja concluída. As transações são concluídas quando a entrevista é concluída, executa um elemento de Tela ou executa um elemento de Espera.

Quando uma entrevista está em andamento, os dados na entrevista não são salvos no banco de dados do Salesforce. Se a entrevista executou um elemento que criou ou atualizou registros, somente as informações configuradas nesse elemento são salvas no banco de dados do Salesforce.

Dica: Para evitar interromper fluxos no tempo de execução.

- Defina as configurações de sua sessão para desconectar usuários após um período adequado.
- Encoraje seus usuários a prestarem atenção durante as entrevistas em alertas sobre a expiração de suas sessões.

- Lembre seus usuários de evitar executar fluxos durante as atualizações de versão. Uma atualização típica leva cerca de 5 minutos.

# Lightning App Builder: Componentes corrompidos que não quebram páginas, regiões fixadas na barra lateral do console e novos componentes

Um componente corrompido em uma página do Lightning é removido em vez de quebrar a página. Para evitar que seus usuários fiquem alternando entre páginas para obter informações de que precisam, use regiões fixadas na barra lateral do console. Melhore as páginas de perfil do usuário do Lightning com um componente de Badges. E use um host de novos componente para gerenciar mais bem emails e guias nos painéis de aplicativos de email do seu Lightning para Outlook.

NESTA SEÇÃO:

Componentes corrompidos não quebram mais páginas do Lightning

Ter um componente corrompido em uma página do Lightning costumava impedir que a página fosse exibida com êxito. Nós consertamos isso! Agora, os componentes corrompidos são retirados da página quando ela é renderizada. A página é exibida sem eles e um erro aparece informando você sobre o componente corrompido.

Adicionar regiões fixadas a barras laterais de seu console

Uma região fixada permanece visível enquanto você navega para subguias em um aplicativo de console do Lightning. Os usuários não precisam alternar entre páginas para obter informações. Para permitir que os usuários visualizem e trabalhem com informações de registro em barras laterais fixadas, use o componente do Console: Modelo de página de registro de Barras laterais esquerda e direita fixadas.

Exibir badges de Trailhead ganhos com o componente do Lightning de Badges

Os desenvolvedores do Lightning podem dar a seus usuários uma exibição pronta de suas realizações. Adicione o componente do Lightning de Badges a páginas de perfis de usuário para exibir o badges de Trailhead ganhos de um usuário. Na produção, o componente seleciona a identificação do usuário da página de perfil do usuário, portanto, nenhuma configuração é necessária.

Novos componentes para painéis de aplicativos de email

Use novos componentes do Criador de aplicativo Lightning ao criar painéis de aplicativos de email personalizados para o Lightning para Outlook.

Ações e ofertas recomendadas a usuários do Lightning (Piloto)

Adicione o novo componente Recomendações do Einstein para executar uma estratégia que determina quais proposições exibir para seus usuários do Lightning. As propostas podem servir a qualquer fim, como, por exemplo, fornecer uma ação comum ou uma oferta especial. Ao configurar uma estratégia, você pode determinar as condições para exibir uma determinada proposta. Esse componente está disponível como parte do piloto Próxima melhor ação do Einstein.

Fornecer uma página do Visualforce protegida por CSRF com um componente do Lightning

Selecionar a opção **Exigir proteção CSRF em solicitações GET** em sua página do Visualforce adiciona uma camada extra de segurança protegendo contra a falsificação de solicitação entre sites (CSRF). O componente do Lightning de Páginas do Visualforce agora é compatível com páginas do Visualforce que possuem essa configuração ativada.

## Componentes corrompidos não quebram mais páginas do Lightning

Ter um componente corrompido em uma página do Lightning costumava impedir que a página fosse exibida com êxito. Nós consertamos isso! Agora, os componentes corrompidos são retirados da página quando ela é renderizada. A página é exibida sem eles e um erro aparece informando você sobre o componente corrompido.

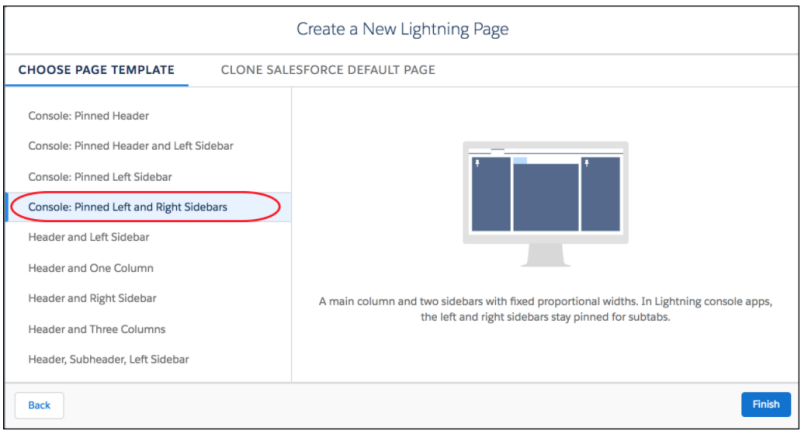
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao aplicativo Salesforce móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Adicionar regiões fixadas a barras laterais de seu console

Uma região fixada permanece visível enquanto você navega para subguias em um aplicativo de console do Lightning. Os usuários não precisam alternar entre páginas para obter informações. Para permitir que os usuários visualizem e trabalhem com informações de registro em barras laterais fixadas, use o componente do Console: Modelo de página de registro de Barras laterais esquerda e direita fixadas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para criar uma página do console com o novo modelo, no Criador de aplicativo Lightning, selecione o modelo **Console: Barras laterais direita e esquerda fixadas**.




Nota: Esse modelo também funciona em aplicativos com navegação padrão. Entretanto, recomendamos usar um modelo com regiões não fixadas em aplicativos padrão, porque eles não se beneficiam de uma região fixada.

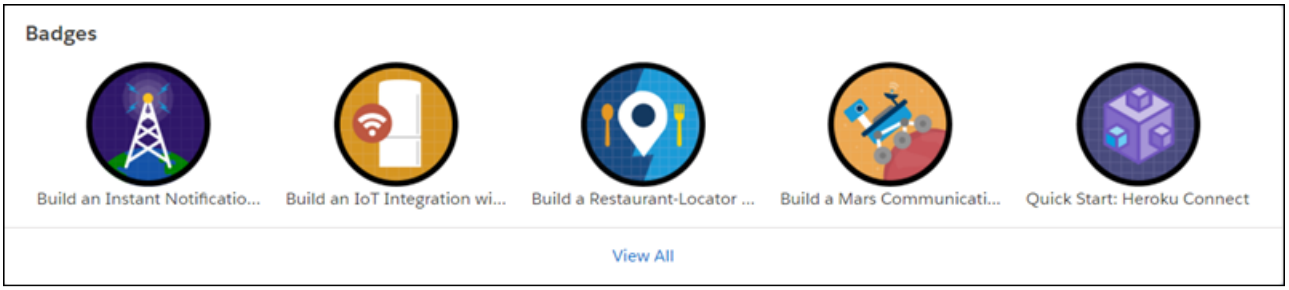
## Exibir badges de Trailhead ganhos com o componente do Lightning de Badges

Os desenvolvedores do Lightning podem dar a seus usuários uma exibição pronta de suas realizações. Adicione o componente do Lightning de Badges a páginas de perfis de usuário para exibir o badges de Trailhead ganhos de um usuário. Na produção, o componente seleciona a identificação do usuário da página de perfil do usuário, portanto, nenhuma configuração é necessária.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao aplicativo Salesforce nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Quem:** Quando o componente Badges é colocado na página de perfil de um usuário, ele aparece a todos os usuários que têm acesso ao perfil. As informações que aparecem no componente dependem de algumas coisas. Até cinco badges aparecem no componente quando ele é colocado em uma grande área da página. Até três badges aparecem no componente quando ele é colocado em uma pequena área da página. Um link Exibir tudo na parte inferior do componente leva até a página do perfil do Trailhead do usuário. Os Badges aparecem se o usuário ganhou badges e se seu perfil de Trailhead for público. Se o perfil de Trailhead do usuário for privado, o componente respeita isso e nenhum badge será exibido.

**Por quê:** O componente do Lightning Badges oferece aos usuários uma maneira de exibir os badges que ganharam e de ver os badges de outros usuários. Poder abrir seu perfil e ver os badges para todo o trabalho duro que você realizou e todo conhecimento que você adquiriu oferece um grande aumento em sua autoestima!




**Como:** Adicione o componente Badges por meio do Criador de aplicativo Lightning.

## Novos componentes para painéis de aplicativos de email

Use novos componentes do Criador de aplicativo Lightning ao criar painéis de aplicativos de email personalizados para o Lightning para Outlook.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Usar os novos componentes para criar painéis de aplicativo de email personalizados

## Ações e ofertas recomendadas a usuários do Lightning (Piloto)

Adicione o novo componente Recomendações do Einstein para executar uma estratégia que determina quais proposições exibir para seus usuários do Lightning. As propostas podem servir a qualquer fim, como, por exemplo, fornecer uma ação comum ou uma oferta especial. Ao configurar uma estratégia, você pode determinar as condições para exibir uma determinada proposta. Esse componente está disponível como parte do piloto Próxima melhor ação do Einstein.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Fornecemos a Próxima melhor ação do Einstein a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Próxima melhor ação do Einstein não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Próxima melhor ação do Einstein no IdeaExchange.

**Quem:** Quando um usuário clica em um botão de proposta, um fluxo de tela é iniciado. Para executar um fluxo, seus usuários devem ter a permissão Executar fluxos ou o campo Usuário do fluxo ativado na página de detalhes do usuário.

CONSULTE TAMBÉM:

Próxima melhor ação do Einstein: Usar estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto)

## Fornecer uma página do Visualforce protegida por CSRF com um componente do Lightning

Selecionar a opção **Exigir proteção CSRF em solicitações GET** em sua página do Visualforce adiciona uma camada extra de segurança protegendo contra a falsificação de solicitação entre sites (CSRF). O componente do Lightning de Páginas do Visualforce agora é compatível com páginas do Visualforce que possuem essa configuração ativada.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao aplicativo Salesforce móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

# Campos: Tipo de campo de hora disponível ao público em geral e exibição de valores de previsão em campos numéricos (Beta)

Todas as edições recebem o tipo de campo personalizado de hora. Os administradores que usam o Criador de previsões do Einstein têm mais controle sobre o campo que exibe o valor da previsão.

NESTA SEÇÃO:

Rastreie a hora com o tipo de campo de hora (disponível ao público em geral)

O tipo de campo de hora rastreia a hora que não é específica a uma única data, como horário de contato de preferência. Use-o para gerenciamento da hora, planejamento de compromisso e gerenciamento de projeto. Você pode usar o tipo de dados de hora nas fórmulas e para regras de validação. Esse recurso estava na versão beta no Spring '18 e agora está disponível ao público em geral com algumas melhorias e aprimoramentos.

Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)

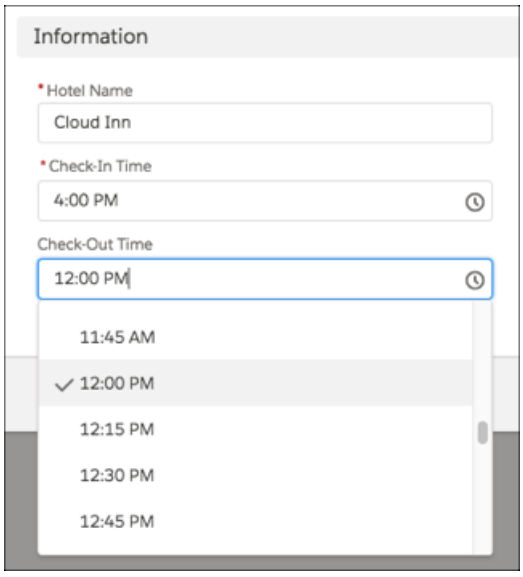
O Criador de previsões do Einstein gera probabilidades e previsões, como qual é a probabilidade de um cliente pagar uma fatura dentro do prazo. O Criador de previsões do Einstein pode adicionar um campo numérico em um objeto para exibir essas previsões onde você quiser ou você mesmo pode criar o campo.

## Rastreie a hora com o tipo de campo de hora (disponível ao público em geral)

O tipo de campo de hora rastreia a hora que não é específica a uma única data, como horário de contato de preferência. Use-o para gerenciamento da hora, planejamento de compromisso e gerenciamento de projeto. Você pode usar o tipo de dados de hora nas fórmulas e para regras de validação. Esse recurso estava na versão beta no Spring '18 e agora está disponível ao público em geral com algumas melhorias e aprimoramentos.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo Salesforce.

**Por quê:** O tipo de campo de hora é um carimbo de data e hora sem a data. Use-o para rastrear coisas como horário de operação comercial. Por exemplo, você pode exibir os horários de check-in e check-out disponíveis de um hotel.




Melhorias desde a versão anterior:

- Componentes da Interface do usuário do Lightning são compatíveis com os campos de hora.
- No Lightning Experience e no aplicativo Salesforce móvel, os campos de hora são exibidos como listas de opções. Antes, os usuários precisavam digitar um valor de hora.
- Você pode converter campos de hora em campos de texto ou número.
- Quando você filtra valores de hora para relatórios, não precisa mais incluir segundos ou milésimos de segundos.
- Antes, a subtração de dois campos podia resultar em um valor negativo. Agora, a subtração é sempre um valor positivo em um relógio de 24 horas. Por exemplo, ao calcular a quantidade de horas que um negócio fica aberto, você usa a seguinte fórmula (também levando em conta que cada hora possui 3.600.000 milésimos de segundo): `(ClosedTime - OpenTime) / 3600000`.

  `ClosedTime` = 17:00, `OpenTime` = 8:00, `ClosedTime - OpenTime` = 9 horas

  `ClosedTime` = 17:00, `OpenTime` = 7:00, `ClosedTime - OpenTime` = 22 horas

  `ClosedTime` = 17:00, `OpenTime` = 23:00, `ClosedTime - OpenTime` = 6 horas

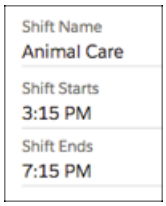
**Como:** Selecione o tipo de campo de Hora ao criar um campo personalizado. Pronto!

Para mais opções de personalização, use o tipo de dados de Hora nas fórmulas e para regras de validação. Por exemplo, se deseja rastrear turnos de voluntários recorrentes. Crie campos personalizados usando o tipo de campo de Hora para o início do turno. O rótulo do campo é Início do turno e o nome da API é Shift_Start_Time.

Todos os turnos são de quatro horas e você deseja exibir quando o turno acabar. Adicione um campo personalizado usando o tipo de campo de Fórmula que retorne o tipo de dados de Hora. Use milésimos de segundos para hora em fórmulas (quatro horas é igual a 14.400.000 milésimos de segundo) e receberá a seguinte fórmula para o campo Término do turno.

```
Shift_Start_Time__c + 14400000
```

Seus campos ficam semelhantes a isto.




Defina um valor padrão de campo de hora usando uma fórmula e o formato HH:MM:SS.MS, como `TIMEVALUE("10:30:00.000")` para 10:30.

Use as novas funções TIMEVALUE e TIMENOW e as novas funções HOUR, MINUTE, SECOND e MILLISECOND para cálculos relacionados à hora.

Por exemplo, se o campo de Término do turno for outro campo de hora, a seguinte regra de validação garante que um turno não pode ser menor do que quatro horas.

```
Shift_Ends_Time__c <= (Shift_Start_Time__c + 14400000)
```

Esteja ciente do seguinte ao usar o tipo de campo de Hora.

- Não é possível adicionar o campo a registros em fluxos automatizados criados no Designer de fluxo de nuvem ou processos projetados no Criador de processos.
- Isso não é compatível com o Schema Builder.
- O tipo de campo de hora não é compatível com a criação de índices personalizados para consultas SOQL.
- Isso não está disponível para relacionamentos de pesquisa em objetos externos.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Campo personalizado de hora

*IdeaExchange*: Campo de hora personalizado

## Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)

O Criador de previsões do Einstein gera probabilidades e previsões, como qual é a probabilidade de um cliente pagar uma fatura dentro do prazo. O Criador de previsões do Einstein pode adicionar um campo numérico em um objeto para exibir essas previsões onde você quiser ou você mesmo pode criar o campo.

**Quem:** Esse recurso está disponível para administradores com a licença EinsteinBuilderFree.

**Onde:** Essa alteração se aplica tanto ao Lightning Experience quanto ao Salesforce Classic. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited e Developer. Os campos de previsão estão disponíveis para todos os objetos personalizados e para alguns objetos padrão. Consulte a Ajuda do Salesforce para obter a lista de objetos padrão suportados.

Nota: Como um recurso beta, o Einstein Prediction Builder é uma amostra e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre o Einstein Prediction Builder no grupo Salesforce Einstein na Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Por quê:** A configuração do campo de previsão fornece aos administradores mais controle sobre quando criar o campo. E a API do Apex e a API de metadados permitem que os desenvolvedores verifiquem a configuração com código.

**Como:** Quando você mesmo cria o campo numérico, selecione a caixa de seleção **Previsão de AI**. Após ativar o campo, use o Criador de previsões do Einstein para estabelecer o valor que deseja exibir no campo.

Nota: Quando o Criador de previsões do Einstein cria o campo para você, o campo estará visível para todos os perfis.

Independentemente de se o Criador de previsões do Einstein criar o campo ou se você faz isso por conta própria, esses campos têm as limitações a seguir.

- O número de casas decimais e o comprimento de caracteres do campo numérico devem corresponder às configurações do Criador de previsões do Einstein. O Criador de previsões do Einstein cuida dessas configurações quando ele cria o campo. Se você criar o campo, certifique-se de que o número e o comprimento correspondam à previsão no Criador de previsões do Einstein.
- Para criar e conceder permissões para o campo, a permissão Gerenciar perfis e conjuntos de permissões é necessária. Geralmente, essa permissão é definida como parte da permissão Personalizar aplicativo, mas grandes organizações podem manter Gerenciar perfis e conjuntos de permissões em separado.
- O valor do campo é alterado somente quando novas previsões são feitas sobre o objeto correspondente. Alterações de valores nesse campo não acionam o Criador de processos nem acionadores do Apex.
- Não é possível desativar a configuração do campo. Se precisar substituí-lo, exclua-o e crie outro campo.
- Não será possível excluir um campo de previsão se o Criador de previsões do Einstein ainda estiver fazendo referência a ele.
- Não é possível converter campos numéricos ativados como campos de previsão de AI em outros tipos de campos.
- O tipo de campo de resumo da totalização não oferece suporte a campos de previsão de AI.
- A configuração de campo personalizado está disponível no Salesforce Classic, mas o Criador de previsões do Einstein está disponível somente no Lightning Experience.
- Campos ativados como campos de previsão de AI incluídos em pacotes não são atualizados, portanto, não podem ser distribuídos em pacotes.

CONSULTE TAMBÉM:

Einstein Prediction Builder: Aproveite AI personalizada sem código (Beta)

API de metadados

Classes do Apex alteradas

# Salesforce Connect: Personalize cabeçalhos HTTP, acionadores em objetos externos (Beta) e muito mais

Estamos adicionando algumas ótimas novas ferramentas para interagir com seus sistemas de dados externos. Agora você pode definir e ativar cabeçalhos HTTP personalizados para passar mais informações de solicitação para origens de dados externas OData 2.0 e 4.0 para processamento. Com o adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect, agora em uma versão beta pública, você pode reagir a alterações feitas nos dados que são armazenados fora do Salesforce. E, o melhor de tudo, os campos que adicionamos e atualizamos para acompanhar chamadas do Salesforce Connect para sistemas externos estão disponíveis ao público em geral.

NESTA SEÇÃO:

Passar mais informações de contexto para Sistemas externos com cabeçalhos HTTP personalizados

Agora você pode definir e ativar cabeçalhos HTTP personalizados para passar mais informações de solicitação para origens de dados externas OData 2.0 e 4.0 para processamento. Os cabeçalhos HTTP personalizados fornecem informações de contexto do Salesforce como região, detalhes da organização ou o papel da pessoa que visualiza o objeto externo.

Usar acionadores para rastrear alterações de dados em objetos externos com o adaptador OData 4.0 (Beta)

Não há a necessidade de criar sua própria lógica de negócios com acionadores que reagem a alterações de dados em objetos externos padrão e personalizados. Com o adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect, agora você pode rastrear alterações feitas nos dados que são armazenados fora da sua organização do Salesforce. Então, você pode configurar sua organização para reagir a essas alterações para aumentar a produtividade ou fornecer uma experiência melhor para seus clientes. Adicionar acionadores a objetos externos era uma versão piloto em Winter '18 e agora está na versão Beta.

Atualizações relacionadas para desenvolvedores

## Passar mais informações de contexto para Sistemas externos com cabeçalhos HTTP personalizados

Agora você pode definir e ativar cabeçalhos HTTP personalizados para passar mais informações de solicitação para origens de dados externas OData 2.0 e 4.0 para processamento. Os cabeçalhos HTTP personalizados fornecem informações de contexto do Salesforce como região, detalhes da organização ou o papel da pessoa que visualiza o objeto externo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic na Developer Edition. Disponível por um custo extra nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Para cada origem de dados externa do OData, defina até 10 cabeçalhos HTTP aos dados da solicitação. Por exemplo, para ver quem está fazendo uma chamada à origem de dados externa, use uma fórmula que resolve para o nome do usuário.

## Usar acionadores para rastrear alterações de dados em objetos externos com o adaptador OData 4.0 (Beta)

Não há a necessidade de criar sua própria lógica de negócios com acionadores que reagem a alterações de dados em objetos externos padrão e personalizados. Com o adaptador OData 4.0 para Salesforce Connect, agora você pode rastrear alterações feitas nos dados que são armazenados fora da sua organização do Salesforce. Então, você pode configurar sua organização para reagir a essas alterações para aumentar a produtividade ou fornecer uma experiência melhor para seus clientes. Adicionar acionadores a objetos externos era uma versão piloto em Winter '18 e agora está na versão Beta.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic na Developer Edition. Disponível por um custo extra nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

Nota: Como um recurso beta, os acionadores em objetos externos estão em visualização e não fazem parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões para acionadores em objetos externos na Trailblazer Community do Lightning Connect. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Por quê:** Por exemplo, sua empresa tem diferentes sistemas de TI para gerenciar coisas como ordens, envios, inventário e faturamento. Quando os preços de seus fornecedores caem, o Salesforce o notifica e, então, você pode permitir que clientes valiosos saibam sobre os preços reduzidos.

Para cada objeto externo que tenha um acionador adicionado, o Salesforce cria um canal de tópico e uma entidade de compromisso de alteração associado quando notificações de compromisso de alteração são publicadas. Você adiciona um assinante a cada canal do

tópico e processa as alterações de dados por meio da API de streaming. Você também pode adicionar um acionador do Apex que é chamado quando as notificações de compromisso de alteração são publicadas.

**Como:** Ative os acionadores em objetos externos selecionando rastrear alterações de dados para um objeto. Após ativar o rastreamento de alterações, um canal de publicação é criado no tópico para o objeto externo. Por exemplo, /data/<Object Name>__ChangeEvent apareceria como data/`Products`__ChangeEvent, em que `Products` é o nome do objeto. O Salesforce pesquisa no sistema externo em intervalos configuráveis (5 a 30 minutos) para alterações rastreadas.

Use acionadores do Apex para se inscrever em compromissos de alteração. Ou você pode usar um cliente Bayeux para se inscrever na API de streaming no canal da publicação. Após se inscrever, observe as notificações de compromisso de alteração após realizar uma operação de DML em um objeto externo. Alterações no objeto externo de dentro do Salesforce e alterações feitas fora do Salesforce são rastreadas.

## Atualizações relacionadas para desenvolvedores

**API**

Novo tipo de objeto, CustomHTTPHeader.

**API de metadados**

Novo campo no tipo de metadados ExternalDataSource: customHttpHeaders.

**Compromissos externos**

Novos campos em compromissos de Chamada entre organizações externa, Chamada do Apex personalizada externa e Chamada OData externa estão disponíveis ao público em geral.

# Configuração geral: Soluções do Lightning Bolt e aprimoramentos para ações e aprovações

Publique facilmente soluções inovadoras que incluem aplicativos do Lightning, comunidades do Lightning e fluxos. Para ações rápidas, você tem mais maneiras de definir valores predeterminados para campos de lista de opções e mensagens de sucesso traduzidas. O remetente para emails de solicitação de aprovação agora é compatível com endereços da organização inteira.

NESTA SEÇÃO:

Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt

Crie uma Solução do Lightning Bolt para acelerar o início de novas instalações e publicar soluções de negócios personalizadas. Independentemente de ser para suas próprias organizações ou se você for um parceiro de consultoria ou ISV, uma Solução do Lightning Bolt permite que você crie e inicie soluções rapidamente.

Substituir o remetente para notificações por email de solicitação de aprovação

Por padrão, o remetente para notificações por email sobre solicitações de aprovação é o usuário que enviou a aprovação. Agora você pode substituir o remetente por um endereço da organização inteira, como approval@acmewireless.com, de suas configurações de automação do processo.

Usar uma fórmula para definir um valor predeterminado para um Campo de lista de opções em uma ação

Duplicamos as maneiras como você pode definir um valor predeterminado para um campo de lista de opções em uma ação rápida. Você pode especificar um item do conjunto de valores da lista de opções, ou usar uma fórmula para definir um segundo valor predeterminado. Se estiver receoso sobre mover para o Lightning Experience porque está usando JavaScript para definir valores de campo predeterminados, esse bloqueio já se foi.

### Exibir mensagens traduzidas de sucesso de ação rápida personalizada usando o Workbench de tradução

Antes, se você criava uma tradução para uma mensagem de sucesso de ação rápida personalizada usando o Workbench de tradução, essa tradução não aparecia quando devia. Corrigimos esse problema e as traduções da mensagem de sucesso personalizada aparecem quando elas devem aparecer.

### Exibir detalhes do objeto para conjuntos de permissões padrão

Se você tem uma licença de conjunto de permissões, agora pode exibir permissões de objeto para os conjuntos de permissões padrão associados à sua licença de conjunto de permissões. Essa visibilidade pode ajudá-lo a compreender mais facilmente quais permissões um designado para o conjunto de permissões tem. Antes, você não podia visualizar permissões de objeto do conjunto de permissões padrão. Para visualizar permissões, use a interface do usuário ou a API de metadados.

### Códigos de moeda atualizados

Fornecemos suporte aos códigos de moeda atualizados destas moedas: Rublo bielorrusso, ouguiya da Mauritânia e bolívar soberano venezuelano. Para preservar o histórico de uma moeda anterior e usar tanto os códigos anteriores quanto os novos das moedas, ative diversas moedas.

### Formato da moeda peruana atualizado

A partir da versão Summer '18, o Salesforce suportará o formato de moeda atualizado para o sol peruano. O formato da moeda mudou de 1.234,56 para 1,234.56.

### Recuperar modos de exibição de listas de configurações personalizadas usando a API de metadados

Recupere modos de exibição de listas de configurações personalizadas usando a API de metadados para que os modos de exibição de listas de configurações personalizados sejam incluídos quando você recuperar pacotes.

### Botões personalizados usados como ações em layouts de páginas não podem mais ser excluídos

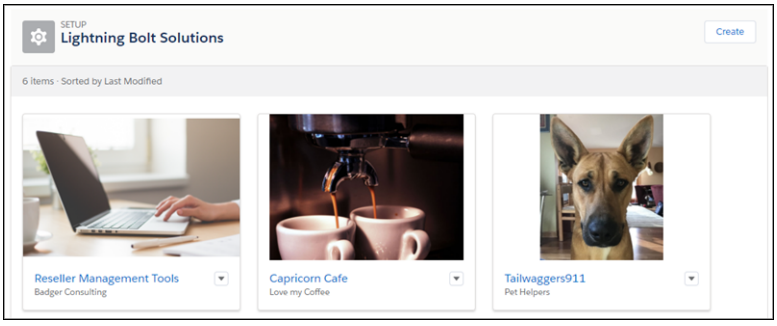
Um layout de página pode ser corrompido ao excluir um botão personalizado que foi atribuído como uma ação na seção Ações do Salesforce Mobile e do Lightning Experience, sendo assim, agora evitamos a exclusão.

## Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt

Crie uma Solução do Lightning Bolt para acelerar o início de novas instalações e publicar soluções de negócios personalizadas. Independentemente de ser para suas próprias organizações ou se você for um parceiro de consultoria ou ISV, uma Solução do Lightning Bolt permite que você crie e inicie soluções rapidamente.

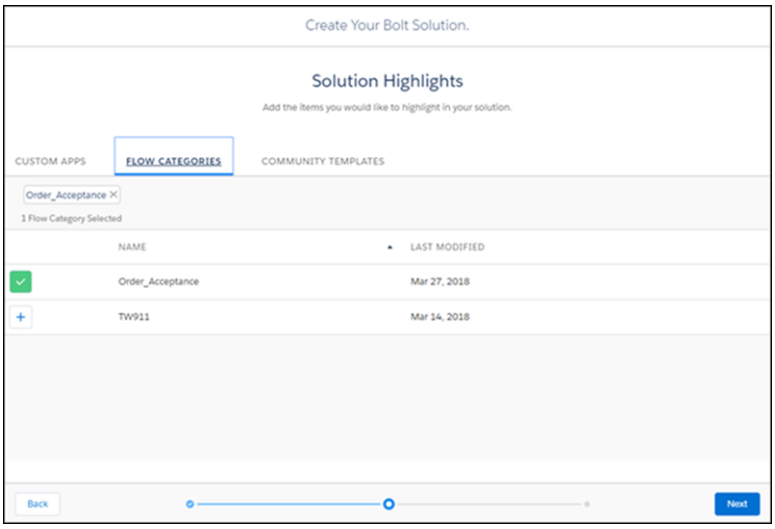
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições.

**Por quê:** Use uma Solução do Lightning Bolt para criar soluções para compartilhar ou vender com outras comunidades, organizações ou no AppExchange. Uma Solução do Lightning Bolt é uma nova estrutura avançada para criar e distribuir soluções específicas do setor. Ela acelera o tempo para o mercado para que você possa implantar rapidamente aplicativos do Lightning personalizados, processos comerciais e comunidades e portais do Lightning.




**Como:** Adicione um ou mais aplicativos do Lightning, fluxos, modelos de comunidade do Lightning, componentes ou páginas à sua Solução do Lightning Bolt. Se deseja incluir fluxos, organize-os primeiro em categorias de fluxo e adicione as categorias à sua solução.

Você pode distribuir aplicativos e fluxos sem um modelo de comunidade ou incluir uma quando desejar aplicar uma determinada aparência. Empacote sua solução para publicá-la em outras organizações ou no AppExchange.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Soluções do Lightning Bolt: Criar um, em seguida, distribuir e reutilizar (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Iniciar soluções de negócios rapidamente usando Soluções do Lightning Bolt

## Substituir o remetente para notificações por email de solicitação de aprovação

Por padrão, o remetente para notificações por email sobre solicitações de aprovação é o usuário que enviou a aprovação. Agora você pode substituir o remetente por um endereço da organização inteira, como approval@acmewireless.com, de suas configurações de automação do processo.

**Onde:** Essa alteração se aplica tanto ao Lightning Experience quanto ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Capacidade de alterar o endereço de remetente de email em processos de aprovação

## Usar uma fórmula para definir um valor predeterminado para um Campo de lista de opções em uma ação

Duplicamos as maneiras como você pode definir um valor predeterminado para um campo de lista de opções em uma ação rápida. Você pode especificar um item do conjunto de valores da lista de opções, ou usar uma fórmula para definir um segundo valor predeterminado. Se estiver receoso sobre mover para o Lightning Experience porque está usando JavaScript para definir valores de campo predeterminados, esse bloqueio já se foi.

**Onde:** Essa alteração se aplica tanto ao Lightning Experience quanto ao Salesforce Classic. Essa alteração está disponível nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager e Developer.

**Como:** Você pode usar uma fórmula para definir um valor predeterminado apenas para campos de lista de opções de seleção única. Quando você define ambos os tipos de valores predeterminados, um valor de fórmula válido tem precedência sobre o valor específico quando a ação rápida é invocada.

## Exibir mensagens traduzidas de sucesso de ação rápida personalizada usando o Workbench de tradução

Antes, se você criava uma tradução para uma mensagem de sucesso de ação rápida personalizada usando o Workbench de tradução, essa tradução não aparecia quando devia. Corrigimos esse problema e as traduções da mensagem de sucesso personalizada aparecem quando elas devem aparecer.

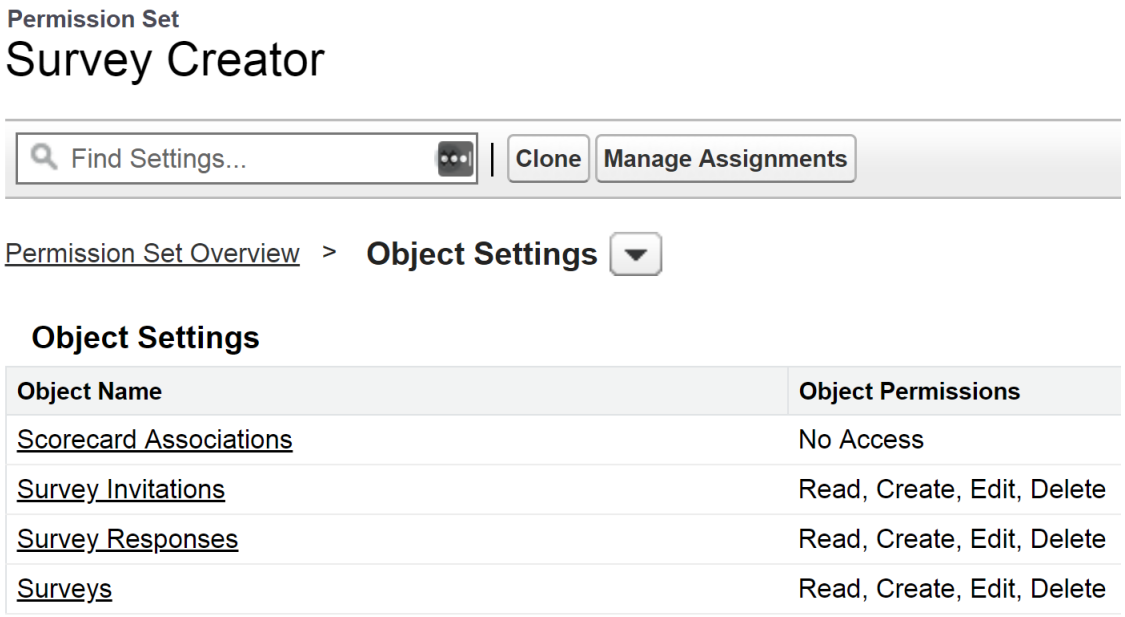
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo Salesforce móvel. Essa alteração está disponível nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager e Developer.

## Exibir detalhes do objeto para conjuntos de permissões padrão

Se você tem uma licença de conjunto de permissões, agora pode exibir permissões de objeto para os conjuntos de permissões padrão associados à sua licença de conjunto de permissões. Essa visibilidade pode ajudá-lo a compreender mais facilmente quais permissões um designado para o conjunto de permissões tem. Antes, você não podia visualizar permissões de objeto do conjunto de permissões padrão. Para visualizar permissões, use a interface do usuário ou a API de metadados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em Essentials, Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions. A disponibilidade de cada licença de conjunto de permissões depende dos requisitos da edição em relação a eles e ao recurso relacionado.

**Como:** Por exemplo, veja as permissões de objeto do conjunto de permissões padrão do Survey Creator.




## Códigos de moeda atualizados

Fornecemos suporte aos códigos de moeda atualizados destas moedas: Rublo bielorrusso, ouguiya da Mauritânia e bolívar soberano venezuelano. Para preservar o histórico de uma moeda anterior e usar tanto os códigos anteriores quanto os novos das moedas, ative diversas moedas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Database.com e Developer.

**Por quê:** as moedas a seguir têm códigos atualizados:

- Rublo bielorrusso: alterado de BYR para BYN.
- Ouguiya da Mauritânia: alterado de MRO para MRU.

A moeda da Venezuela mudou do bolívar forte (VEF) para o bolívar soberano (VES).

**Como:** Em Configuração, insira `Informações da empresa` na caixa Busca rápida. Selecione **Informações da empresa** e clique em **Editar**. Certifique-se de que a localidade de sua moeda selecionada é a moeda padrão que você deseja usar para registros atuais e futuros. Selecione **Ativar diversas moedas** e salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Gerenciar diversas moedas (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Formato da moeda peruana atualizado

A partir da versão Summer '18, o Salesforce suportará o formato de moeda atualizado para o sol peruano. O formato da moeda mudou de 1.234,56 para 1,234.56.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Database.com e Developer.

## Recuperar modos de exibição de listas de configurações personalizadas usando a API de metadados

Recupere modos de exibição de listas de configurações personalizadas usando a API de metadados para que os modos de exibição de listas de configurações personalizados sejam incluídos quando você recuperar pacotes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Dica: Se você ainda usa configurações personalizadas, verifique os tipos de metadados personalizados. Os tipos de metadados personalizados são semelhantes às configurações personalizadas. No entanto, seus registros são metadados e não dados reais. Use tipos de metadados personalizados para economizar tempo durante seu ciclo de desenvolvimento.

## Botões personalizados usados como ações em layouts de páginas não podem mais ser excluídos

Um layout de página pode ser corrompido ao excluir um botão personalizado que foi atribuído como uma ação na seção Ações do Salesforce Mobile e do Lightning Experience, sendo assim, agora evitamos a exclusão.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience e está disponível nas edições Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Contact Manager e Developer.

# AppExchange: Novos filtros e aprimoramentos de perfil

Identifique rapidamente a melhor solução para seus requisitos de negócios com novas opções de filtros para nuvens, recursos e credenciais especiais. Também facilitamos a visualização e a atualização de seu perfil do AppExchange.

NESTA SEÇÃO:

Localize soluções AppExchange mais rapidamente com novos filtros

Procurando todas as soluções disponíveis para o Health Cloud? Curioso se a solução que você está considerando é compatível com contas pessoais? Adicionamos mais nuvens e recursos aos filtros do AppExchange para ajudá-lo a localizar soluções mais rapidamente. Também adicionamos filtros para afiliação ao Pledge 1% e autorização do FedRAMP para identificar fornecedores cujos valores e conhecimento se alinham às necessidades da sua empresa.

Gerencie seu perfil e preferências do AppExchange

Agora é possível exibir e editar os detalhes de seu perfil do AppExchange ao avaliar uma solução, assistir a uma demonstração ou solicitar mais informações de um provedor de listagem. Também facilitamos o controle de suas preferências de comunicação sobre outros produtos e serviços oferecidos pelo provedor.

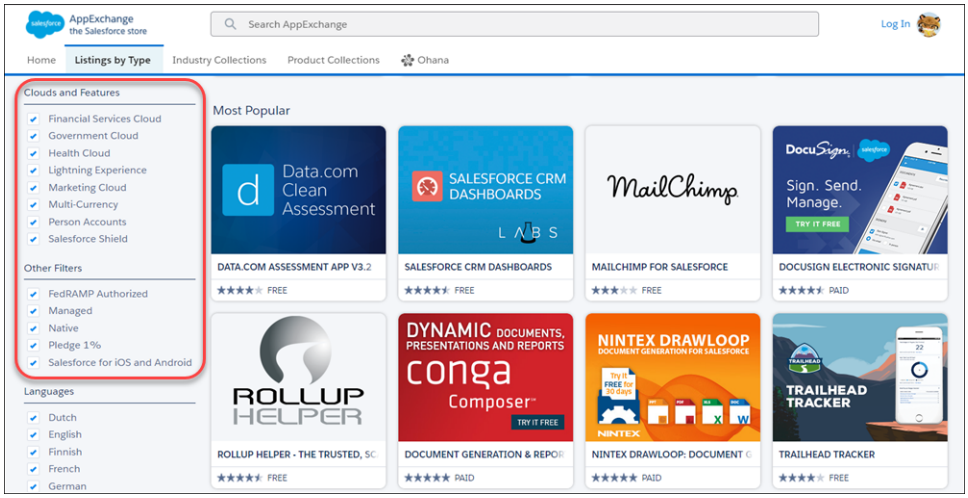
## Localize soluções AppExchange mais rapidamente com novos filtros

Procurando todas as soluções disponíveis para o Health Cloud? Curioso se a solução que você está considerando é compatível com contas pessoais? Adicionamos mais nuvens e recursos aos filtros do AppExchange para ajudá-lo a localizar soluções mais rapidamente. Também adicionamos filtros para afiliação ao Pledge 1% e autorização do FedRAMP para identificar fornecedores cujos valores e conhecimento se alinham às necessidades da sua empresa.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao site do AppExchange.

**Por quê:** Novos filtros fornecem mais flexibilidade ao corresponder requisitos de negócios com soluções AppExchange. Agora, você pode filtrar para ver:

- Soluções desenvolvidas para funcionarem com o Financial Services Cloud, o Health Cloud e o Government Cloud.
- Soluções que suportam contas pessoais, diversas moedas e o Salesforce Shield.
- Fornecedores que caucionaram 1% de seu patrimônio líquido, tempo, produto ou lucro à comunidade por meio do programa Pledge 1%.
- Fornecedores que estão autorizados pelo Programa de gerenciamento de risco e autorização federal (FedRAMP).

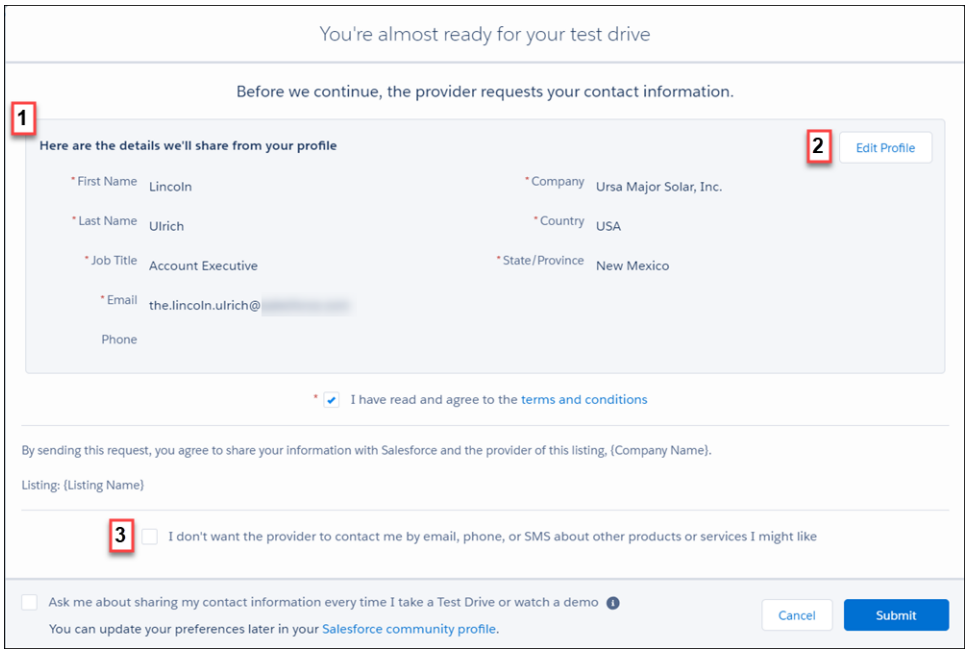


## Gerencie seu perfil e preferências do AppExchange

Agora é possível exibir e editar os detalhes de seu perfil do AppExchange ao avaliar uma solução, assistir a uma demonstração ou solicitar mais informações de um provedor de listagem. Também facilitamos o controle de suas preferências de comunicação sobre outros produtos e serviços oferecidos pelo provedor.

**Onde:** Essa alteração afeta o site do AppExchange.

**Como:** Ao fazer login no AppExchange e realizar um test drive, assistir a uma demonstração, solicitar mais informações ou clicar em Adquirir agora, exibimos seu perfil (1). Se qualquer coisa estiver faltando ou desatualizada, você poderá fazer alterações antes de enviar suas informações ao provedor (2). Também é possível indicar se deseja informações sobre outros produtos e serviços oferecidos pelo provedor (3).




# Segurança e identidade: Novos métodos de verificação e login, mais criptografia de email e de campo, melhorias na verificação de integridade e gerenciamento de Meu domínio facilitado

Agora você pode controlar a duração da validade de tokens de ID e links de verificação e permitir que seus clientes façam login utilizando códigos de verificação. Criptografe mais campos, filtre dados criptografados e assuma mais controle sobre seu material de chave. Avalie a sua pontuação de verificação de integridade rapidamente com uma nota. Renomeie o seu subdomínio sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Autenticação e identidade: métodos de verificação de identidade aprimorados, login sem senha e sessões de comunidade mais seguras

Adicionamos recursos para melhorar a experiência do usuário em suas comunidades de identidade externa. Dê aos seus clientes a conveniência de fazer login com códigos de verificação de identidade em vez de senhas. Crie painéis para que eles gerenciem os números de telefone e endereços de email que usam para verificação. Defina diferentes políticas de login na comunidade para relaxar os requisitos de usuários internos. Para o acesso a uma comunidade ou à sua organização, controle por quanto tempo os tokens de ID e links de verificação serão válidos. Acione uma lógica de aplicativo personalizada quando os usuários fazem logout – por exemplo, revogando sessões OAuth. Além disso, os pontos finais de provedor de autenticação devem começar com http:// ou https://.

Salesforce Shield: Criptografe mais campos, logs de compromissos quase em tempo real e mais campos e tipos de compromisso

Receba dados de compromissos praticamente em tempo real com logs de compromissos horários, monitore chamadas assíncronas de longa duração e obtenha mais detalhes sobre as atividades dos usuários no Lightning Experience. Criptografe uma gama mais ampla de dados em campos, use mais recursos para acessar dados criptografados e cancele a opção de derivação de chave com o serviço Traga sua própria chave.

Verificação de integridade de segurança: notas de Verificação de integridade e configurações novas e alteradas

Agora você vê uma nota ao lado da sua pontuação de Verificação de integridade. Adicionamos e alteramos configurações na Verificação de integridade de segurança.

Outras alterações de segurança: melhorias em Meu domínio e em Gerenciamento de domínio

Renomeie o seu subdomínio sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce. Além disso, se você usar um provedor de serviços externo para servir o seu domínio, poderá apontar diretamente para o respectivo CNAME em Gerenciamento de domínio.

# Autenticação e identidade: métodos de verificação de identidade aprimorados, login sem senha e sessões de comunidade mais seguras

Adicionamos recursos para melhorar a experiência do usuário em suas comunidades de identidade externa. Dê aos seus clientes a conveniência de fazer login com códigos de verificação de identidade em vez de senhas. Crie painéis para que eles gerenciem os números de telefone e endereços de email que usam para verificação. Defina diferentes políticas de login na comunidade para relaxar os requisitos de usuários internos. Para o acesso a uma comunidade ou à sua organização, controle por quanto tempo os tokens de ID e links de verificação serão válidos. Acione uma lógica de aplicativo personalizada quando os usuários fazem logout – por exemplo, revogando sessões OAuth. Além disso, os pontos finais de provedor de autenticação devem começar com http:// ou https://.

NESTA SEÇÃO:

Facilitar o login dos usuários externos na sua comunidade com o login sem senha

Forneça aos membros, clientes e outros usuários externos da sua comunidade a praticidade de fazer login com um código de verificação em vez de uma senha. Por exemplo, permita que os usuários externos façam login com um código enviado por email ou mensagem de texto pelo Salesforce. Esse recurso é chamado de login sem senha.

Implementar login sem senha e métodos de verificação com o Apex

Crie páginas de login personalizadas para facilitar o acesso dos usuários às suas comunidades – por exemplo, inserindo um código de verificação enviado para o email ou o telefone do usuário. Para implementar os novos métodos de verificação e páginas de login sem senha, utilize o Apex e o Visualforce para criar páginas de login personalizadas.

### Dar mais flexibilidade aos usuários para a inserção de números de telefone

Não force os usuários a adivinhar qual formato deve ser usado para inserir números de telefone. Os códigos de país começam com sinais +? O número de nove dígitos requer hifens? Conceda aos usuários alguma flexibilidade na inserção do número de telefone. Em seguida, use o método do Apex `formatPhoneNumber` para converter o número para o formato de número de telefone exigido pelo Salesforce.

### Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

Dê aos usuários mais controle sobre os métodos de verificação de identidade que usam para acessar a sua organização. Use ferramentas administrativas para criar telas de registro e painéis de verificação personalizados para usuários internos e externos. Os usuários podem revisar e gerenciar os números de telefone celular e endereços de email que usam para verificação.

### Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

Se você configurar uma comunidade em sua organização, poderá especificar diferentes políticas de login para usuários internos quando eles fizerem login em uma comunidade e não no aplicativo Salesforce. Por exemplo, não aplique restrições de IP aos usuários internos que fazem login em uma comunidade, mas aplique restrições de IP quando eles fazem login no aplicativo Salesforce. Com o controle separado do acesso ao aplicativo Salesforce e a comunidades, você pode atenuar as restrições de IP e de ativação de dispositivo para usuários internos confiáveis a fim de fornecer uma melhor experiência de login.

### Rastrear logins de usuários internos da comunidade

O novo tipo de login Login de funcionário na comunidade melhora a segurança e a auditoria rastreando quando os usuários internos fazem login em suas comunidades. Você pode habilitar uma política de ativação de dispositivo para exigir que os funcionários confirmem a sua identidade quando fizerem login usando um novo navegador ou dispositivo. Para verificar quem fez login, consulte o histórico de login para esse tipo de login.

### Definir o período de validade e os públicos de tokens de ID

Ao definir configurações de autenticação para um aplicativo conectado, você pode especificar por quanto tempo um token de ID será valido após a emissão. Também é possível especificar vários públicos para o token de ID.

### Declaração de assunto adicionada ao token de ativo do fluxo de token de ativo OAuth 2.0

No fluxo de token de ativo OAuth 2.0, a resposta do Salesforce agora inclui a declaração de assunto (sub) na carga útil JWT do token de ativo. A declaração de assunto identifica o ID de 18 caracteres, sem distinção entre maiúsculas e minúsculas, do usuário atual do JWT. A declaração sub é adicionada a todos os novos tokens de ativo gerados.

### Definir quando os links expiram em emails de boas-vindas

As boas-vindas eternas acabaram. Links de verificação com um período de validade menor proporcionam mais segurança para a sua organização. Configure links de email de boas-vindas para que eles expirem após 1, 7 (padrão) ou 180 dias. Anteriormente, o padrão era seis meses. O período de validade padrão também se aplica a emails de boas-vindas enviados antes da versão Summer '18.

### Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

Todos nós já esquecemos uma senha e solicitamos sua redefinição, certo? Melhore a experiência dos seus usuários fazendo com que os links de redefinição de senha em emails de esquecimento de senha permaneçam ativos até que o usuário confirme a solicitação de redefinição de senha. Às vezes os clientes de email verificam o conteúdo do email e usam o link de redefinição para gerar uma visualização. Esta ação invalida o link antes que o usuário clique nele. Anteriormente, os links em emails de esquecimento de senha expiravam imediatamente após o link ser usado.

### Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

Para melhorar a segurança de autorização, os links de redefinição de senha iniciada pelo administrador em emails para usuários internos e externos agora expiram após 24 horas. Anteriormente, esses links não expiravam. Essa alteração também expira todos os links de redefinição de senha em emails enviados antes da versão Summer '18.

### Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

A barra direita (/) não é mais adicionada ao URL do emissor em uma comunidade que não tenha um prefixo de caminho raiz (/) no token de ID. Essa alteração está em conformidade com o padrão OpenID Connect Discovery e é aplicada por padrão a todas as comunidades.

### Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

Os pontos finais de provedor de autenticação devem começar com HTTP ou HTTPS. Não há mais suporte a protocolos não HTTP, como data://, feed:// ou ftp://, em URLs de provedor de autenticação.

### Registrar URLs de retorno para OAuth 1.x

Quando você configurar a autenticação com OAuth 1.x, certifique-se de que o URL de retorno registrado para o aplicativo conectado corresponde ao URL de retorno do aplicativo cliente. Por exemplo, use um valor que identifique o aplicativo, como https://MyCompany.MyApp. O Salesforce verifica se o aplicativo conectado e o aplicativo cliente usam o mesmo URL de retorno.

### Acionar lógica de aplicativo personalizada quando os usuários fazem logout (beta)

Para aumentar a segurança, use acionadores do Apex para assinar compromissos de logout a fim de executar processos personalizados. Por exemplo, você pode revogar todas as sessões de OAuth dos usuários quando eles fazem logout da sua organização. O Salesforce publica compromissos de logout quando o objeto LogoutEventStream está ativado. O objeto LogoutEventStream também possui dois novos campos: `SessionLevel` e `SourceIp`.

### Criar usuários de identidade externa leves sem contato (beta)

Reduza o trabalho de gerenciamento usuários de identidade externa criando usuários sem informações de contato. Você poderá adicionar contatos posteriormente se decidir que precisa deles – por exemplo, para atualizar para uma licença de comunidade com mais recursos. Esse recurso, agora em versão beta, foi melhorado desde que foi introduzido como piloto na última versão.

### Aumentar o engajamento dos clientes estendendo as sessões da comunidade a usuários de identidade externa (beta)

Facilite a permanência de seus clientes e parceiros na comunidade com sessões mais longas e menos logins. Permita que os usuários permaneçam conectados mesmo depois que fecharem seus navegadores. E mantenha-os conectados por até sete dias de inatividade. Por padrão, as sessões da comunidade para usuários de identidade externa são encerradas após 24 horas de inatividade. Esse recurso não mudou desde que foi adicionado na última versão e ainda está em beta.

### Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

Quando usuários externos acessam uma comunidade do Salesforce a partir de um novo dispositivo ou navegador, você pode exigir que os usuários confirmem sua identidade como uma medida de segurança adicional. No perfil de um usuário externo, a opção **Verificar a identidade quando usuários externos acessam o Salesforce a partir de um novo navegador ou dispositivo (ativação de dispositivo)** foi renomeada para **Habilitar ativação de dispositivo**.

## Facilitar o login dos usuários externos na sua comunidade com o login sem senha

Forneça aos membros, clientes e outros usuários externos da sua comunidade a praticidade de fazer login com um código de verificação em vez de uma senha. Por exemplo, permita que os usuários externos façam login com um código enviado por email ou mensagem de texto pelo Salesforce. Esse recurso é chamado de login sem senha.

**Onde:** Esse recurso está disponível para comunidades do Lightning e Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

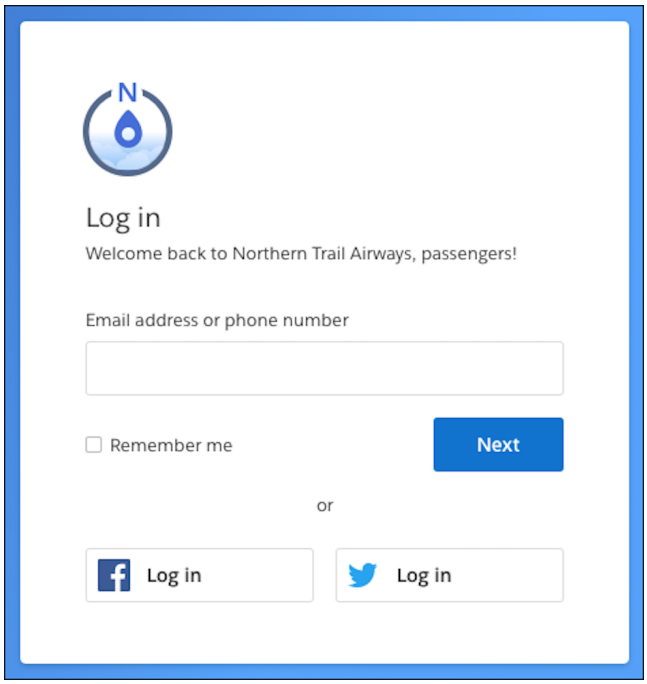
**Quem:** Esse recurso está disponível apenas para usuários externos com a licença Identidade externa ou qualquer licença de comunidade. Contate o Suporte ao cliente da Salesforce para usar o método de verificação por SMS (beta).

**Por quê:** Os usuários estão utilizando cada vez mais seus dispositivos móveis para trabalhar. Alguns usuários, como clientes de varejo e representantes de serviço, trabalham exclusivamente em dispositivos móveis. Quer os usuários estejam acessando um navegador em um dispositivo móvel ou em um desktop, lembrar uma senha sempre é inconveniente. Dê aos seus usuários a opção de confirmar sua identidade de outra maneira. Em vez de senhas, seus usuários externos podem confirmar suas identidades com uma senha de uso único enviada por email, com o Salesforce Authenticator, com uma senha de uso único baseada em tempo (TOTP), ou com a autenticação

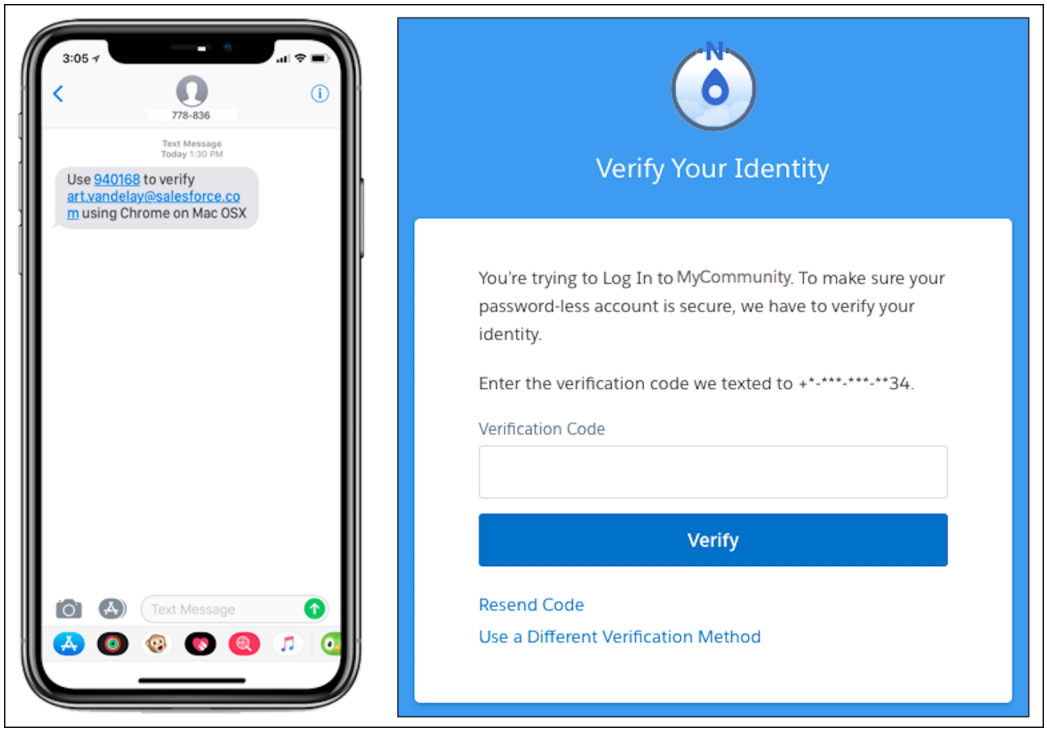
Universal 2nd Factor (U2F). Os usuários também podem confirmar suas identidades por mensagem de texto (SMS), atualmente em versão beta.

Nota: O SMS não foi desenvolvido para oferecer suporte à confidencialidade de mensagens usando criptografia. Além disso, um código de verificação do SMS pode ser exibido em um dispositivo bloqueado. Como resultado, um invasor poderia capturar conteúdo do SMS interceptando mensagens de texto em trânsito ou obter acesso ao dispositivo de um usuário. Em geral, esses ataques têm alvo específico e não tão propensos quanto violações de senha, mas podem colocar sua comunidade em risco. Ao escolher sua tecnologia de autenticação, é importante considerar os dados e o processo comercial que deseja proteger, principalmente ao implantar um único fator de autenticação.

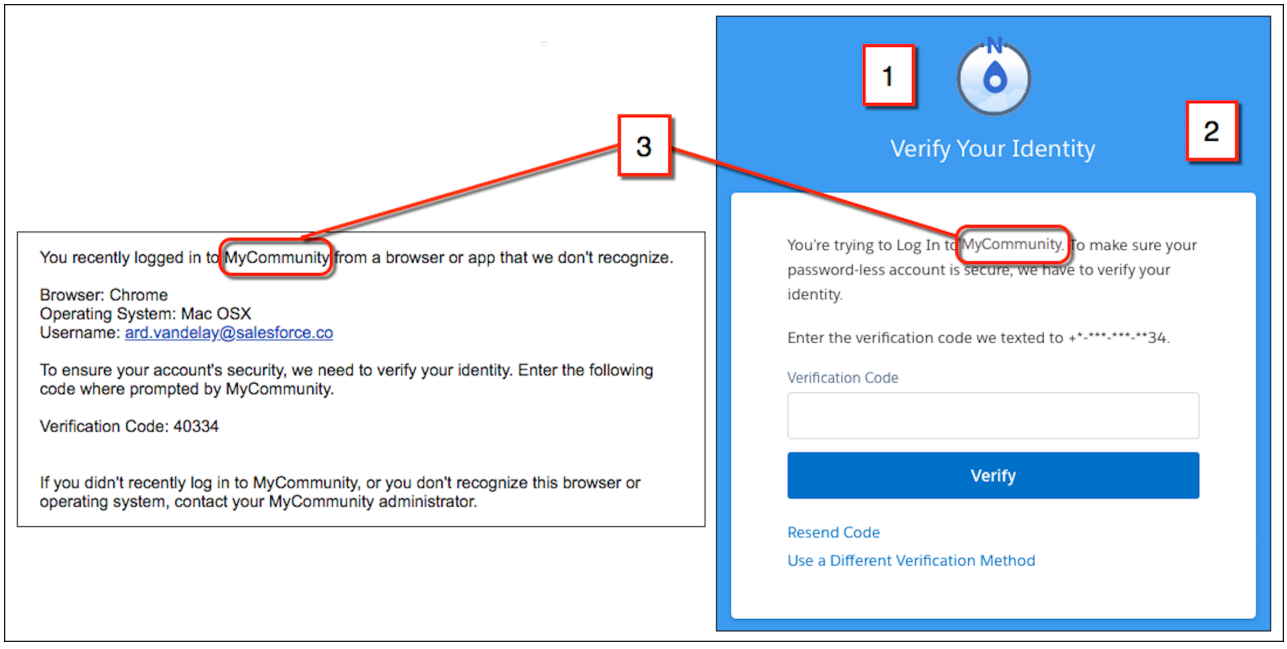
**Como:** Aqui está um cenário de login sem senha que utiliza texto SMS em vez de uma senha. Primeiro, a página de login personalizada solicita que o usuário se inscreva inserindo um endereço de email ou número de telefone.




O usuário, que anteriormente havia se registrado para receber códigos de verificação por texto, insere o número de telefone. O código de verificação é enviado para o telefone do usuário. Depois de inserir o código de verificação, o usuário é conectado à comunidade.




O Salesforce cuida do processo de verificação. Ele gera a página que solicita que o usuário verifique a identidade e a página que contém o código de verificação. É possível personalizar a página de verificação do usuário adicionando seu logotipo (1) e alterando a cor de segundo plano (2). O Salesforce exibe o nome da sua comunidade em suas mensagens de verificação (3).



Nota: Esse recurso permite que logins sem senha sejam utilizados para usuários externos. Enquanto isso, nosso recurso Lightning Login permite a utilização de logins sem senha por usuários internos.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia de implementação de identidade externa do Salesforce*: Páginas de login personalizadas

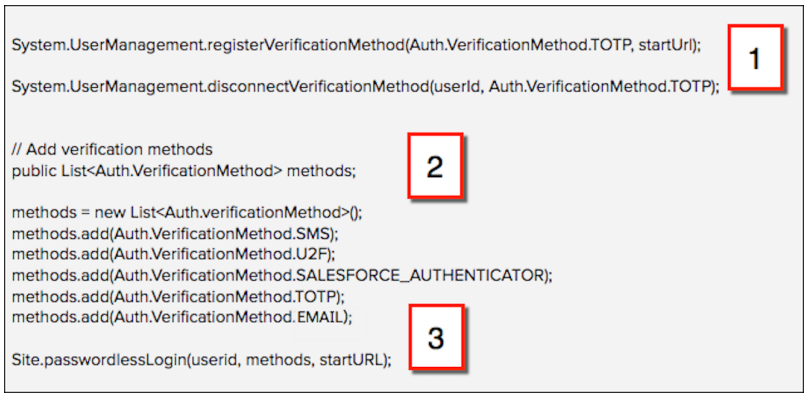
## Implementar login sem senha e métodos de verificação com o Apex

Crie páginas de login personalizadas para facilitar o acesso dos usuários às suas comunidades – por exemplo, inserindo um código de verificação enviado para o email ou o telefone do usuário. Para implementar os novos métodos de verificação e páginas de login sem senha, utilize o Apex e o Visualforce para criar páginas de login personalizadas.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Use esse recurso com comunidades criadas para usuários com a licença Identidade externa ou qualquer licença de comunidade.

**Como:** Adicione métodos do Apex para registrar e cancelar o registro de métodos de verificação (1). Defina os métodos de verificação e a ordem em que serão solicitados (2). Chame o método de verificação de identidade e faça login do usuário caso a verificação seja bem-sucedida (3).




Quando tenta fazer login utilizando um método de verificação registrado anteriormente, o usuário recebe um código de verificação. Após a inserção do código correto, o usuário é conectado à comunidade.

Os métodos do Apex usados para verificação de identidade e login sem senha incluem:

**`UserManagement.registerVerificationMethod`**
Registra um método de verificação de identidade, como endereço de email ou número de telefone.

**`UserManagement.deregisterVerificationMethod`**
Cancela o registro de um método de verificação de identidade existente.

**`UserManagement.formatPhoneNumber`**
Formata um número de telefone celular para garantir que esteja devidamente formatado antes de fazer a atualização.

**`Site.passwordlessLogin`**
Faz login de um usuário na comunidade utilizando um método de verificação de identidade que o usuário registrou anteriormente.

Para obter informações sobre esses métodos, consulte o *Guia do desenvolvedor do Apex*.

## Dar mais flexibilidade aos usuários para a inserção de números de telefone

Não force os usuários a adivinhar qual formato deve ser usado para inserir números de telefone. Os códigos de país começam com sinais +? O número de nove dígitos requer hifens? Conceda aos usuários alguma flexibilidade na inserção do número de telefone. Em seguida, use o método do Apex `formatPhoneNumber` para converter o número para o formato de número de telefone exigido pelo Salesforce.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Desenvolvedores que usam o Apex para adicionar lógica comercial ou personalizar a interface de usuário programaticamente.

**Por quê:** Quando você exigir que os usuários insiram números de telefone – por exemplo, para verificação de texto –, use `System.UserManagement.formatPhoneNumber` primeiro para garantir que o número de telefone celular está no formato adequado. Em seguida, use o valor retornado desse método para atualizar o campo `mobile` do usuário. A atualização do registro de usuário garante que o número de telefone celular esteja no formato exigido pelo Salesforce.

Aqui estão algumas maneiras aceitáveis em que os usuários podem inserir seu número de telefone:

- +1, (415) 555-1234 (com sinais de +, parênteses e hifens)
- 1, 4155551234 (apenas números, sem símbolos)
- 1 , 415-555-1234 (espaços adicionais)

Contanto que o código de país e o número de telefone estejam separados, `System.UserManagement.formatPhoneNumber` retorna um valor no formato correto.

Aqui está a assinatura do método:

```
System.UserManagement.formatPhoneNumber(countryCode, phoneNumber)
```

Agora, considere os exemplos a seguir.

- Exemplos corretos:
  - `formatPhoneNumber('1', '4155551234');`
  - `formatPhoneNumber('+1','(415) 555-1234');`
  - `formatPhoneNumber('1', '415-555-1234');`
- Exemplo incorreto porque o código do país e o número do telefone não estão separados:
  - `formatPhoneNumber(null, '+1 415-555-1234');`
- Exemplo que não gera um erro, mas provavelmente não funcionará conforme pretendido:
  - `formatPhoneNumber('+1', '+1 (415) 555-1234');`

## Permitir que os usuários revisem e gerenciem seus métodos de verificação

Dê aos usuários mais controle sobre os métodos de verificação de identidade que usam para acessar a sua organização. Use ferramentas administrativas para criar telas de registro e painéis de verificação personalizados para usuários internos e externos. Os usuários podem revisar e gerenciar os números de telefone celular e endereços de email que usam para verificação.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Além da possibilidade de desenvolver seus próprios painéis e ferramentas, o aplicativo Painel de autenticação de dois fatores no App Exchange lhe oferece os seguintes recursos.

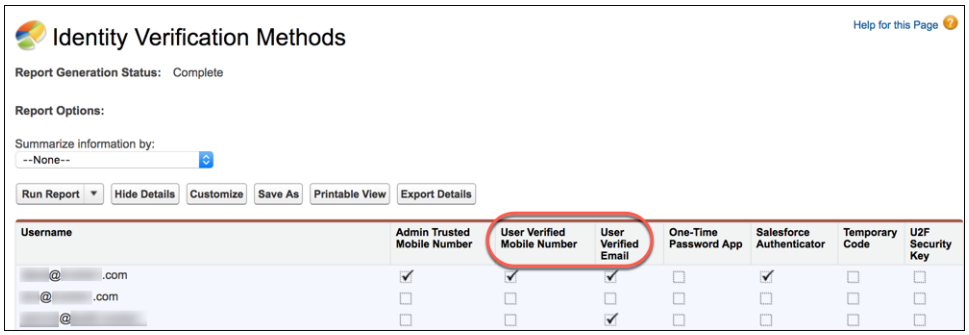
- Ver quem está registrado com os diferentes métodos de verificação de identidade. Realizar tarefas administrativas, como desconectar registros e gerar códigos de autenticação de dois fatores temporários.

- Usar painéis e relatórios para monitorar o progresso do registro e auditar as atividades de verificação na organização.
- Criar uma campanha de autenticação de dois fatores integrando o modelo de email Registro de autenticação de dois fatores à ferramenta Email de usuário em massa.

Para oferecer suporte às interfaces de cliente, adicionamos os campos Número de celular verificado do usuário e Email verificado do usuário. Em Métodos de verificação de identidade, é possível ver se os usuários registraram e verificaram um número de telefone celular, um endereço de email ou ambos.

Além disso, os campos a seguir foram renomeados.

- Possui número de celular verificado agora é Número de celular confiável ao administrador.
- Possui aplicativo de senha de uso único agora é Aplicativo de senha de uso único.
- Possui Salesforce Authenticator agora é Salesforce Authenticator.
- Possui código temporário agora é Código temporário.
- Possui chaves de segurança U2F agora é Chaves de segurança U2F.




## Definir diferentes políticas de login para usuários do Salesforce e da comunidade (beta)

Se você configurar uma comunidade em sua organização, poderá especificar diferentes políticas de login para usuários internos quando eles fizerem login em uma comunidade e não no aplicativo Salesforce. Por exemplo, não aplique restrições de IP aos usuários internos que fazem login em uma comunidade, mas aplique restrições de IP quando eles fazem login no aplicativo Salesforce. Com o controle separado do acesso ao aplicativo Salesforce e a comunidades, você pode atenuar as restrições de IP e de ativação de dispositivo para usuários internos confiáveis a fim de fornecer uma melhor experiência de login.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, as Políticas de login separadas para usuários do Salesforce e da comunidade são uma pré-visualização e não fazem parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre as Políticas de login separadas para usuários do Salesforce e da comunidade no grupo Salesforce Identity da Trailblazer Community.

**Como:** Em Configuração, insira `Perfis` na caixa Busca rápida e, em seguida, edite o perfil de um usuário interno. Em Configurações de sessão, selecione **Separar a autenticação de login na comunidade e no Salesforce para usuários internos**. Para definir políticas de login menos restritivas, selecione **Suavizar restrições de IP de login**, **Ignorar ativação de dispositivo** ou ambos.

Nota: Para usuários internos que tenham essas opções definidas em seu perfil, a autenticação com OAuth não tem suporte em domínios da comunidade. Além disso, quando usuários internos que têm essas opções ativadas navegam até espaços de trabalho da comunidade, eles são solicitados a fazer login novamente na comunidade. Os usuários que têm essas opções ativadas e as permissões necessárias ainda podem criar comunidades.




## Rastrear logins de usuários internos da comunidade

O novo tipo de login Login de funcionário na comunidade melhora a segurança e a auditoria rastreando quando os usuários internos fazem login em suas comunidades. Você pode habilitar uma política de ativação de dispositivo para exigir que os funcionários confirmem a sua identidade quando fizerem login usando um novo navegador ou dispositivo. Para verificar quem fez login, consulte o histórico de login para esse tipo de login.

**Onde:** Esse recurso está disponível para comunidades do Lightning e Guias do Salesforce + Visualforce acessadas com o Lightning Experience e o Salesforce Classic. Comunidades estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Esse recurso está disponível apenas para usuários com a licença Identidade externa ou qualquer licença de comunidade. Essa alteração também se aplica às licenças de portal legadas.

**Como:** Procure pelo tipo de login Login de funcionário na comunidade no histórico de login. Em Configuração, insira `Histórico de login` e selecione **Histórico de login**.

## Definir o período de validade e os públicos de tokens de ID

Ao definir configurações de autenticação para um aplicativo conectado, você pode especificar por quanto tempo um token de ID será valido após a emissão. Também é possível especificar vários públicos para o token de ID.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Essa alteração se aplica aos aplicativos que usam o protocolo OpenID Connect para autenticação.

**Quando:** Essa funcionalidade estará disponível progressivamente durante o lançamento da versão Summer '18. As novas configurações serão disponibilizadas quando todas as instâncias estiverem na versão Summer '18, pois os dados são armazenados na tabela de consumidor replicada.

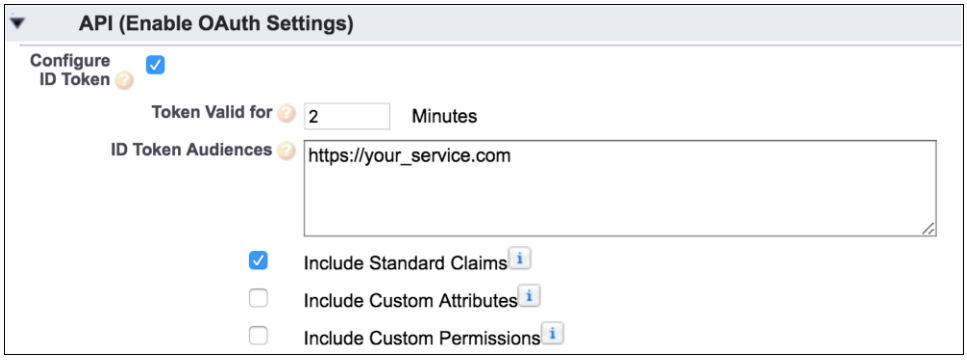
**Como:** Configure o período de validade e os públicos de um token de ID ao ativar as configurações de OAuth de um aplicativo conectado. Depois de selecionar **Configurar token de ID**, defina as configurações secundárias que controlam o conteúdo do token de ID nas repostas de token de acesso e token de atualização. Especifique as novas configurações a seguir.

**Token válido por**

O período de tempo durante o qual o token de ID será valido após sua emissão. O período pode ser de 1 a 720 minutos. O padrão é 2 minutos.

**Públicos do token de ID**

Os consumidores aos quais o token de ID se destina. Por exemplo, o serviço de destino em que você usa o token de ID, como https://your_service.com.




## Declaração de assunto adicionada ao token de ativo do fluxo de token de ativo OAuth 2.0

No fluxo de token de ativo OAuth 2.0, a resposta do Salesforce agora inclui a declaração de assunto (sub) na carga útil JWT do token de ativo. A declaração de assunto identifica o ID de 18 caracteres, sem distinção entre maiúsculas e minúsculas, do usuário atual do JWT. A declaração sub é adicionada a todos os novos tokens de ativo gerados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições.

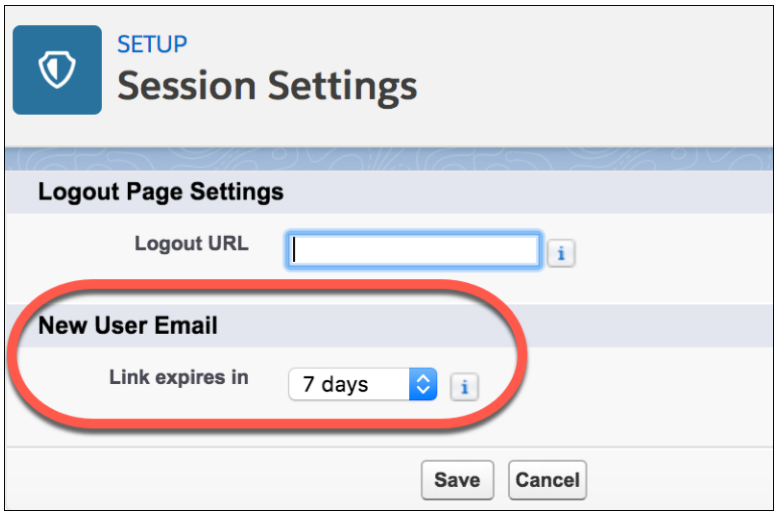
## Definir quando os links expiram em emails de boas-vindas

As boas-vindas eternas acabaram. Links de verificação com um período de validade menor proporcionam mais segurança para a sua organização. Configure links de email de boas-vindas para que eles expirem após 1, 7 (padrão) ou 180 dias. Anteriormente, o padrão era seis meses. O período de validade padrão também se aplica a emails de boas-vindas enviados antes da versão Summer '18.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições.

**Quem:** Para modificar configurações de segurança da sessão, é necessário ter a permissão de usuário Personalizar aplicativo.

**Como:** Na página Configurações de sessão, na seção Email de novo usuário, defina **Link expira em** para controlar por quanto tempo os links de verificação em emails de boas-vindas serão válidos. Quando você atualiza essa configuração, a alteração também se aplica aos links em emails de boas-vindas já enviados. Por exemplo, você adicionou um usuário e enviou um email de boas-vindas dois dias atrás, quando os links expiravam em sete dias. Se você atualizar a configuração para que os links expirem em um dia, o link no email enviado há dois dias não será mais válido.




CONSULTE TAMBÉM:

Definir a expiração de links da comunidade em emails de boas-vindas

## Impedir que os links em emails de esquecimento de senha expirem prematuramente

Todos nós já esquecemos uma senha e solicitamos sua redefinição, certo? Melhore a experiência dos seus usuários fazendo com que os links de redefinição de senha em emails de esquecimento de senha permaneçam ativos até que o usuário confirme a solicitação de redefinição de senha. Às vezes os clientes de email verificam o conteúdo do email e usam o link de redefinição para gerar uma visualização. Esta ação invalida o link antes que o usuário clique nele. Anteriormente, os links em emails de esquecimento de senha expiravam imediatamente após o link ser usado.

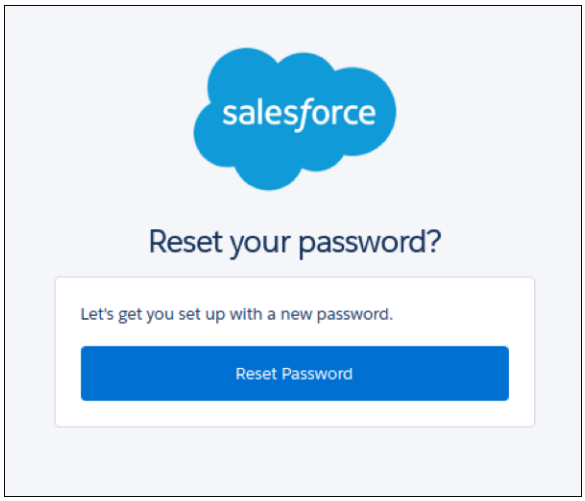
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições.

**Como:** Para exigir uma ação do usuário antes que um link em um email de esquecimento de senha expire, na página Perfis da seção Políticas de senha, selecione **Não expirar links imediatamente em emails de esquecimento de senha**.

Quando um usuário clica no link em um email de esquecimento de senha, é aberta uma página da web para que o usuário confirme a solicitação de redefinição de senha. O link no email expira somente depois que o usuário confirma a solicitação. O usuário continua dispondo de 24 horas para redefinir uma senha esquecida. Se não fizer isso, o usuário deverá enviar outra solicitação – por exemplo, acessando https://login.salesforce.com/secur/forgotpassword.jsp.




Aqui está a página de confirmação de redefinição de senha.




## Links de redefinição de senha iniciada pelo administrador expiram após 24 horas

Para melhorar a segurança de autorização, os links de redefinição de senha iniciada pelo administrador em emails para usuários internos e externos agora expiram após 24 horas. Anteriormente, esses links não expiravam. Essa alteração também expira todos os links de redefinição de senha em emails enviados antes da versão Summer '18.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições.

**Quando:** Essa funcionalidade estará disponível progressivamente durante o lançamento da versão Summer '18.

## Barra direita removida do URL do emissor do token de ID

A barra direita (/) não é mais adicionada ao URL do emissor em uma comunidade que não tenha um prefixo de caminho raiz (/) no token de ID. Essa alteração está em conformidade com o padrão OpenID Connect Discovery e é aplicada por padrão a todas as comunidades.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições.

**Como:** Estes exemplos mostram um URL do emissor com e sem a barra direita (/).

- URL do emissor antes da alteração:

  ```
  https://mycommunity.force.com/
  ```

- URL do emissor após a alteração:

  ```
  https://mycommunity.force.com
  ```

## Pontos finais de provedor de autenticação exigem HTTP ou HTTPS

Os pontos finais de provedor de autenticação devem começar com HTTP ou HTTPS. Não há mais suporte a protocolos não HTTP, como data://, feed:// ou ftp://, em URLs de provedor de autenticação.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Para editar configurações de provedor de autenticação, é necessário ter as permissões de usuário Personalizar aplicativo e Gerenciar provedor de autenticação.

## Registrar URLs de retorno para OAuth 1.x

Quando você configurar a autenticação com OAuth 1.x, certifique-se de que o URL de retorno registrado para o aplicativo conectado corresponde ao URL de retorno do aplicativo cliente. Por exemplo, use um valor que identifique o aplicativo, como https://MyCompany.MyApp. O Salesforce verifica se o aplicativo conectado e o aplicativo cliente usam o mesmo URL de retorno.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em todas as edições.

## Acionar lógica de aplicativo personalizada quando os usuários fazem logout (beta)

Para aumentar a segurança, use acionadores do Apex para assinar compromissos de logout a fim de executar processos personalizados. Por exemplo, você pode revogar todas as sessões de OAuth dos usuários quando eles fazem logout da sua organização. O Salesforce publica compromissos de logout quando o objeto LogoutEventStream está ativado. O objeto LogoutEventStream também possui dois novos campos: `SessionLevel` e `SourceIp`.

**Onde:** Essa alteração está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic em todas as edições.

Nota: Como um recurso beta, o objeto LogoutEventStream é uma pré-visualização e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre o objeto LogoutEventStream no grupo Salesforce Identity

da Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso na sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Como:** O objeto LogoutEventStream registra apenas logouts de usuário bem-sucedidos realizados a partir da UI. O campo `SourceIp` fornece o endereço IP de origem do cliente que está fazendo logout.

O campo `SessionLevel` indica a segurança em nível de sessão da sessão de que o usuário está fazendo logout. A segurança em nível de sessão controla o acesso do usuário a recursos que oferecem suporte a essa funcionalidade, como aplicativos conectados e relatórios. Os valores possíveis são LOW, STANDARD e HIGH_ASSURANCE.

## Criar usuários de identidade externa leves sem contato (beta)

Reduza o trabalho de gerenciamento usuários de identidade externa criando usuários sem informações de contato. Você poderá adicionar contatos posteriormente se decidir que precisa deles – por exemplo, para atualizar para uma licença de comunidade com mais recursos. Esse recurso, agora em versão beta, foi melhorado desde que foi introduzido como piloto na última versão.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e no Salesforce Classic e nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Esta versão contém uma versão beta de Usuários de identidade externa sem contato, o que significa que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. O recurso Usuários de identidade externa sem contato não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

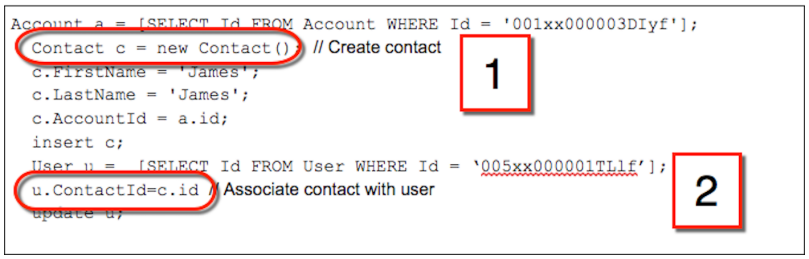
**Quem:** Esse recurso está disponível apenas para usuários com a licença Identidade externa, que se aplica a usuários com o produto Identidade para clientes e parceiros. Esse recurso não está disponível com nenhuma outra licença de comunidade. Entre em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce para ativar esse recurso.

**Por quê:** Geralmente, quando o Salesforce cria um usuário de identidade externa, ele adiciona um contato. Porém, se a sua implementação não precisar de informações de contato para usuários externos, considere a opção sem contato. Sem contatos, você não precisa se preocupar de manter os registros de contato e usuário em sincronia. Você pode simplesmente manter um banco de dados de usuários para fins de identificação. Por exemplo, você pode atrasar a criação de contatos para os usuários que se inscrevem na sua comunidade até que eles sejam qualificados.

**Como:** Você cria um usuário de identidade externa sem contato programaticamente com o objeto Usuário da API SOAP do 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 adicionar um contato ao usuário de identidade externa sem contato, crie um contato (1) e associe o contato ao usuário (2).




Para atualizar uma identidade externa para uma licença de comunidade, certifique-se de que a identidade externa tem um contato. Em seguida, siga as instruções na Ajuda do Salesforce para fazer a atualização para uma licença de usuário da comunidade.

## Aumentar o engajamento dos clientes estendendo as sessões da comunidade a usuários de identidade externa (beta)

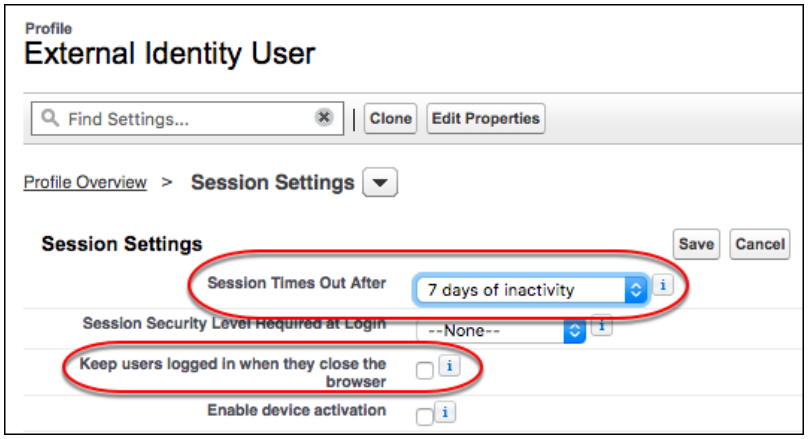
Facilite a permanência de seus clientes e parceiros na comunidade com sessões mais longas e menos logins. Permita que os usuários permaneçam conectados mesmo depois que fecharem seus navegadores. E mantenha-os conectados por até sete dias de inatividade. Por padrão, as sessões da comunidade para usuários de identidade externa são encerradas após 24 horas de inatividade. Esse recurso não mudou desde que foi adicionado na última versão e ainda está em beta.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience, no Salesforce Classic e nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Esta versão contém uma versão beta de Sessões estendidas para usuários de identidade externa, o que significa que é um recurso de alta qualidade com limitações conhecidas. Esse recurso não estará disponível ao público em geral, a menos que, ou até que, a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação ou em comunicados à imprensa ou declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

**Quem:** Esse recurso está disponível apenas para usuários com a licença Identidade externa, que se aplica a usuários com o produto Identidade para clientes e parceiros. Esse recurso não está disponível com nenhuma outra licença de comunidade. Entre em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce para ativar esse recurso.

**Como:** Modifique as configurações de sessão de identidade externa para o perfil Identidade externa. Encontre essas configurações nas configurações de sessão do perfil. Escolha um valor de tempo de inatividade no menu suspenso **Sessões são encerradas após**. Se você selecionar **Manter os usuários conectados quando fecham o navegador**, informe aos usuários que eles terão que efetuar logout para encerrar uma sessão.



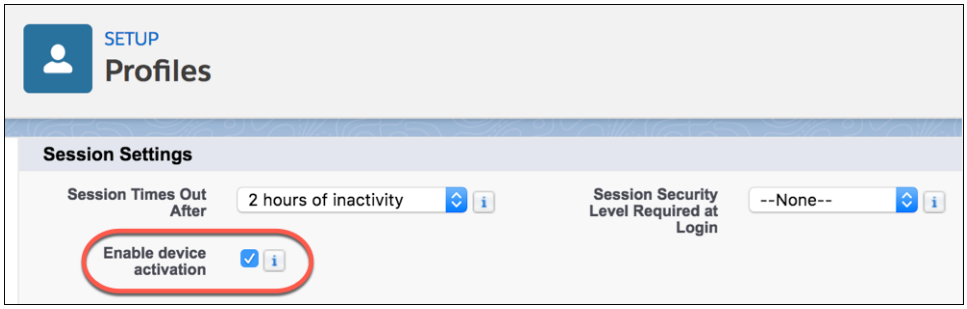
## Alteração de nome da opção de verificação da identidade de usuários externos da comunidade

Quando usuários externos acessam uma comunidade do Salesforce a partir de um novo dispositivo ou navegador, você pode exigir que os usuários confirmem sua identidade como uma medida de segurança adicional. No perfil de um usuário externo, a opção **Verificar a identidade quando usuários externos acessam o Salesforce a partir de um novo navegador ou dispositivo (ativação de dispositivo)** foi renomeada para **Habilitar ativação de dispositivo**.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Usuários externos são usuários com licenças Comunidade de clientes, Comunidade de clientes Plus, Comunidade de parceiros ou Identidade externa. Essa alteração também se aplica às licenças de portal legadas.

**Como:** Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Perfis` e edite o perfil de um Usuário externo. Em Configurações de sessão, selecione **Habilitar ativação de dispositivo** e salve o perfil.




# Salesforce Shield: Criptografe mais campos, logs de compromissos quase em tempo real e mais campos e tipos de compromisso

Receba dados de compromissos praticamente em tempo real com logs de compromissos horários, monitore chamadas assíncronas de longa duração e obtenha mais detalhes sobre as atividades dos usuários no Lightning Experience. Criptografe uma gama mais ampla de dados em campos, use mais recursos para acessar dados criptografados e cancele a opção de derivação de chave com o serviço Traga sua própria chave.

NESTA SEÇÃO:

Criptografia de plataforma Shield: Dados de atividades, nome do objeto personalizado, criptografia de preservação de filtro e mais opções de gerenciamento de chaves

Os clientes de Criptografia de plataforma Shield podem criptografar uma gama mais ampla de dados e usar mais recursos para acessar dados criptografados. Oferecemos compatibilidade com Emails de lista, Field Service Lightning e Einstein Analytics. Criptografe suas atividades, emails, campos de rich text area (piloto) e campos de nome de objeto personalizado (beta). Você pode localizar correspondências exatas e parciais com regras de correspondência personalizada e padrão (beta) e requerer sessões de alta garantia para tarefas de gerenciamento de chaves. E escolher se deseja optar por usar nosso esquema de criptografia compatível com filtros ou optar pelo cancelamento de derivação de chave.

Monitoramento de eventos: logs de compromissos horários, tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação e mais dados em tipos de compromisso do Lightning

Os logs de compromissos horários agora estão disponíveis ao público em geral para ajudá-lo a revisar as atividades da sua organização em tempo quase real. Um novo tipo de compromisso ajuda a monitorar chamadas assíncronas de longa duração, e novos campos de compromisso do Lightning fornecem mais detalhes sobre as atividades dos usuários no Lightning.

## Criptografia de plataforma Shield: Dados de atividades, nome do objeto personalizado, criptografia de preservação de filtro e mais opções de gerenciamento de chaves

Os clientes de Criptografia de plataforma Shield podem criptografar uma gama mais ampla de dados e usar mais recursos para acessar dados criptografados. Oferecemos compatibilidade com Emails de lista, Field Service Lightning e Einstein Analytics. Criptografe suas atividades, emails, campos de rich text area (piloto) e campos de nome de objeto personalizado (beta). Você pode localizar correspondências exatas e parciais com regras de correspondência personalizada e padrão (beta) e requerer sessões de alta garantia para tarefas de gerenciamento de chaves. E escolher se deseja optar por usar nosso esquema de criptografia compatível com filtros ou optar pelo cancelamento de derivação de chave.

NESTA SEÇÃO:

Criptografe seus emails de lista

Estenda suas políticas de segurança para informações sigilosas incluídas em emails de lista. A Criptografia de plataforma Shield agora está disponível para determinados campos de email de lista, fornecendo uma camada extra de proteção às informações sigilosas em suas campanhas de marketing.

Criptografe campos em ordens de trabalho e compromissos de serviço

A Criptografia de plataforma Shield agora está disponível para dados do Field Service Lightning, fornecendo a você outra camada de segurança para os dados que seus funcionários de campo e parceiros reúnem e acessam.

Criptografe campos para suas atividades (disponível ao público em geral)

Criptografe comentários de tarefas e descrições de compromissos, adicionando uma camada extra de proteção ao seu fluxo de trabalho.

Criptografe nomes de objetos personalizados (Beta)

Adicione uma camada extra de proteção aos dados em seus objetos personalizados. A criptografia para campos de nomes de objetos personalizados suporta tanto esquemas de criptografia determinista quanto probabilística.

Criptografe seu email para feed de casos e mensagens de email (Beta)

Emails e ferramentas de gerenciamento de tempo têm um papel importante em seu fluxo de trabalho do dia a dia. Para outra camada de segurança e controles de conformidade, agora é possível criptografar mensagens de email e de email para caso. Você controla o ciclo de vida das chaves usadas para criptografar seus emails, ajudando-o a cumprir suas obrigações de conformidade e reguladoras.

Criptografe dados em campos de rich text area (Piloto)

A Criptografia de plataforma Shield agora oferece criptografia para campos de rich text area, adicionando uma camada de segurança a uma gama mais ampla de seus dados. Você pode criptografar campos de rich text area em objetos personalizados e padrão.

Obtenha correspondência exata com diferenciação de maiúsculas e minúsculas com criptografia de preservação de filtro Shield (disponível ao público em geral)

Com o esquema de criptografia determinista, você pode adicionar uma camada extra de segurança aos seus dados sem abrir mão da capacidade de filtrar e executar serviços relacionados à unicidade. É possível aplicar uma criptografia determinista campo a campo, fornecendo assim um controle granular sobre a segurança e a funcionalidade de seus dados.

### Ative a criptografia para dados do Einstein Analytics (disponível ao público em geral)

Faça o que quiser com seus dados com tranquilidade usando a criptografia do Einstein Analytics. Agora você pode adicionar uma camada extra de segurança aos seus conjuntos de dados do Einstein Analytics.

### Faça referência a campos criptografados em regras de correspondência usadas no gerenciamento de duplicados (Beta)

A Criptografia de plataforma Shield agora oferece suporte a correspondências parciais e compatibilidade com trabalhos duplicados para ajudá-lo a fazer manutenção de uma gama mais ampla de seus dados. Além das regras de correspondência personalizadas, você também pode fazer referência a campos criptografados com regras de correspondência padrão.

### Requeira sessões de alta garantia para tarefas de gerenciamento de chaves (disponível ao público em geral)

A autenticação com dois fatores é uma ferramenta poderosa para manter o acesso seguro a dados e recursos. Agora você pode requerer a autenticação com dois fatores para tarefas de gerenciamento de chaves, como geração, rodízio ou carregamento de chaves e certificados. Quando administradores tentam gerenciar chaves de criptografia, eles devem usar uma segunda forma de autenticação, como o aplicativo Salesforce Authenticator ou uma chave de segurança U2F. Fique tranquilo sabendo que o administrador de segurança que está cuidando de seu material de chave de criptografia é de fato a pessoa que você contratou (e na qual confia) para realizar o trabalho.

### Cancelamento da opção de derivação de chave com BYOK (disponível ao público em geral)

O serviço Traga sua própria chave (BYOK) da Criptografia de plataforma Shield fornece mais controle sobre o seu material de chave carregado. Agora você pode optar por cancelar a derivação de chave de forma chave a chave por meio da UI e da API. Ao optar pelo cancelamento, você terá controle total sobre suas chaves e terá acesso a todos os recursos de rotação de chave oferecidos pelo serviço Criptografia de plataforma Shield. Como é possível fazer o cancelamento da opção chave a chave, você ainda pode usar o serviço BYOK padrão a qualquer momento. O serviço padrão combina seu material de chave carregado ao nosso segredo mestre para derivar uma chave de criptografia de dados exclusiva. Ao optar pelo cancelamento, você pode carregar a chave de criptografia de dados completa que o Serviço de gerenciamento de chave Shield usa para criptografar e descriptografar seus dados.

## Criptografe seus emails de lista

Estenda suas políticas de segurança para informações sigilosas incluídas em emails de lista. A Criptografia de plataforma Shield agora está disponível para determinados campos de email de lista, fornecendo uma camada extra de proteção às informações sigilosas em suas campanhas de marketing.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Você pode criptografar estes campos em emails de lista:

- Nome do remetente
- Endereço do remetente
- Campos de endereço de resposta

Também é possível criptografar o campo Email nos resultados de email de lista enviado. Somente o campo Nome do remetente oferece suporte à criptografia determinista.

**Como:** Para criptografar esses campos, adicione-os à sua Política de criptografia em Configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

Mantenha email de lista sob bloqueio e chave

## Criptografe campos em ordens de trabalho e compromissos de serviço

A Criptografia de plataforma Shield agora está disponível para dados do Field Service Lightning, fornecendo a você outra camada de segurança para os dados que seus funcionários de campo e parceiros reúnem e acessam.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** A licença do Field Service Lightning é necessária para criptografar campos no objeto Compromissos de serviço.

**Por quê:** Você pode criptografar esses campos em ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço.

- Endereço (somente rua e cidade)
- Descrição
- Subject

O esquema de criptografia determinista está disponível para os campos Endereço e Assunto dos compromissos de serviço e das ordens de trabalho e para os campos Endereço e Assunto do item de linha de ordem de trabalho.

**Como:** Para criptografar esses campos, adicione-os à sua Política de criptografia em Configuração.

CONSULTE TAMBÉM:

Criptografar dados em repouso com Shield para Ordens de trabalho e Compromissos de serviço

## Criptografe campos para suas atividades (disponível ao público em geral)

Criptografe comentários de tarefas e descrições de compromissos, adicionando uma camada extra de proteção ao seu fluxo de trabalho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Entre em contato com a Salesforce para ativar a criptografia para os campos de atividades. Em seguida, na página Política de criptografia em Configuração, selecione **Descrição da atividade**. Ao criptografar o campo Descrição da atividade, o campo Comentários da tarefa também é criptografado.

## Criptografe nomes de objetos personalizados (Beta)

Adicione uma camada extra de proteção aos dados em seus objetos personalizados. A criptografia para campos de nomes de objetos personalizados suporta tanto esquemas de criptografia determinista quanto probabilística.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, a Criptografia de plataforma Shield para nome de objeto personalizado é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para propósitos de avaliação. Ele é oferecido no estado em que se encontra e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Criptografia de plataforma Shield para nome de objeto personalizado no IdeaExchange e por meio da Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso em sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Quem:** Para ativar a criptografia em campos de nomes de objetos personalizados, entre em contato com a Salesforce. Os administradores precisam da permissão Personalizar aplicativo.

**Como:** No Lightning Experience, encontre o objeto no Gerenciador de objetos e selecione **Campos e relacionamentos**. Selecione **Editar** no menu de campos e selecione **Criptografar o conteúdo deste campo**.

No Salesforce Classic, navegue até o objeto em Configuração e selecione **Campos padrão**. Selecione **Editar** ao lado do nome do objeto personalizado. Em seguida, selecione **Criptografar o conteúdo deste campo** e clique em **Salvar**.

## Criptografe seu email para feed de casos e mensagens de email (Beta)

Emails e ferramentas de gerenciamento de tempo têm um papel importante em seu fluxo de trabalho do dia a dia. Para outra camada de segurança e controles de conformidade, agora é possível criptografar mensagens de email e de email para caso. Você controla o ciclo de vida das chaves usadas para criptografar seus emails, ajudando-o a cumprir suas obrigações de conformidade e reguladoras.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, a Criptografia de plataforma Shield para mensagens de email para caso e de email é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para propósitos de avaliação. Ele é oferecido no estado em que se encontra e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Criptografia de plataforma Shield para mensagens de emails para caso e email no IdeaExchange e por meio da Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso em sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Por quê:** Você pode criptografar esses elementos de dados na mensagem de email.

- Nome do remetente
- Endereço do remetente
- Endereço do destinatário
- Endereço de CC
- Endereço de CCO
- Subject
- Corpo em texto
- Corpo em HTML
- Cabeçalhos

Você também pode criptografar o campo Endereço de relação no objeto Relação da mensagem de email.

**Como:** Para ativar a criptografia para mensagens de email para caso e de email, entre em contato com a Salesforce. Em seguida, aplique a criptografia a esses campos na página Política de criptografia em Configuração. É possível aplicar criptografia probabilística ou determinista a esses campos.

## Criptografe dados em campos de rich text area (Piloto)

A Criptografia de plataforma Shield agora oferece criptografia para campos de rich text area, adicionando uma camada de segurança a uma gama mais ampla de seus dados. Você pode criptografar campos de rich text area em objetos personalizados e padrão.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Fornecemos Criptografia de plataforma Shield para campos de rich text area para clientes selecionados por meio de um programa piloto que exige a aceitação de termos e condições específicos. A Criptografia de plataforma Shield para campos de rich text area está sujeita a alterações e não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral.

**Quem:** Para participar do programa piloto de Criptografia de plataforma Shield para campos de rich text area, entre em contato com seu executivo de conta ou com o suporte ao cliente da Salesforce. Para ativar a criptografia em campos de rich text area, os administradores precisam da permissão Personalizar aplicativo.

**Como:** Você pode ativar a criptografia ao criar ou editar um campo de rich text area.

No Lightning Experience, no Gerenciador de objetos, selecione seu objeto personalizado ou padrão e **Campos e relacionamentos**. Ao criar ou editar um campo de rich text area, selecione **Criptografado** na página de detalhes do campo.

No Salesforce Classic, navegue até o objeto em Configuração e selecione **Campos**. Na seção Campos e relacionamentos personalizados, clique em **Novo** e selecione **Criptografado** na página de detalhes do campo.

Todos os novos dados inseridos no campo de rich text area são criptografados. Para criptografar dados existentes, entre em contato com a Salesforce para solicitar o serviço de criptografia em segundo plano.

Nota: Links em campos de rich text area são criptografados. Para criptografar imagens em campos de rich text area, selecione **Criptografar arquivos e anexos** na página Política de criptografia em Configuração.

## Obtenha correspondência exata com diferenciação de maiúsculas e minúsculas com criptografia de preservação de filtro Shield (disponível ao público em geral)

Com o esquema de criptografia determinista, você pode adicionar uma camada extra de segurança aos seus dados sem abrir mão da capacidade de filtrar e executar serviços relacionados à unicidade. É possível aplicar uma criptografia determinista campo a campo, fornecendo assim um controle granular sobre a segurança e a funcionalidade de seus dados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Para usar a criptografia determinista, deve-se ter as permissões Personalizar aplicativo e Exibir configuração.

**Por quê:** O esquema de criptografia determinista com preservação de filtro oferece suporte a comparações exatas com diferenciação de maiúsculas e minúsculas nos casos a seguir.

- Correspondência exata ao filtrar
- Comparações com diferenciação de maiúsculas e minúsculas de valores criptografados em
  - Relatórios
  - Painéis
  - Modos de exibição de listas
  - Consultas SOQL e WHERE
  - ID externo
  - Configurações exclusivas em campos personalizados
  - Índices personalizados em campos padrão e personalizados
  - Índices em duas colunas

A diferenciação entre maiúsculas e minúsculas significa que uma consulta SOQL em um objeto Lead para o qual Empresa = "Acme" retornaria apenas "Acme", não "acme" ou "ACME". De forma semelhante, quando o esquema com preservação de filtro testa a unicidade (exclusividade), cada versão de Acme seria exclusiva. Não há suporte para os campos compostos Nome e Endereço. Por exemplo, não é possível concatenar FirstName e LastName em um único filtro em Nome. Em vez disso, consulte FirstName e LastName usando AND.

```
SELECT Id FROM Contact WHERE FirstName = 'William' AND LastName = 'Spock'
```

**Como:** Antes de ativar a criptografia determinista, certifique-se de que já tenha gerado ou carregado uma chave de criptografia. Em seguida, ative Criptografia determinista na página Configurações avançadas. Gere ou carregue o material de chave especificamente para os dados que você criptografar de forma determinista. É possível combinar os esquemas de criptografia determinista e probabilístico em campos padrão e personalizados.

Entre em contato com o suporte do Salesforce para criptografar seus dados existentes com o material de chave ativo de Dados no Salesforce (determinista). Se você alterar o esquema de criptografia para um campo de Determinista para Probabilístico, entre em contato com a Salesforce para criptografar os dados novamente com seu material de chave ativo de Dados no Salesforce.

## Ative a criptografia para dados do Einstein Analytics (disponível ao público em geral)

Faça o que quiser com seus dados com tranquilidade usando a criptografia do Einstein Analytics. Agora você pode adicionar uma camada extra de segurança aos seus conjuntos de dados do Einstein Analytics.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic, ao Lightning Experience e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** A criptografia do Einstein Analytics requer ambas as licenças de Criptografia de plataforma Shield e da Plataforma Einstein Analytics. Requer a permissão Gerenciar chaves de criptografia.

**Por quê:** Os serviços de criptografia do Einstein Analytics são criados de forma nativa na plataforma Einstein Analytics, o que oferece aos seus dados uma camada extra de segurança. A criptografia do Einstein Analytics criptografa dados em repouso com criptografia probabilística que segue o Advanced Encryption Standard (AES), com chaves de 256 bits usando o modo CTR para cada gravação. Todas as operações, incluindo classificar e agrupar por, funcionam da mesma forma que sem a criptografia.

**Como:** É possível ativar a criptografia do Einstein Analytics nas páginas de Criptografia de plataforma em Configuração. Primeiro, gere um segredo de locatário do tipo Analytics na página Gerenciamento de chaves. Em seguida, selecione a caixa **Criptografar o Einstein Analytics** na página Política de criptografia.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Criptografia do Einstein Analytics (pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

*Ajuda do Salesforce*: Criptografe dados do Einstein Analytics (pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

## Faça referência a campos criptografados em regras de correspondência usadas no gerenciamento de duplicados (Beta)

A Criptografia de plataforma Shield agora oferece suporte a correspondências parciais e compatibilidade com trabalhos duplicados para ajudá-lo a fazer manutenção de uma gama mais ampla de seus dados. Além das regras de correspondência personalizadas, você também pode fazer referência a campos criptografados com regras de correspondência padrão.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Nota: Como um recurso beta, a Criptografia de plataforma Shield para regras de correspondência é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para propósitos de avaliação. Ele é oferecido no estado em que se encontra e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Criptografia de plataforma Shield para regras de correspondência no IdeaExchange e por meio da Trailblazer Community. Para obter informações sobre a ativação desse recurso em sua organização, entre em contato com a Salesforce.

**Por quê:** Use a criptografia para regras de correspondência para manter seus dados limpos e organizados, retornando correspondências sem distinção entre maiúsculas e minúsculas (parcial) e com distinção entre maiúsculas e minúsculas (exata) nos dados criptografados. Por exemplo, se você tiver criptografado o campo Nome e tiver feito referência a ele em uma regra de correspondência, a regra poderá identificar "Kate" e "kate" como correspondências, assim como "Kate" e "Katherine". A criptografia para regras de correspondência usada no gerenciamento de duplicados não oferece suporte a dados criptografados de maneira probabilística.

**Como:** Para adicionar a criptografia a campos referidos em regras de correspondência personalizadas, ative a criptografia determinista na página Configurações avançadas de criptografia de plataforma. Em seguida, contate a Salesforce para ativar a compatibilidade da criptografia com o gerenciamento de duplicados.

Você deve desativar temporariamente suas regras personalizadas existentes que fazem referência a campos que deseja criptografar. Se não desativar as regras, não poderá salvar suas configurações de criptografia. Na página Política de criptografia, selecione os campos para criptografar, aplique a criptografia determinista a esses campos e salve. Em seguida, ative novamente suas regras personalizadas.

Regras de correspondência padrão são desativadas automaticamente quando a criptografia é adicionada a um campo referido por essa regra. Após obter o email assegurando que a criptografia está ativada, ative novamente as regras que fazem referência a esse campo.

Importante: Para assegurar resultados de correspondência precisos, os clientes beta existentes devem desativar todas as regras de correspondência que fazem referência a campos criptografados e, em seguida, reativá-las. Se a sua regra de correspondência personalizada falhar na reativação, entre em contato com a Salesforce para obter ajuda na reativação de seu índice de correspondência.

## Requeira sessões de alta garantia para tarefas de gerenciamento de chaves (disponível ao público em geral)

A autenticação com dois fatores é uma ferramenta poderosa para manter o acesso seguro a dados e recursos. Agora você pode requerer a autenticação com dois fatores para tarefas de gerenciamento de chaves, como geração, rodízio ou carregamento de chaves e certificados. Quando administradores tentam gerenciar chaves de criptografia, eles devem usar uma segunda forma de autenticação, como o aplicativo Salesforce Authenticator ou uma chave de segurança U2F. Fique tranquilo sabendo que o administrador de segurança que está cuidando de seu material de chave de criptografia é de fato a pessoa que você contratou (e na qual confia) para realizar o trabalho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Ao atribuir a usuários a permissão Gerenciar chaves de criptografia, você pode requerer autenticação com dois fatores ao executar tarefas específicas.

Na página Verificação de identidade em Configuração, localize Políticas no nível de segurança da sessão. Ao lado de Gerenciar chaves de criptografia, selecione **Elevar sessão à alta garantia** no menu suspenso. Certifique-se de fornecer aos administradores de segurança uma maneira para obter uma senha para uso único baseada em tempo. Essa senha é o segundo fator de autenticação para eles. Caso contrário, eles não poderão concluir as tarefas relacionadas à chave de criptografia.

## Cancelamento da opção de derivação de chave com BYOK (disponível ao público em geral)

O serviço Traga sua própria chave (BYOK) da Criptografia de plataforma Shield fornece mais controle sobre o seu material de chave carregado. Agora você pode optar por cancelar a derivação de chave de forma chave a chave por meio da UI e da API. Ao optar pelo cancelamento, você terá controle total sobre suas chaves e terá acesso a todos os recursos de rotação de chave oferecidos pelo serviço Criptografia de plataforma Shield. Como é possível fazer o cancelamento da opção chave a chave, você ainda pode usar o serviço BYOK padrão a qualquer momento. O serviço padrão combina seu material de chave carregado ao nosso segredo mestre para derivar uma chave de criptografia de dados exclusiva. Ao optar pelo cancelamento, você pode carregar a chave de criptografia de dados completa que o Serviço de gerenciamento de chave Shield usa para criptografar e descriptografar seus dados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Quem:** Para optar pelo cancelamento da derivação de chave, os clientes devem ter a permissão Gerenciar chaves de criptografia.

**Como:** Entre em contato com a Salesforce para ativar esse recurso. Em seguida, na página Configurações avançadas de criptografia de plataforma em Configuração, ative **Permitir BYOK para cancelamento da opção de derivação de chave**. Tendo feito isso, você

poderá marcar ou desmarcar a opção **Usar derivação de chave do Salesforce** ao carregar o material de chave. Você também pode optar pelo cancelamento chave a chave ao carregar sua chave por meio da API.

CONSULTE TAMBÉM:

Objetos alterados

## Monitoramento de eventos: logs de compromissos horários, tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação e mais dados em tipos de compromisso do Lightning

Os logs de compromissos horários agora estão disponíveis ao público em geral para ajudá-lo a revisar as atividades da sua organização em tempo quase real. Um novo tipo de compromisso ajuda a monitorar chamadas assíncronas de longa duração, e novos campos de compromisso do Lightning fornecem mais detalhes sobre as atividades dos usuários no Lightning.

NESTA SEÇÃO:

### Receber logs de compromissos horários para melhorar a visibilidade das atividades (disponível ao público em geral)

Agora você pode receber arquivos de log de compromissos de atividades recentes em incrementos horários, juntamente com arquivos de log de compromissos a cada 24 horas de atividade. Os arquivos de log de compromissos horários aceleram o fornecimento de dados, proporcionando uma visibilidade mais imediata de anomalias de segurança e problemas de desempenho de código personalizado.

### Medir o desempenho de chamadas assíncronas nos arquivos de log de compromissos

O tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação no objeto EventLogFile coleta informações sobre todas as chamadas assíncronas realizadas durante uma transação, seus códigos de status de resposta, tempos de execução e pontos finais de URL. Uma chamada assíncrona é uma chamada feita a partir de uma página do Visualforce, para qual a resposta é retornada por meio de um método de chamada. Uma chamada assíncrona também é chamada de **continuação**.

### Rastrear chamadas de dados de objeto externo com arquivos de log de compromissos (disponível ao público em geral)

Os campos que adicionamos e atualizamos para rastrear chamadas do Salesforce Connect a sistemas externos agora estão disponíveis ao público em geral. Para cada chamada, você pode verificar se há uma operação de consulta ou gravação, quando a chamada ocorreu e que usuário acessou os dados externos.

### Acompanhar as ações de usuário no Lightning Experience de forma mais abrangente com novos campos

Para fornecer uma visão mais precisa do comportamento dos usuários no Lightning Experience e no aplicativo Salesforce, adicionamos alguns campos aos tipos de compromisso Erro do Lightning, Interação do Lightning e Visualização de página do Lightning. Para obter mais detalhes sobre esses campos, consulte EventLogFile em Objetos alterados.

### Campo Query removido do tipo de compromisso API

Para melhorar a proteção de dados, removemos o campo QUERY do tipo de compromisso API no objeto padrão EventLogFile.

### Campo de ID exclusivo adicionado ao tipo de evento de ativos externos inseguros

Para facilitar a depuração de ativos externos inseguros, adicionamos o campo `UNIQUE_ID` no tipo de compromisso Ativos externos inseguros no objeto padrão EventLogFile. `UNIQUE_ID` é um ID aleatório de 32 caracteres do arquivo de registro de compromissos onde estão os dados de compromissos de ativos externos inseguros.

### Experiência de tempo de inatividade de login mais amigável para os usuários

Quando uma solicitação de política de segurança de login não é resolvida rapidamente, a tentativa de login é bloqueada. Agora os usuários são redirecionados de volta à página de login para que possam tentar novamente.

### Opções de recurso atualizadas para o tipo de compromisso Entidade de segurança de transação

O tipo de compromisso Entidade não oferece mais suporte aos recursos ClientBrowser, AuthSession e LoginIP. Como esses recursos podem evitar o acionamento de políticas de segurança, nós os removemos da Configuração e da API. Se você tiver políticas de segurança que referenciem esses recursos, atualize-as. Caso contrário, elas não serão acionadas ou não poderão executar as ações definidas. O tipo de compromisso Entidade ainda oferece suporte a provedores de autenticação e recursos do Chatter.

### Novo nome para a configuração do aplicativo Event Monitoring Analytics

Como outros aplicativos do Einstein Analytics deverão ser integrados ao Event Monitoring no futuro, alteramos o texto da opção em Configuração para refletir isso.

## Receber logs de compromissos horários para melhorar a visibilidade das atividades (disponível ao público em geral)

Agora você pode receber arquivos de log de compromissos de atividades recentes em incrementos horários, juntamente com arquivos de log de compromissos a cada 24 horas de atividade. Os arquivos de log de compromissos horários aceleram o fornecimento de dados, proporcionando uma visibilidade mais imediata de anomalias de segurança e problemas de desempenho de código personalizado.

**Onde:** Essa alteração se aplica às edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Os arquivos horários estão disponíveis na API, mas não no aplicativo Event Monitoring Analytics, a menos que você entre em contato com a Salesforce.

**Quem:** Para consultar ou exibir arquivos de log de compromissos por hora, você deve ter as permissões API ativada, Exibir arquivos de log de compromissos e Exibir todos os arquivos.

**Por quê:** Digamos que você seja um analista de segurança e esteja monitorando comportamentos anômalos dos usuários. Com o aumento da frequência de atualizações no seu sistema de segurança, você pode ser alterado horas após um compromisso suspeito, em vez de um ou dois dias depois.

**Como:** Você recebe automaticamente os arquivos de log de compromissos a cada hora, além dos arquivos de log de 24 horas. Receba arquivos de log de compromissos horários realizando consultas, exatamente como na consulta de arquivos de log de 24 horas, mas definindo o campo `Intervalo` como **Horário**. Para obter detalhes, consulte o *Guia do desenvolvedor da API REST*. Tenha em mente que:

- A integração do arquivo de log de compromissos por hora com o aplicativo Event Monitoring Analytics é uma funcionalidade beta disponível mediante solicitação. Quando os arquivos de log de compromissos são ativados no aplicativo Event Monitoring Analytics, os dados do arquivo de log de compromissos diários tornam-se indisponíveis. Os dados são atualizados uma vez por dia no aplicativo, independentemente do uso de arquivos de log diários ou horários.

  Nota: Como um recurso beta, a integração do arquivo de log de compromissos por hora ao aplicativo Event Monitoring Analytics é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

- Dependendo do tempo de entrega do compromisso e de processamento final, espera-se que um compromisso leve de três a seis horas a partir do momento do compromisso para que esteja disponível no arquivo de log. No entanto, pode levar mais tempo.
- Quando a recuperação de falhas de transmissão de compromissos é muito demorada, os arquivos de log são retransmitidos para garantir que sejam entregues pelo menos uma vez. Como resultado, arquivos de log latentes podem às vezes conter dados de compromissos duplicados. Quando o seu aplicativo consumir arquivos de log latentes, certifique-se de que o aplicativo consegue lidar com a entrega de compromissos duplicados.

- Durante alternâncias de sites do Salesforce, atualizações de instâncias ou interrupções não planejadas do sistema, pode ocorrer perda de dados. Por exemplo, se o Salesforce mover sua instância da organização de produção, seus arquivo de log de compromissos poderão ter uma lacuna nos dados. O Salesforce faz uso de esforços comercialmente razoáveis para preservar a integridade dos dados do arquivo de log de compromissos e evitar a perda de dados. Quando o Salesforce executa uma alternância de site ou uma atualização de instância, ele usa um processo automatizado para replicar logs de compromissos.
- Arquivos de log de compromissos por hora são fornecidos a você para revisar eventos em suas organizações de forma acelerada. No entanto, é possível que você não obtenha todos os dados do log de compromissos nos arquivos de log de compromissos por hora, principalmente durante alternâncias de sites, atualizações de instâncias ou interrupções não planejadas do sistema. Para obter dados completos, use os arquivos de log diários.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor da API REST*: Gerar arquivos de registro de compromissos por hora eventos (pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

## Medir o desempenho de chamadas assíncronas nos arquivos de log de compromissos

O tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação no objeto EventLogFile coleta informações sobre todas as chamadas assíncronas realizadas durante uma transação, seus códigos de status de resposta, tempos de execução e pontos finais de URL. Uma chamada assíncrona é uma chamada feita a partir de uma página do Visualforce, para qual a resposta é retornada por meio de um método de chamada. Uma chamada assíncrona também é chamada de **continuação**.

**Onde:** Essa alteração se aplica às edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer. Esse compromisso está disponível na API, mas não no aplicativo Event Monitoring Analytics.

**Por quê:** Por exemplo, você pode analisar dados de continuação do Apex para medir o desempenho (ou tempo de execução) das suas chamadas assíncronas de longa duração.

**Como:** Se você for um cliente do Event Monitoring, receberá automaticamente dados de log de compromissos Resumo de chamadas de continuação quando seus usuários executarem chamadas assíncronas de longa duração.

CONSULTE TAMBÉM:

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Resumo de chamadas de continuação (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Guia do desenvolvedor do Apex*: Fazer chamadas de longa duração a partir de uma página do Visualforce

## Rastrear chamadas de dados de objeto externo com arquivos de log de compromissos (disponível ao público em geral)

Os campos que adicionamos e atualizamos para rastrear chamadas do Salesforce Connect a sistemas externos agora estão disponíveis ao público em geral. Para cada chamada, você pode verificar se há uma operação de consulta ou gravação, quando a chamada ocorreu e que usuário acessou os dados externos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic na Developer Edition. Disponível por um custo extra nas edições Enterprise, Performance e Unlimited. Esses compromissos estão disponíveis na API, mas não no aplicativo Event Monitoring Analytics.

**Por quê:** Agora você pode auditar a atividade histórica do acesso da sua organização a dados de objetos externos.

**Como:** Use os campos novos e atualizados nos tipos de compromisso Chamada externa entre organizações, Chamada do Apex personalizada externa e Chamada OData externa. Para obter mais informações, consulte EventLogFile em Objetos alterados.

CONSULTE TAMBÉM:

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Chamada externa entre organizações

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Chamada do Apex personalizada externa

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Chamada OData externa

## Acompanhar as ações de usuário no Lightning Experience de forma mais abrangente com novos campos

Para fornecer uma visão mais precisa do comportamento dos usuários no Lightning Experience e no aplicativo Salesforce, adicionamos alguns campos aos tipos de compromisso Erro do Lightning, Interação do Lightning e Visualização de página do Lightning. Para obter mais detalhes sobre esses campos, consulte EventLogFile em Objetos alterados.

**Onde:** Essa alteração se aplica às edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Por exemplo, agora é possível ver o caminho do URL dos usuários, que pode ser decodificado para identificar a página que os usuários estavam e o que estavam fazendo. Em outro exemplo, você pode ver o tipo e o ID do registro específico que o seu usuário visualizou ou baixou no Lightning Experience, para ajudá-lo em uma investigação de perda de dados.

**Como:** Se você for um cliente do Event Monitoring, receberá esses campos automaticamente nos dados do log de compromissos quando os usuários estiverem trabalhando no Lightning Experience ou no aplicativo Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Erro do Lightning (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Interação do Lightning (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso Visualização de página do Lightning (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Objetos alterados

## Campo Query removido do tipo de compromisso API

Para melhorar a proteção de dados, removemos o campo QUERY do tipo de compromisso API no objeto padrão EventLogFile.

**Onde:** Essa alteração se aplica às edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

*Referência de objeto para plataforma Salesforce e Lightning*: Tipo de compromisso API (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Objetos alterados

## Campo de ID exclusivo adicionado ao tipo de evento de ativos externos inseguros

Para facilitar a depuração de ativos externos inseguros, adicionamos o campo `UNIQUE_ID` no tipo de compromisso Ativos externos inseguros no objeto padrão EventLogFile. `UNIQUE_ID` é um ID aleatório de 32 caracteres do arquivo de registro de compromissos onde estão os dados de compromissos de ativos externos inseguros.

**Onde:** Essa alteração se aplica às edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

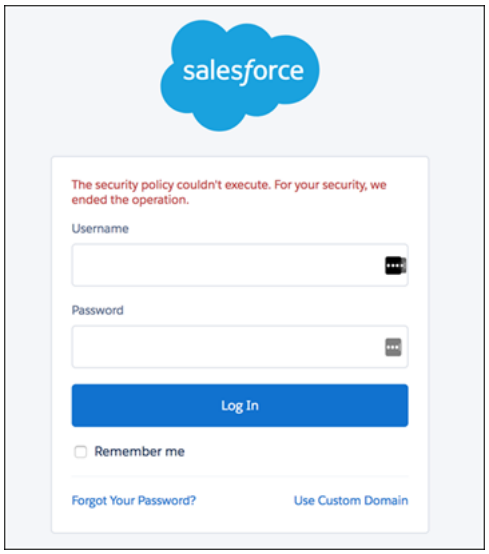
**Como:** `UNIQUE_ID` é usado pelo suporte ao cliente do Salesforce para solucionar quaisquer problemas que ocorram.

## Experiência de tempo de inatividade de login mais amigável para os usuários

Quando uma solicitação de política de segurança de login não é resolvida rapidamente, a tentativa de login é bloqueada. Agora os usuários são redirecionados de volta à página de login para que possam tentar novamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** As políticas são medidas para garantir que as cargas sejam balanceadas em todo o sistema. Anteriormente, quando as políticas de login eram bloqueadas devido à medição, os usuários eram redirecionados para uma página de navegador pouco informativa. Seus usuários merecem mais que isso. Agora eles recebem na página de login uma mensagem mais amigável descrevendo o que está acontecendo.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Medição de segurança da transação

## Opções de recurso atualizadas para o tipo de compromisso Entidade de segurança de transação

O tipo de compromisso Entidade não oferece mais suporte aos recursos ClientBrowser, AuthSession e LoginIP. Como esses recursos podem evitar o acionamento de políticas de segurança, nós os removemos da Configuração e da API. Se você tiver políticas de segurança que referenciem esses recursos, atualize-as. Caso contrário, elas não serão acionadas ou não poderão executar as ações definidas. O tipo de compromisso Entidade ainda oferece suporte a provedores de autenticação e recursos do Chatter.

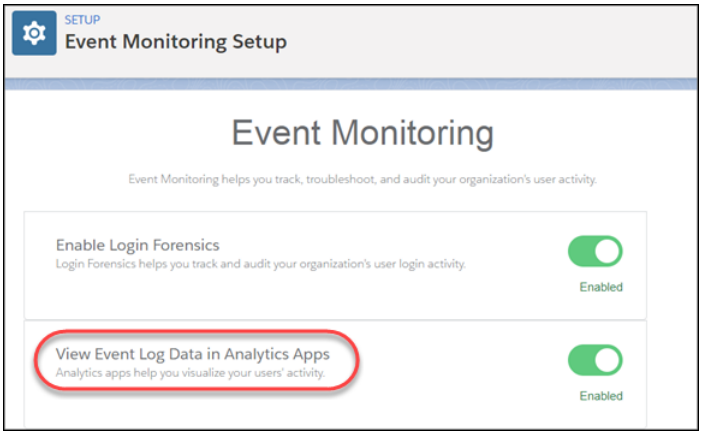
**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## Novo nome para a configuração do aplicativo Event Monitoring Analytics

Como outros aplicativos do Einstein Analytics deverão ser integrados ao Event Monitoring no futuro, alteramos o texto da opção em Configuração para refletir isso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Se você for um cliente do Event Monitoring, aqui está o que você verá ao visualizar a página Configuração do Event Monitoring. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Event Monitoring` e clique em **Configuração do Event Monitoring**.




CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Ativar o Analytics e a integração do Event Monitoring com o Analytics (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

*Guia do desenvolvedor da API REST*: Usando o monitoramento de eventos

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

# Verificação de integridade de segurança: notas de Verificação de integridade e configurações novas e alteradas

Agora você vê uma nota ao lado da sua pontuação de Verificação de integridade. Adicionamos e alteramos configurações na Verificação de integridade de segurança.

NESTA SEÇÃO:

Avaliar sua segurança com notas da Verificação de integridade
Além de uma pontuação, a Verificação de integridade de segurança agora fornece uma nota para avaliar com mais facilidade o status de segurança geral da sua organização. O objetivo não é necessariamente atingir 100%. Às vezes uma nota Excelente já é suficiente.

Verificação de integridade tem configurações de segurança novas e alteradas
Para melhorar a segurança e facilitar a identificação de possíveis riscos, adicionamos duas configurações à Verificação de integridade. Também alteramos o nome e o risco de uma configuração.

## Avaliar sua segurança com notas da Verificação de integridade

Além de uma pontuação, a Verificação de integridade de segurança agora fornece uma nota para avaliar com mais facilidade o status de segurança geral da sua organização. O objetivo não é necessariamente atingir 100%. Às vezes uma nota Excelente já é suficiente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Procure a nota ao lado da sua Pontuação de verificação de integridade.




A quais pontuações as notas correspondem?

90% ou mais = Excelente

80%–89% = Muito bom

70%–79% = Bom

55%–69% = Ruim

54% ou menos = Muito ruim

## Verificação de integridade tem configurações de segurança novas e alteradas

Para melhorar a segurança e facilitar a identificação de possíveis riscos, adicionamos duas configurações à Verificação de integridade. Também alteramos o nome e o risco de uma configuração.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic e ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:**

Adicionamos a seguinte configuração de alto risco:

- Número de certificados expirados

Adicionamos a seguinte configuração informativa:

- Ative HSTS para todos os sites e comunidades com o subdomínio force.com padrão que exijam uma conexão segura (HTTPS)

Mudamos a configuração Expiração do certificado de baixo risco para informativa e alteramos seu nome para Dias até expiração do certificado.

CONSULTE TAMBÉM:

*Ajuda do Salesforce*: Requisitos de arquivo de linha de base personalizado (pode estar desatualizado ou indisponível durante a prévia da versão)

*Ajuda do Salesforce*: Como a pontuação da verificação de integridade é calculada? (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização de versão)

# Outras alterações de segurança: melhorias em Meu domínio e em Gerenciamento de domínio

Renomeie o seu subdomínio sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce. Além disso, se você usar um provedor de serviços externo para servir o seu domínio, poderá apontar diretamente para o respectivo CNAME em Gerenciamento de domínio.

NESTA SEÇÃO:

Renomear Meu domínio a qualquer momento
Se você possuir um subdomínio existente de Meu domínio, agora poderá renomeá-lo sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce. Meu domínio permite que você destaque a sua marca; portanto, estamos facilitando a alteração quando o nome ou a designação da marca da sua empresa mudam.

Estabilizar o nome de host para Meus URLs de domínio em sandboxes (Atualização crítica)
Essa atualização crítica remove nomes de instância de URLs. Antes da versão Summer '18, Meus URLs de domínio em sandboxes incluíam o nome da instância da organização. Após essa atualização, Meus URLs de domínio para sandboxes excluem nomes de instância.

Especificar valores de nome de host externo no Salesforce
Caso seu domínio personalizado seja servido por um provedor de rede de entrega de conteúdo (CDN) externo ou por um servidor próprio, é possível apontar para ele diretamente a partir do Salesforce. Quando você adiciona um domínio personalizado à sua organização, a Salesforce também cria um nome canônico interno (CNAME) para que você tenha um ponto de entrada de DNS exclusivo, consistente e confiável para a sua organização. O CNAME interno aponta para o nome de host externo.

## Renomear Meu domínio a qualquer momento

Se você possuir um subdomínio existente de Meu domínio, agora poderá renomeá-lo sem entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce. Meu domínio permite que você destaque a sua marca; portanto, estamos facilitando a alteração quando o nome ou a designação da marca da sua empresa mudam.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as edições, exceto Developer Edition.

**Quem:** A opção de renomear Meu domínio não está disponível em organizações de avaliação ou de sandbox.

**Como:**

1. Em Configuração, insira *Meu domínio* na caixa Busca rápida e selecione **Meu domínio**.
2. Em Configurações do Meu domínio, selecione **Editar**. Insira um novo nome de domínio.
3. Selecione **Verificar disponibilidade** e, se o domínio estiver disponível, selecione **Salvar**.

Nota: Depois que você renomear seu subdomínio de Meu domínio, seu Meu domínio anterior será desativado imediatamente. Recomendamos alterar o domínio fora do horário comercial normal, porque essa alteração pode causar uma breve interrupção para seus usuários do Salesforce. Antes de alterar Meu domínio, considere como comunicar essa alteração aos seus usuários.

## Estabilizar o nome de host para Meus URLs de domínio em sandboxes (Atualização crítica)

Essa atualização crítica remove nomes de instância de URLs. Antes da versão Summer '18, Meus URLs de domínio em sandboxes incluíam o nome da instância da organização. Após essa atualização, Meus URLs de domínio para sandboxes excluem nomes de instância.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Database.com Editions.

**Como:** Se você tiver organizações de sandbox existentes, ative a atualização crítica em sua organização de produção e em cada organização de sandbox. Quando é ativada em uma organização de produção, essa atualização crítica é aplicada apenas às organizações de sandbox novas e atualizadas.

## Especificar valores de nome de host externo no Salesforce

Caso seu domínio personalizado seja servido por um provedor de rede de entrega de conteúdo (CDN) externo ou por um servidor próprio, é possível apontar para ele diretamente a partir do Salesforce. Quando você adiciona um domínio personalizado à sua organização, a Salesforce também cria um nome canônico interno (CNAME) para que você tenha um ponto de entrada de DNS exclusivo, consistente e confiável para a sua organização. O CNAME interno aponta para o nome de host externo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance e Unlimited.

**Como:** Em Configuração, insira *Domínios* na caixa Busca rápida e selecione **Domínios**. Adicione ou edite qualquer domínio existente que use um CDN ou host externo e especifique o nome de host externo.

# Salesforce IoT: solucionar problemas de orquestrações com rastreadores, monitorar orquestrações com o log de atividade

Use o Salesforce IoT Explorer Edition para processar compromissos de dispositivos conectados quase em tempo real e criar interações significativas com seus clientes. Esta versão inclui um novo recurso de Rastreador para ajudá-lo a resolver problemas com novas orquestrações. Ela também inclui um Log de atividade para monitorar orquestrações ativas para garantir que tudo esteja funcionando bem.

NESTA SEÇÃO:

Solucione problemas de orquestrações com rastreadores antes de ativar em produção

Use rastreadores para identificar e solucionar problemas com suas orquestrações antes de ativá-las. Um rastreador apresenta um histórico detalhado de atividades e compromissos de orquestração recentes para que você possa identificar e corrigir problemas. Você pode validar seus fluxos de trabalho para que saiba que sua lógica de processamento funciona conforme o planejado.

Monitore orquestrações para desempenho contínuo com o log de atividade

Para ajudá-lo a monitorar orquestrações e resolver problemas de produção, o Log de atividade apresenta listagens detalhadas de ações e compromissos de orquestração. A listagem pode incluir compromissos como uma instância de orquestração entrando em estado de erro. Ela também mostra ações de rotina, como quando uma orquestração foi ativada ou desativada. Por exemplo, digamos que você tenha duas orquestrações que monitorem a temperatura da mesma piscina. Você pode rastrear todas as atividades para garantir que estejam operando adequadamente e corrigir problemas conforme eles aparecem.

## Solucione problemas de orquestrações com rastreadores antes de ativar em produção

Use rastreadores para identificar e solucionar problemas com suas orquestrações antes de ativá-las. Um rastreador apresenta um histórico detalhado de atividades e compromissos de orquestração recentes para que você possa identificar e corrigir problemas. Você pode validar seus fluxos de trabalho para que saiba que sua lógica de processamento funciona conforme o planejado.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience. Rastreadores estão disponíveis nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para configurar um Rastreador, em Configuração, insira *IoT* na caixa Busca rápida e selecione **Orquestrações**. Selecione uma orquestração e clique em . Insira um valor chave e clique em **Iniciar rastreador**.

## Monitore orquestrações para desempenho contínuo com o log de atividade

Para ajudá-lo a monitorar orquestrações e resolver problemas de produção, o Log de atividade apresenta listagens detalhadas de ações e compromissos de orquestração. A listagem pode incluir compromissos como uma instância de orquestração entrando em estado de erro. Ela também mostra ações de rotina, como quando uma orquestração foi ativada ou desativada. Por exemplo, digamos que você tenha duas orquestrações que monitorem a temperatura da mesma piscina. Você pode rastrear todas as atividades para garantir que estejam operando adequadamente e corrigir problemas conforme eles aparecem.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience. O Log de atividade está disponível nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para acessar o Log de atividade, em Configuração, insira *IoT* na caixa Busca rápida e selecione **Log de atividade**.

# Desenvolvimento: Criar seu próprio aplicativo Salesforce

Mais inteligência, componentes e APIs novos e aprimorados e ferramentas de desenvolvimento eficazes. Quer você esteja usando componentes do Lightning, Visualforce, Apex ou nossas APIs com sua linguagem de programação favorita, essas melhorias o ajudarão a desenvolver excelentes aplicativos, integrações e pacotes.

NESTA SEÇÃO:

Componentes do Lightning: Modo de depuração no nível do usuário, novas APIs de navegação e Biblioteca de componentes estão disponíveis ao público em geral

Ative o modo de depuração para usuários individuais sem afetar o desempenho do Salesforce para outros usuários da sua organização. As novas APIs de navegação dão mais controle ao navegar para um componente. A Biblioteca de componentes agora está disponível ao público em geral.

Serviços da plataforma Einstein: reconhecimento de imagens e processamento de linguagem natural

Você não é um cientista de dados ou especialista em aprendizagem de máquina, mas quer integrar AI aos seus aplicativos? Use as APIs dos Serviços da plataforma Einstein para ativar facilmente a AI nos seus aplicativos, com reconhecimento de imagens e processamento de linguagem natural. Usando as APIs do Einstein Vision, você pode utilizar classificadores pré-treinados ou treinar seus próprios classificadores personalizados para resolver uma grande variedade de casos de uso de reconhecimento especializado de imagens. Com as APIs do Einstein Language, você pode aproveitar o poder do processamento de linguagem natural para analisar texto e inferir o sentimento ou a intenção que ele expressa. Torne seus aplicativos mais inteligentes e pareça um gênio, tudo ao mesmo tempo.

Visualforce: estilização do Lightning Experience e segurança aprimorada

Desenvolva aplicativos para personalizar sua organização usando o Visualforce. As alterações nesta versão o ajudarão a desenvolver aplicativos com a aparência do Lightning Experience e melhorar a segurança das suas páginas.

Apex

O Apex agora oferece uma declaração `switch`, métodos para ajudá-lo a obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente e muitos outros aprimoramentos.

Metadados

Acesse mais tipos de metadados e objetos da API do conjunto de ferramentas na versão 43.0 da API. Permita que os usuários modifiquem metadados sem conceder a eles acesso a dados da organização. Use registros de metadados personalizados para atualizar valores compartilhados em várias regras de validação de uma só vez. Recupere modos de exibição de lista de tipo de metadados personalizados usando a API de metadados.

API

Acesse mais informações de sua organização na versão 43.0 da API usando interfaces de aplicativo simples, poderosas e seguras.

Depuração: Novo depurador, formatação e limites de registros de depuração atualizados e alterações de registro para fluxos e processos

Extensões do Salesforce para VS Code agora incluem o Depurador de reprodução do Apex, que simula uma sessão de depuração usando registros de depuração. Fizemos algumas alterações sutis, mas importantes em linhas de registros de depuração. Agora você pode armazenar registros maiores, mas adicionamos alguns limites para proteger todas as pessoas contra a degradação do serviço. O registro para fluxos e processos agora está mais robusto.

Extensões do Salesforce para VS Code: Novo depurador

Além dos aprimoramentos que fizemos em versões semanais, as Extensões do Salesforce para VS Code v43 incluem um aprimoramento principal: Depurador de reprodução do Apex. Esse recurso estará disponível quando as Extensões do Salesforce para VS Code v43 forem lançadas em 9 de junho de 2018.

Salesforce CLI: Suporte a desenvolvimento de plug-in, comandos de empacotamento simplificados e registro de depuração aprimorado

Use a interface de linha de comando (CLI) do Salesforce para criar facilmente ambientes para desenvolvimento e teste, sincronizar código-fonte, executar testes e controlar todo o ciclo de vida do aplicativo. Esses recursos novos e alterados estarão disponíveis quando o Salesforce CLI v43 for lançado em 9 de junho de 2018.

Organizações teste: Novos recursos disponíveis

Estamos oferecendo alguns novos recursos para organizações teste.

Mensagens corporativas: Aprimoramentos nos testes do Apex para Eventos de plataforma, Eventos de plataforma de alto volume (piloto) e Captura de dados de alteração (piloto)

Use eventos para simplificar a comunicação entre sistemas de negócios. Esta versão inclui suporte a testes do Apex para assinantes do compromisso de processo e fluxo e entrega de compromissos de teste sob demanda. Entregue milhões de compromissos de maneira eficiente com Eventos de plataforma de alto volume. Replique registros do Salesforce para sistemas externos com a Captura de dados de alteração.

Empacotamento: não mais apenas para parceiros

Um pacote encapsula todas as alterações rastreadas entre estágios do ciclo de vida em um artefato versionado e distribuível. Você pode criar pacotes de primeira e segunda geração.

ISVforce: Experiência aprimorada de publicação no AppExchange

Distribua aplicativos, componentes do Lightning e outras soluções no AppExchange com a ajuda de ferramentas ISVforce. Obtenha mais flexibilidade ao publicar soluções do Lightning Bolt, que agora suportam aplicativos personalizados, fluxos de processo, modelos de comunidade e páginas. Use o console de publicação para compartilhar o logotipo e imagens de bloco de sua solução com a nossa equipe de marketing.

# Componentes do Lightning: Modo de depuração no nível do usuário, novas APIs de navegação e Biblioteca de componentes estão disponíveis ao público em geral

Ative o modo de depuração para usuários individuais sem afetar o desempenho do Salesforce para outros usuários da sua organização. As novas APIs de navegação dão mais controle ao navegar para um componente. A Biblioteca de componentes agora está disponível ao público em geral.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning*.

NESTA SEÇÃO:

Atualização crítica "Usar without sharing para controladores @AuraEnabled do Apex com compartilhamento implícito" adiada

Essa atualização crítica, lançada na versão Spring '18, havia sido programada para ativação automática na versão Summer '18, mas foi adiada para a Spring '19.

### Ative o modo de depuração somente para os usuários que precisam

Ao depurar o código JavaScript do componente do Lightning, ative o modo de depuração somente para os usuários que estão ativamente depurando para não afetar o desempenho do Salesforce para outros usuários na sua organização. O Salesforce fica mais lento quando opera no modo de depuração. Agora você pode depurar os problemas que aparecem no seu ambiente de produção sem preocupar-se que outros usuários vão reclamar ou sequer notar.

### Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning

Com a interface `lightning:isUrlAddressable`, agora você pode controlar quais componentes do Lightning podem ser abertos de maneira programática. Você também pode capturar facilmente parâmetros de URL usando o atributo `v.pageReference` e usar os valores do parâmetro no seu componente. Com o componente `lightning:navigation`, defina um objeto `pageReference` para navegar para um componente personalizado que implemente `lightning:isUrlAddressable`, e defina quaisquer atributos que o componente permita.

### Biblioteca de componentes do Lightning disponível ao público em geral

Cansado de alternar entre o Guia do desenvolvedor e a Biblioteca de componentes? Agora há uma única fonte da verdade para a documentação de referência. Encontre a documentação necessária para componentes, interfaces e compromissos na Biblioteca de componentes. Removemos essas informações do Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning. A documentação de referência para marcas do sistema ainda está disponível no Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning.

### Nomes de classe CSS do componente atualizado

Nomes de classe CSS usados por componentes do Lightning mudaram para combinar com a notação de Bloco-Elemento-Modificador (BEM) que o Sistema de design do Salesforce Lightning (SLDS) agora usa. Essa alteração poderia afetar componentes personalizados na sua organização.

### Estilo slds-form_inline removido

O estilo `slds-form_inline` (anteriormente `slds-form--inline`) foi removido. Quando aplicado, o estilo tornava a largura do elemento inalterável. Se você usar `slds-form_inline` ou `slds-form--inline` em seu CSS, verá problemas agora que o estilo foi removido.

### Componentes do contêiner do Lightning têm novos aprimoramentos de segurança

O componente `<lightning:container>` verifica se o namespace do componente corresponde ao namespace do recurso estático. O componente também gera um token de confirmação para garantir que elementos `<iframe>` brutos não sejam usados.

### Alterações no Locker Service

A camada de arquitetura do Locker Service aprimora a segurança isolando componentes individuais do Lightning em seus próprios contêineres e aplicando boas práticas de codificação. A estrutura usa a Política de segurança de conteúdo (CSP) para controlar a origem de um conteúdo que pode ser carregado em uma página. A compatibilidade do Locker Service foi aprimorada nesta versão.

### Retornar blobs do servidor não causa mais erros genéricos

Retornar um blob costumava causar um erro genérico difícil de depurar. Agora, um blob retorna a string `"Blob(sizeOfBlobInBytes)"`. Para acessar o conteúdo real do blob no cliente, retorne um valor como um tipo serializável JSON, como uma string ou inteiro, em vez disso. No cliente, é possível converter o valor retornado em sua estrutura de dados preferida em JavaScript.

### Componentes do Lightning novos e alterados

Crie interfaces do usuário rapidamente com uma variedade de novos componentes.

### Eventos novos e alterados do Lightning

Os eventos do Lightning facilitam a comunicação entre os componentes e aumentam a interatividade em seus aplicativos.

### Interfaces novas e alteradas do Lightning

Uma interface do Lightning permite que um componente seja usado em diferentes contextos ou receba dados de contexto adicionais.

### Métodos de API JavaScript preteridos

Estes métodos no `AuraLocalizationService` são obsoletos.

## Atualização crítica "Usar `without sharing` para controladores `@AuraEnabled` do Apex com compartilhamento implícito" adiada

Essa atualização crítica, lançada na versão Spring '18, havia sido programada para ativação automática na versão Summer '18, mas foi adiada para a Spring '19.

**Onde:** Essa alteração se aplica a organizações com componentes do Lightning no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

*Notas da versão Spring '18*: Usar without sharing em controladores @AuraEnabled do Apex com compartilhamento implícito (atualização crítica)

## Ative o modo de depuração somente para os usuários que precisam

Ao depurar o código JavaScript do componente do Lightning, ative o modo de depuração somente para os usuários que estão ativamente depurando para não afetar o desempenho do Salesforce para outros usuários na sua organização. O Salesforce fica mais lento quando opera no modo de depuração. Agora você pode depurar os problemas que aparecem no seu ambiente de produção sem preocupar-se que outros usuários vão reclamar ou sequer notar.

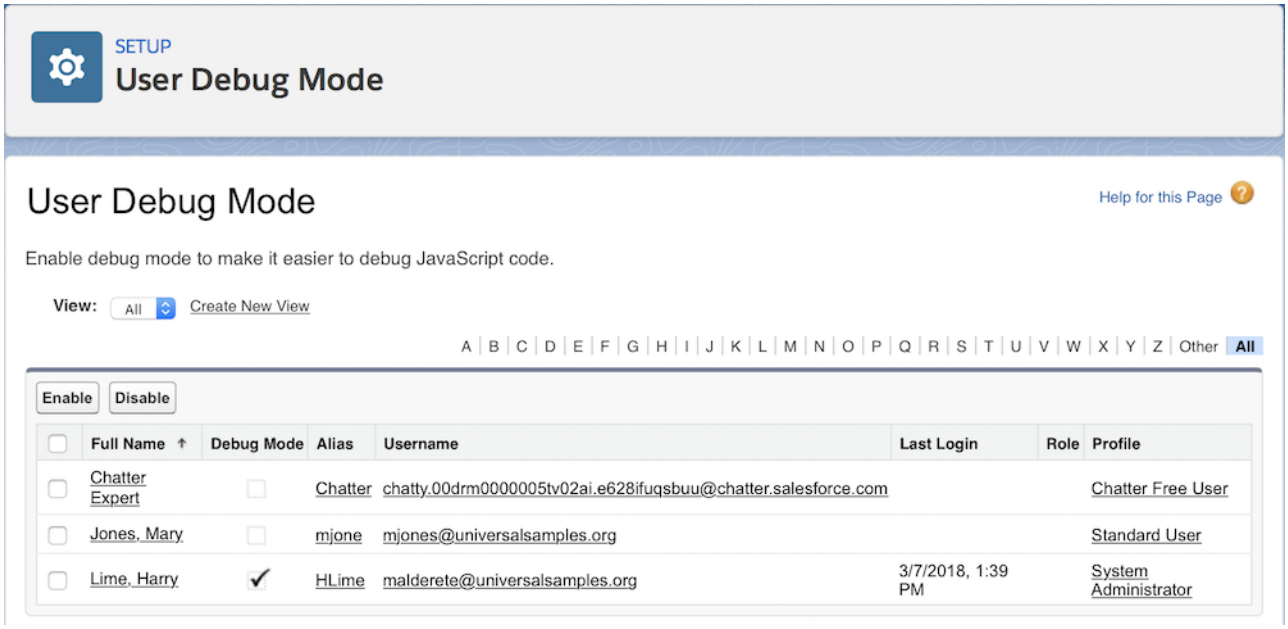
**Onde:** Essa alteração se aplica a organizações com componentes do Lightning no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo móvel.

**Quem:** qualquer usuário do Salesforce pode ativar o modo de depuração para si próprio. Os administradores e desenvolvedores do Salesforce com acesso a componentes do Lightning podem ativar o modo de depuração conforme necessário para qualquer usuário na organização para tarefas de depuração.

Em versões anteriores, o modo de depuração era uma configuração organizacional. Se você quisesse solucionar um problema para um usuário, toda a organização precisava ser executada no modo de depuração. Por esse motivo, recomendamos usar o modo de depuração somente nas organizações de sandbox e Developer Edition.

Nesta versão, é possível ativar o modo de depuração para usuários individuais sem afetar o desempenho do Salesforce para outros usuários da sua organização. Essa alteração permite depurar os problemas que aparecem somente no seu ambiente de produção sem preocupar-se que outros usuários vão reclamar ou sequer notar.

**Como:** para ativar o modo de depuração para usuários na sua organização, acesse a página Usuários do modo de depuração em Configuração. Encontre os usuários relevantes na lista, marque a caixa ao lado do nome deles e clique em **Ativar**. Para desativar a depuração, clique em **Desativar**.




CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning*: habilitar modo de depuração para componentes do Lightning

## Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning

Com a interface `lightning:isUrlAddressable`, agora você pode controlar quais componentes do Lightning podem ser abertos de maneira programática. Você também pode capturar facilmente parâmetros de URL usando o atributo `v.pageReference` e usar os valores do parâmetro no seu componente. Com o componente `lightning:navigation`, defina um objeto `pageReference` para navegar para um componente personalizado que implemente `lightning:isUrlAddressable`, e defina quaisquer atributos que o componente permita.

**Onde:** Essa alteração se aplica a organizações com componentes do Lightning no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo móvel. Esses recursos não oferecem suporte em outros contêineres, como Componentes do Lightning para o Visualforce, Lightning Out ou Comunidades. Isso será verdadeiro mesmo se você acessar esses contêineres dentro do Lightning Experience ou no aplicativo Salesforce Mobile.

**Por quê:** em aplicativos do Lightning de navegação padrão, é possível usar o componente `lightning:navigation` para navegar para um componente personalizado que implemente `lightning:isUrlAddressable`. Usar `lightning:navigation` com `pageReference` oferece os seguintes benefícios em relação ao agora descontinuado `force:navigateToComponent` para aplicativos do Lightning de navegação padrão.

- Dá a você controle sobre se um componente pode ser aberto de maneira programática e quais atributos podem ser definidos dinamicamente quando o componente é aberto.
- Controle e gerencie quais parâmetros de URL são usados no seu componente.
- Protege seus aplicativos contra futuras alterações nos formatos de URL.
- Gera um URL fácil de usar para esses componentes.

Uma referência de página está associada a um tipo em particular, que fornece um conjunto de atributos aplicáveis a todas as páginas do tipo. Há suporte para os tipos a seguir.

- Página de artigo do Knowledge

- Componente do Lightning (deve implementar `lightning:isUrlAddressable`)
- Página nomeada
- Página do item de navegação
- Página de objeto
- Página de registro
- Página de relacionamento de registro

Nota: A interface `lightning:isUrlAddressable` permite gerar um URL fácil de usar para um componente do Lightning com o padrão `/cmp/componentName`, em vez da rota codificada em base-64 que você obtém com `force:navigateToComponent`. Recomendamos usar `lightning:isUrlAddressable`, em vez de `force:navigateToComponent`, que agora foi descontinuado.

Nos aplicativos de console do Lightning, é possível abrir componentes personalizados que implementam `lightning:isUrlAddressable` via `openSubtab()`, mesmo de utilitários.

Consulte Abra componentes personalizados do Lightning em guias e subguias do espaço de trabalho.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning*: Tipos de `pageReference`

Eventos novos e alterados do Lightning

## Biblioteca de componentes do Lightning disponível ao público em geral

Cansado de alternar entre o Guia do desenvolvedor e a Biblioteca de componentes? Agora há uma única fonte da verdade para a documentação de referência. Encontre a documentação necessária para componentes, interfaces e compromissos na Biblioteca de componentes. Removemos essas informações do Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning. A documentação de referência para marcas do sistema ainda está disponível no Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning.

**Onde:** É possível encontrar a Biblioteca de componentes em developer.salesforce.com/docs/component-library. A Biblioteca de componentes também está disponível como uma experiência autenticada em `https://<myDomain>.lightning.force.com/componentReference/suite.app`, em que `<myDomain>` é o nome do seu domínio personalizado do Salesforce.

Encontre a documentação para tags do sistema, como `<aura:component>`, e muito mais no Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning em developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/.

Na Spring '18, anunciamos que documentação de referência para interfaces está disponível na Biblioteca de componentes. Na versão Summer '18, você também obtém a documentação de referência para compromissos na Biblioteca de componentes.

## Nomes de classe CSS do componente atualizado

Nomes de classe CSS usados por componentes do Lightning mudaram para combinar com a notação de Bloco-Elemento-Modificador (BEM) que o Sistema de design do Salesforce Lightning (SLDS) agora usa. Essa alteração poderia afetar componentes personalizados na sua organização.

**Onde:** essa alteração afeta componentes personalizados do Lightning com CSS específico do componente que implementa qualquer classe SLDS contendo um traço duplo no nome. Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições.

**Por quê**: nomes de classe com um traço duplo agora usam um único sublinhado no lugar do traço duplo. A classe CSS `slds-p-around--small` torna-se `slds-p-around_small`, por exemplo. Se você tiver criado CSS personalizado nos seus componentes que faça referência a uma classe SLDS contendo um traço duplo, atualize os seletores para usar um único sublinhado.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes do *Sistema de design do Salesforce Lightning*

## Estilo `slds-form_inline` removido

O estilo `slds-form_inline` (anteriormente `slds-form--inline`) foi removido. Quando aplicado, o estilo tornava a largura do elemento inalterável. Se você usar `slds-form_inline` ou `slds-form--inline` em seu CSS, verá problemas agora que o estilo foi removido.

**Onde:** Essa alteração afeta componentes do Lightning que oferecem suporte à variante `label-hidden`: `lightning:input`, `lightning:combobox`, `lightning:dualListbox`, `lightning:radioGroup`, `lightning:select` e `lightning:textarea`. O estilo não é mais aplicado quando você usa a variante `label-hidden`, mas você não deve observar uma diferença na apresentação dos componentes na maioria dos casos.

**Por quê:** O estilo `slds-form_inline` foi aplicado erroneamente pela variante `label-hidden`.

O estilo não era para ser usado diretamente em componentes personalizados, mas era, às vezes, usado para definir uma largura fixa de um componente. Em vez disso, você pode usar os estilos descritos em https://lightningdesignsystem.com/utilities/sizing/.

## Componentes do contêiner do Lightning têm novos aprimoramentos de segurança

O componente `<lightning:container>` verifica se o namespace do componente corresponde ao namespace do recurso estático. O componente também gera um token de confirmação para garantir que elementos `<iframe>` brutos não sejam usados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em todas as edições.

**Como:** Por exemplo, se o componente `<lightning:container>` tiver o namespace "vendor1", o namespace do recurso estático também deverá ser "vendor1". Se os namespaces forem diferentes, uma mensagem de erro aparecerá.

```
<aura:component>
  <lightning:container
    src="{!$Resource.vendor1__resource + '/code_belonging_to_vendor1'}"
      onmessage="{!c.vendor1__handles}"/>
<aura:component>
```

Elementos `<iframe>` brutos não são permitidos nos componentes do contêiner do Lightning. Essa regra é aplicada pelo parâmetro de consulta obrigatório `_CONFIRMATIONTOKEN`, que gera um ID exclusivo para cada sessão do usuário. Em vez disso, use o provedor de valor global `$Resource` para criar o URL do recurso para o componente `<lightning:container>`.

```
<aura:component>
  <lightning:container
    src="{!$Resource.vendor2__resource + '/index.html' }"/>
</aura:component>
```

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de componentes do Lightning*: Requisitos de segurança do componente de contêiner do Lightning

# Alterações no Locker Service

A camada de arquitetura do Locker Service aprimora a segurança isolando componentes individuais do Lightning em seus próprios contêineres e aplicando boas práticas de codificação. A estrutura usa a Política de segurança de conteúdo (CSP) para controlar a origem de um conteúdo que pode ser carregado em uma página. A compatibilidade do Locker Service foi aprimorada nesta versão.

## eval() agora está disponível

A função `eval()` agora está disponível no Locker Service, mesmo quando CSP estrito está ativado. Essa adição melhora o suporte para bibliotecas de terceiros que avaliam o código dinamicamente.

Limitação: no Locker Service, `eval()` sempre funciona no escopo global do namespace. A função `eval()` não pode acessar as variáveis locais no escopo em que ela é chamada. Normalmente, `eval()` tem dois modos de execução. Quando você invoca `eval()` diretamente, ela funciona no escopo local. Quando você a invoca via referência, ela funciona no escopo global. O Locker Service tem suporte somente para a segunda opção.

Por exemplo, suponha que você execute o seguinte código.

```
window.foo = 1;
function bar() {
  var foo = 2;
  return eval("foo");
}
```

Uma chamada para `bar()` retorna 2 quando a avaliação é realizada no escopo local, e retorna 1 quando é realizada no escopo global. Se você precisar usar variáveis do escopo local, refatore seu código. Use uma `Function()`, declare as variáveis locais como parâmetros, passe-os como argumentos e adicione uma instrução de retorno.

```
window.foo = 1;
function bar() {
  var foo = 2;
  return Function("foo","return foo")(foo);
}
```

## Otimizações de desempenho

Código executando dentro do Locker Service agora é executado com mais rapidez graças a um novo sistema de referências estáticas que permitem ao otimizador just-in-time do navegador acelerar a execução.

## Depuração do limpador

Anteriormente o processo de colocar código em sandbox no Locker Service introduzia vários wrappers ao redor do código. Esses wrappers eram visíveis e confusos aos usuários durante a depuração. O mecanismo atualizado não precisava mais de wrappers, e seu código tem a mesma aparência quando o Locker Service está ligado ou desligado.

# Retornar blobs do servidor não causa mais erros genéricos

Retornar um blob costumava causar um erro genérico difícil de depurar. Agora, um blob retorna a string `"Blob(sizeOfBlobInBytes)"`. Para acessar o conteúdo real do blob no cliente, retorne um valor como um tipo serializável JSON, como uma string ou inteiro, em vez disso. No cliente, é possível converter o valor retornado em sua estrutura de dados preferida em JavaScript.

**Onde:** Essa alteração se aplica a organizações com componentes do Lightning no Lightning Experience, no Salesforce Classic e em todas as versões do aplicativo móvel.

**Como:** É possível retornar um blob de um controlador no lado do servidor:

- Retornando um objeto que contenha um objeto de blob, como `ContentNote`
- Retornando os resultados de uma consulta SOQL que faça referência a um campo de blob
- Retornando um objeto do Apex contendo um campo do tipo `Blob`

Em todos os casos, o valor retornado é a string que descreve o tamanho.

# Componentes do Lightning novos e alterados

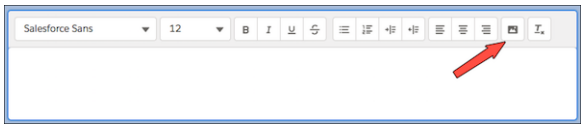
Crie interfaces do usuário rapidamente com uma variedade de novos componentes.

## Novos componentes

Os seguintes componentes são novos e exigem a API versão 43.0 e posterior.

**lightning:insertImageButton**

Adiciona um botão de inserir imagem à barra de ferramentas do editor de rich text `lightning:inputRichText`. O botão abre o navegador de arquivo nativo para que você possa selecionar uma imagem para carregar e insere a imagem em linha na área de texto. É possível usar esse componente somente como um subcomponente no componente `lightning:inputRichText`.




**lightning:navigation**

Gera um URL para o objeto `pageReference` determinado, que descreve o tipo, os atributos e o estado de uma página. Para obter mais informações, consulte Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning.

**lightning:navigationItemAPI**

Fornece acesso a métodos para controlar de maneira programática itens de navegação nos aplicativos de console do Lightning em que os itens de navegação são exibidos em um menu de item. Esse componente dá acesso aos seguintes métodos da API JavaScript do Console do Lightning:

- `focusNavigationItem()`
- `getNavigationItems()`
- `getSelectedNavigationItem()`
- `refreshNavigationItem()`

Nota: Esse componente oferece uma funcionalidade similar a algumas APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console disponíveis no Salesforce Classic.

Para obter mais informações, consulte a API do Salesforce Console.

**lightning:nextBestActions (Piloto)**

Executa uma estratégia de recomendação, e exibe as propostas resultantes. Cada proposta inicializa um fluxo de tela. Para obter mais informações, consulte Próxima melhor ação do Einstein: Use estratégias para recomendar ações e ofertas (piloto).

Nota: Fornecemos a Próxima melhor ação do Einstein a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a

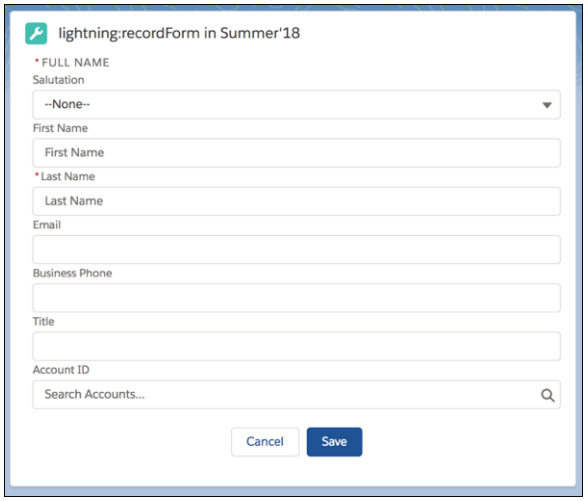
Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Próxima melhor ação do Einstein não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Próxima melhor ação do Einstein no IdeaExchange.

**lightning:quickActionAPI**

Dá acesso a métodos para interagir com as ações rápidas em uma página do Lightning. Use esse componente para chamar as APIs JavaScript de Ações rápidas do Lightning. Esse componente oferece funcionalidade similar à das APIs JavaScript do Editor do Salesforce Classic. Para obter mais informações, consulte Ações rápidas do Lightning e APIs JavaScript do Editor do Salesforce Classic.

**lightning:recordForm**

Simplifica a criação de um formulário para adicionar, visualizar ou atualizar um registro. Esse componente torna mais fácil criar formulários de registro que criá-los manualmente com `lightning:recordEditForm` e `lightning:recordViewForm`. Defina o atributo `mode` como `view`, `edit` ou `readonly` para especificar o tipo de formulário. Esse formulário foi criado especificando `mode="edit"` para adicionar um registro.




**lightningsnapin:minimizedAPI**

Permite a personalização da interface de usuário para o snap-in no Bate-papo do Snap-Ins.

**lightningsnapin:settingsAPI**

Permite o acesso ao ID do botão do Live Agent e ao ID de implementação do Live Agent para uso em componentes minimizados e pré-bate-papo personalizados para Bate-papo do Snap-ins.

## Componentes alterados

Os seguintes componentes foram alterados.

**lightning:container**

Esse componente agora verifica se seu namespace corresponde ao namespace do seu recurso estático. O componente também gera um token de confirmação para garantir que elementos `<iframe>` brutos não sejam usados. Para obter mais informações, consulte Os componentes do contêiner do Lightning têm novos aprimoramentos de segurança.

**lightning:datatable**

Esse componente agora dá suporte para edição em linha em massa, assim, você pode editar conteúdo em várias células de tabela e salvar as alterações em uma etapa. O componente verifica se você deseja atualizar vários itens antes de ele aplicar suas alterações.

As colunas agora dão suporte a alinhamento horizontal com a propriedade `cellAttributes`.

Os atributos a seguir são novos.

- `errors` – especifica um objeto contendo informações sobre erros em nível de célula, nível de linha e nível de tabela. Mensagens de erro são exibidas na tabela de acordo.
- `oncellchange` – a ação acionada quando o valor de uma célula muda após uma edição em linha. Retorna o objeto `draftValues`.
- `oncancel` – a ação acionada ao clicar em **Cancelar** no rodapé da tabela durante uma edição em linha.
- `onsave` – a ação acionada ao clicar em **Salvar** no rodapé da tabela durante uma edição em linha. Retorna o objeto `draftValues`.

A seguinte propriedade de coluna é nova.

- `editable` – especifica se uma coluna tem suporte para edição em linha. O padrão é `false`.

Os seguintes valores para a propriedade de coluna `type` são novos.

- `boolean` – exibe uma caixa de seleção na coluna de um tipo de dado booliano.
- `date-local` – exibe somente um campo de dados, não um campo de data e hora.

O seguinte atributo para a propriedade de coluna `cellAttributes` é novo.

- `alignment` – especifica se os dados devem ser alinhados horizontalmente em uma coluna. Os valores permitidos são `center`, `right` ou `left`.

**lightning:flow**

O atributo `onstatuschange` retorna `activeStages` e `currentStage`. Esses parâmetros adicionais, que estavam em beta na Spring '18, agora estão disponíveis ao público em geral.

**lightning:icon**

Agora é possível usar seus próprios ícones personalizados além dos ícones em https://lightningdesignsystem.com/icons. Use o novo atributo `src` para especificar o caminho para o recurso para um ícone personalizado, como um sprite SVG. Por exemplo, você poderia especificar:

```
src="path/to/customSvgSprite.svg#my-icon".
```

**lightning:input**

Os seguintes tipos agora são implementados no estilo do Sistema de design do Lightning.

- `color`
- `date`
- `datetime`
- `time`

O tipo de entrada `datetime` oferece suporte a um novo atributo `timezone`, que permite especificar um fuso horário diferente da sua configuração do fuso horário do Salesforce.

**lightning:inputAddress**

O atributo a seguir é novo.

- `fieldLevelHelp` – texto de ajuda detalhando o propósito e a função do campo composto de endereço.

**lightning:inputName**

O atributo a seguir é novo.

- `fieldLevelHelp` – texto de ajuda detalhando o propósito e a função do campo composto de nome.

**lightning:inputRichText**

Esse componente agora tem suporte para colar no editor de texto as imagens em linha copiadas de uma janela do navegador. No Chrome e no Safari no macOS, também é possível colar imagens em linha copiadas da área de trabalho.

Em todas as plataformas, é possível usar o novo `lightning:insertImageButton` como um componente filho. Esse componente adiciona um botão à barra de ferramentas do editor para ativar o carregamento de uma imagem da área de trabalho.

Os atributos a seguir são novos.

- `label` – rótulo de texto para o editor de rich text.
- `labelVisible` – especifica se o rótulo está visível ou é detectado somente pelos leitores de tela. O padrão é `false`.

**lightning:tree**

O atributo a seguir é novo.

- `metatext` – texto para fornecer aos usuários informações complementares e auxiliar na identificação ou esclarecimento de ambiguidade.

**lightning:utilityBarAPI**

Esse componente tem um novo método.

- `onUtilityClick()` – registra um manipulador de compromisso para o utilitário. Esse manipulador de compromisso é chamado quando o usuário clica no utilitário.

Para obter mais informações, consulte a API do Salesforce Console.

**lightning:workspaceAPI**

Esse componente tem novos métodos.

- `refreshTab()` – atualiza uma guia do espaço de trabalho ou uma subguia especificada por `tabId`. Lembre-se de que a primeira subguia tem o mesmo `tabId` que a guia do espaço de trabalho.
- `disableTabClose()` – impede o fechamento de uma guia ou subguia. Esse método remove o botão de fechamento de uma guia ou subguia, e desativa os atalhos de teclado que fecham guias e subguias.

Para obter mais informações, consulte a API do Salesforce Console.

## Eventos novos e alterados do Lightning

Os eventos do Lightning facilitam a comunicação entre os componentes e aumentam a interatividade em seus aplicativos.

### Novos eventos

O seguinte compromisso é novo.

**`forceCommunity:deflectionSignal`**

Um compromisso `lightningcommunity:deflectionSignal` é acionado quando um usuário da comunidade está passando por um processo para resolver um problema e então vê um item de desvio que poderia resolver o problema antecipadamente. Por exemplo, um usuário está preenchendo um formulário para criar um caso em uma comunidade quando ele vê um artigo útil recomendado. O artigo se mostra útil e o usuário da comunidade não precisa mais registrar um caso com o suporte. Esse compromisso está disponível somente em comunidades do Lightning.

### Compromissos descontinuados

Estes compromissos de aplicativo podem ser acionados por qualquer componente no seu aplicativo. A menos que seu componente esteja sendo executado em total isolamento no aplicativo independente e não esteja incluído em aplicativos complexos, como o Lightning Experience ou o aplicativo Salesforce móvel, o aplicativo de contêiner poderá acionar seu manipulador de compromisso várias vezes. Esse comportamento torna difícil lidar com cada compromisso de maneira adequada.

Os seguintes compromissos do sistema foram descontinuados.

**`aura:doneRendering`**
Use o compromisso de renderização no seu aplicativo ou componente em vez disso.

**`aura:doneWaiting`**
Para determinar quando uma ação é concluída, use o status de resposta no retorno de chamada da ação em vez disso.

**`aura:waiting`**
Execute lógica após colocar uma ação na fila, em vez de usar este compromisso. Um componente está esperando uma resposta de uma ação até o retorno de chamada da ação ser invocado.

O compromisso `force:navigateToComponent` foi descontinuado. Esse compromisso base64 codifica o componente, o que o deixa suscetível a ataques de cross-site scripting. Em vez disso, implemente a interface `lightning:isUrlAddressable` no componente de destino e navegue para o componente usando o componente `lightning:navigation` com o tipo de página `standard__component`. Esse processo gera uma rota no formato `/cmp/{componentName}?myAttr=attrValue`. Esse fluxo de trabalho abre guias e subguias para componentes personalizados sem expor preocupações de segurança.

## Interfaces novas e alteradas do Lightning

Uma interface do Lightning permite que um componente seja usado em diferentes contextos ou receba dados de contexto adicionais.

### Novas interfaces

As interfaces a seguir são novas.

**lightning:availableForFlowActions**
Permite usar um controlador no lado do cliente como uma ação em um fluxo. Para obter mais informações, consulte Execute ações locais em fluxos usando componentes do Lightning (disponíveis ao público em geral).

**lightning:hasPageReference**
Permite que um componente inclua um objeto `pageReference` como um atributo. Essa interface é usada por `lightning:isUrlAddressable`.

**lightning:isUrlAddressable**
Permite navegar diretamente para um componente a partir de um URL. Para obter mais informações, consulte Novas APIs de navegação do Lightning para componentes do Lightning.

**lightningsnapin:minimizedUI**
Permite usar um componente como um modelo de página do Lightning personalizado para o snap-in quando ele é minimizado. Para uso apenas com o Bate-papo do Snap-ins.

## Métodos de API JavaScript preteridos

Estes métodos no `AuraLocalizationService` são obsoletos.

- `getLocalizedDateTimeLabels()`
- `isPeriodTimeView()`
- `toISOString()`

# Serviços da plataforma Einstein: reconhecimento de imagens e processamento de linguagem natural

Você não é um cientista de dados ou especialista em aprendizagem de máquina, mas quer integrar AI aos seus aplicativos? Use as APIs dos Serviços da plataforma Einstein para ativar facilmente a AI nos seus aplicativos, com reconhecimento de imagens e processamento de linguagem natural. Usando as APIs do Einstein Vision, você pode utilizar classificadores pré-treinados ou treinar seus próprios classificadores personalizados para resolver uma grande variedade de casos de uso de reconhecimento especializado de imagens. Com as APIs do Einstein Language, você pode aproveitar o poder do processamento de linguagem natural para analisar texto e inferir o sentimento ou a intenção que ele expressa. Torne seus aplicativos mais inteligentes e pareça um gênio, tudo ao mesmo tempo.

NESTA SEÇÃO:

Obter o dobro de previsões gratuitas

A camada de serviços gratuita agora inclui 2.000 previsões gratuitas para cada mês calendário (antes, era de 1.000 previsões gratuitas). Você pode usar previsões intercambiavelmente entre Einstein Vision and Language.

Redefinir sua chave privada dos Serviços da plataforma Einstein

Quando você se inscreve em uma conta do Einstein, você obtém uma chave privada na forma de um arquivo .pem. Você usa essa chave para gerar um token de acesso que é necessário para fazer chamadas de API. Mas, às vezes, coisas acontecem. Se você perder sua chave privada, poderá solicitar uma nova.

Usar um token de atualização para gerar um token de acesso

Você pode usar um token de atualização em vez de sua chave privada para gerar um token de acesso. Um token de atualização é um token JWT que nunca expira. Você não pode usar um token de atualização para fazer uma chamada de API autenticada.

Einstein Vision: Exclusão de conjunto de dados de imagem e modelos de imagem

O Einstein Vision lhe permite explorar o poder da IA e treinar modelos de aprendizagem profunda para reconhecer e classificar imagens em escala. Você pode usar classificadores pré-treinados ou treinar seus próprios classificadores personalizados para solucionar casos de uso específicos.

Einstein Language: Exclusão de conjunto de dados de texto e modelos de texto

Use as APIs do Einstein Language para incorporar processamento de linguagem natural aos seus aplicativos e liberar percepções avançadas no texto. As APIs de linguagem incluem a API Einstein Intent e a API Einstein Sentiment.

## Obter o dobro de previsões gratuitas

A camada de serviços gratuita agora inclui 2.000 previsões gratuitas para cada mês calendário (antes, era de 1.000 previsões gratuitas). Você pode usar previsões intercambiavelmente entre Einstein Vision and Language.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Limites de classificação

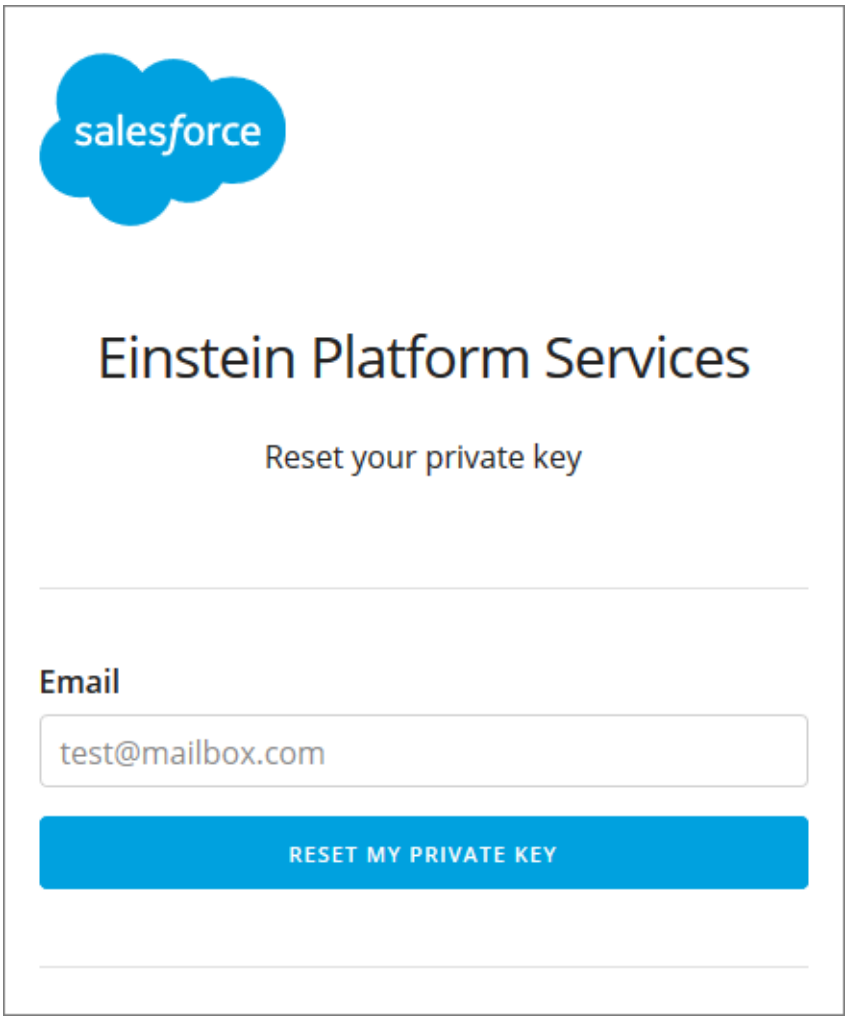
Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Redefinir sua chave privada dos Serviços da plataforma Einstein

Quando você se inscreve em uma conta do Einstein, você obtém uma chave privada na forma de um arquivo .pem. Você usa essa chave para gerar um token de acesso que é necessário para fazer chamadas de API. Mas, às vezes, coisas acontecem. Se você perder sua chave privada, poderá solicitar uma nova.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Vá até a página de redefinição em https://api.einstein.ai/reset. Insira o endereço de email associado à sua conta de Serviços da plataforma Einstein e siga as instruções.




Redefinir sua chave gera uma nova chave, mas você ainda terá acesso a seus conjuntos de dados e modelos. No entanto, sua chave anterior não funcionará mais.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Redefinir sua chave privada

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Usar um token de atualização para gerar um token de acesso

Você pode usar um token de atualização em vez de sua chave privada para gerar um token de acesso. Um token de atualização é um token JWT que nunca expira. Você não pode usar um token de atualização para fazer uma chamada de API autenticada.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Por quê:** Use um token de atualização para aplicativos que não têm acesso à chave privada, como aplicativos móveis. Um sistema de terceiros pode gerar o token de atualização usando a chave privada e fornecê-lo ao aplicativo móvel. O aplicativo então usa o token de atualização para gerar um token de acesso, que é então usado para fazer chamadas para uma API de Serviços da plataforma Einstein.

**Como:** Para obter um token de acesso usando um token de atualização, você deve primeiro obter o token de atualização usando a chave privada contida no arquivo .pem. Em seguida, use o token de atualização para gerar um token de acesso. Veja o processo para obter um token de atualização.

- Leia na chave privada.
- Crie a carga útil de JWT, que se parece com esse JSON.

```
{
  "sub": "<EMAIL_ADDRESS>",
  "aud": "https://api.einstein.ai/v2/oauth2/token",
  "exp": <EXPIRATION_SECONDS_IN_UNIX_TIME>
}
```

- Assine a carga útil de JWT com uma chave privada para gerar uma declaração.
- Chame a API e passe na string de declaração com o parâmetro `scope=offline`. Veja um exemplo usando 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"
```

- A chamada retorna com uma resposta que se parece com esse JSON. Os valores do token são então encurtados para facilitar a leitura.

```
{
  "access_token": "SPFPQ5IBLB6DPE6FKPWHMIWW4MCRICX4M4KQ...",
  "refresh_token": "FL4GSVQS4W5CKSFRVZBLPIVZZJ2K4VIFPLG...",
  "token_type": "Bearer",
  "expires_in": "120"
}
```

Agora que você possui um token de atualização, pode usá-lo para obter um token de acesso. Chame o ponto final `/v2/oauth2/token` e passe o token de atualização junto com estes parâmetros.

- `grant_type`—Especificar a string `refresh_token`.
- `refresh_token`—O token de atualização que você criou.
- `valid_for`—Número de segundos até que o token de acesso expire. O padrão é 60 segundos. O valor máximo é de 2592000 segundos (30 dias).

Veja um exemplo de chamada cURL com um token de atualização abreviado.

```
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"
```

A resposta é semelhante a este JSON.

```
{
  "access_token": "LA5JPHC6J2FOVPXVU36HW7WUF3GNNZC5PINC6NX272CEFCWGQNIBB...",
  "token_type": "Bearer",
```

```
  "expires_in": "60"
}
```

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Gerar um token OAuth usando um token de atualização

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Gerar um token OAuth

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Gerar um token de acesso OAuth

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Einstein Vision: Exclusão de conjunto de dados de imagem e modelos de imagem

O Einstein Vision lhe permite explorar o poder da IA e treinar modelos de aprendizagem profunda para reconhecer e classificar imagens em escala. Você pode usar classificadores pré-treinados ou treinar seus próprios classificadores personalizados para solucionar casos de uso específicos.

NESTA SEÇÃO:

Excluir um conjunto de dados de imagem retorna um novo código de status e resposta

A chamada de API para excluir o conjunto de dados não retorna mais um código de status 204 para uma exclusão de conjunto de dados bem-sucedida. Em vez disso, a API retorna um código de status 200, indicando que a resposta da exclusão do conjunto de dados foi bem-sucedida, mas que a exclusão ainda precisa ser concluída. Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados. Você deve excluir modelos explicitamente.

Excluir explicitamente um modelo de imagem para removê-lo

Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados ao conjunto de dados. Em vez disso, use esse novo ponto final de API para excluir um modelo.

Obter o status de uma exclusão de modelo ou conjunto de dados de imagem

Quando você exclui um conjunto de dados de imagem ou modelo, a exclusão não ocorre imediatamente. Para confirmar se um conjunto de dados ou modelo foi excluído, use esse novo ponto final de API.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Introdução ao Salesforce Einstein Vision

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

### Excluir um conjunto de dados de imagem retorna um novo código de status e resposta

A chamada de API para excluir o conjunto de dados não retorna mais um código de status 204 para uma exclusão de conjunto de dados bem-sucedida. Em vez disso, a API retorna um código de status 200, indicando que a resposta da exclusão do conjunto de dados foi bem-sucedida, mas que a exclusão ainda precisa ser concluída. Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados. Você deve excluir modelos explicitamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Além do novo código de status, a chamada retorna uma resposta JSON com um ID de exclusão. Você pode usar esse ID para consultar o status da exclusão. A resposta é semelhante a este JSON.

```
{
    "id": "Z2JTFBF3A7XKIJC5QEJXMO4HSY",
```

```
    "organizationId": "108",
    "type": "DATASET",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "1003360"
}
```

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Excluir um conjunto de dados

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Obter status de exclusão

## Excluir explicitamente um modelo de imagem para removê-lo

Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados ao conjunto de dados. Em vez disso, use esse novo ponto final de API para excluir um modelo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Essa chamada de cURL exclui o 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>
```

A resposta é semelhante a este JSON.

```
{
    "id": "2GAUJLAG3L5WFQE6GYTOM4O2IM",
    "organizationId": "108",
    "type": "MODEL",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "P3NDGNJFA5JG5J7RW54WUZDWGI"
}
```

Após excluir um modelo, use o `id` para verificar o status da exclusão.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Excluir um modelo

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Obter status de exclusão

## Obter o status de uma exclusão de modelo ou conjunto de dados de imagem

Quando você exclui um conjunto de dados de imagem ou modelo, a exclusão não ocorre imediatamente. Para confirmar se um conjunto de dados ou modelo foi excluído, use esse novo ponto final de API.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Essa chamada de cURL obtém o status da exclusão. Quando você faz uma chamada para excluir um conjunto de dados ou modelo, a resposta contém um campo de `id`. Substitua o valor de `<DELETION_ID>` por esse valor de campo.

```
curl -X GET -H "Authorization: Bearer <TOKEN>" -H "Cache-Control: no-cache"
https://api.einstein.ai/v2/vision/deletion/<DELETION_ID>
```

A resposta é semelhante a este JSON.

```
{
    "id": "C453RKMRAVUCXFJB4ZXGN3PKY4",
    "organizationId": "108",
    "type": "DATASET",
    "status": "SUCCEEDED",
    "progress": 1,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "1003528"
}
```

Os valores de status válidos são:

- `QUEUED`—A exclusão do objeto não foi iniciada.
- `RUNNING`—A exclusão do objeto está em andamento.
- `SUCCEEDED`—A exclusão do objeto foi concluída.
- `SUCCEEDED_WAITING_FOR_CACHE_REMOVAL`—O objeto foi excluído, mas pode levar até 30 dias para excluir arquivos relacionados que estão armazenados em cache no sistema.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Obter status de exclusão

## Einstein Language: Exclusão de conjunto de dados de texto e modelos de texto

Use as APIs do Einstein Language para incorporar processamento de linguagem natural aos seus aplicativos e liberar percepções avançadas no texto. As APIs de linguagem incluem a API Einstein Intent e a API Einstein Sentiment.

NESTA SEÇÃO:

Excluir um conjunto de dados de texto retorna um novo código de status e resposta

A chamada de API para excluir o conjunto de dados não retorna mais um código de status 204 para uma exclusão de conjunto de dados bem-sucedida. Em vez disso, a API retorna um código de status 200, indicando que a resposta da exclusão do conjunto de dados foi bem-sucedida, mas que a exclusão ainda precisa ser concluída. Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados. Você deve excluir modelos explicitamente.

Excluir explicitamente um modelo de texto para removê-lo

Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados ao conjunto de dados. Em vez disso, use esse novo ponto final de API para excluir um modelo.

Obter um status de uma exclusão de modelo ou conjunto de dados de texto

Quando você exclui um conjunto de dados de imagem ou modelo, a exclusão não ocorre imediatamente. Para confirmar se um conjunto de dados ou modelo foi excluído, use esse novo ponto final de API.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Introdução ao Salesforce Einstein Language

Salesforce Einstein: Previsão, Bots, Recomendações de descoberta e outros aprimoramentos geniais

## Excluir um conjunto de dados de texto retorna um novo código de status e resposta

A chamada de API para excluir o conjunto de dados não retorna mais um código de status 204 para uma exclusão de conjunto de dados bem-sucedida. Em vez disso, a API retorna um código de status 200, indicando que a resposta da exclusão do conjunto de dados foi bem-sucedida, mas que a exclusão ainda precisa ser concluída. Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados. Você deve excluir modelos explicitamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Além do novo código de status, a chamada retorna uma resposta JSON com um ID de exclusão. Você pode usar esse ID para consultar o status da exclusão. A resposta é semelhante a este JSON.

```
{
    "id": "S3C54OPF3UMROLXCR2C3FZA3ZU",
    "organizationId": "108",
    "type": "DATASET",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "1000518"
}
```

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Excluir um conjunto de dados

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Obter status de exclusão

## Excluir explicitamente um modelo de texto para removê-lo

Excluir um conjunto de dados não exclui mais os modelos associados ao conjunto de dados. Em vez disso, use esse novo ponto final de API para excluir um modelo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Essa chamada de cURL exclui o 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>
```

A resposta é semelhante a este JSON.

```
{
    "id": "FMEMQAUE3I2HHU5AS6RTTGNXKI",
```

```
    "organizationId": "108",
    "type": "MODEL",
    "status": "QUEUED",
    "progress": 0,
    "message": null,
    "object": "deletion",
    "deletedObjectId": "WEQ6PHPBGFYVX5C7QDP6XU3NXY"
}
```

Após excluir um modelo, use o `id` para verificar o status da exclusão.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Excluir um modelo

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Obter status de exclusão

## Obter um status de uma exclusão de modelo ou conjunto de dados de texto

Quando você exclui um conjunto de dados de imagem ou modelo, a exclusão não ocorre imediatamente. Para confirmar se um conjunto de dados ou modelo foi excluído, use esse novo ponto final de API.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Contact Manager.

**Como:** Essa chamada de cURL obtém o status da exclusão. Quando você faz uma chamada para excluir um conjunto de dados ou modelo, a resposta contém um campo de `id`. Substitua o valor de `<DELETION_ID>` por esse valor de campo.

```
curl -X GET -H "Authorization: Bearer <TOKEN>" -H "Cache-Control: no-cache"
https://api.einstein.ai/v2/language/deletion/<DELETION_ID>
```

A resposta é semelhante 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"
}
```

Os valores de status válidos são:

- `QUEUED`—A exclusão do objeto não foi iniciada.
- `RUNNING`—A exclusão do objeto está em andamento.
- `SUCCEEDED`—A exclusão do objeto foi concluída.
- `SUCCEEDED_WAITING_FOR_CACHE_REMOVAL`—O objeto foi excluído, mas pode levar até 30 dias para excluir arquivos relacionados que estão armazenados em cache no sistema.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Einstein Platform Services*: Obter status de exclusão

# Visualforce: estilização do Lightning Experience e segurança aprimorada

Desenvolva aplicativos para personalizar sua organização usando o Visualforce. As alterações nesta versão o ajudarão a desenvolver aplicativos com a aparência do Lightning Experience e melhorar a segurança das suas páginas.

Para obter mais informações sobre os recursos afetados por essas melhorias, consulte o *Guia do desenvolvedor do Visualforce*.

NESTA SEÇÃO:

Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce (disponível ao público em geral)

Temos o prazer de anunciar que o recurso de folhas de estilo do Lightning Experience, introduzido na versão Winter '18, agora está disponível ao público em geral. Estilize suas páginas do Visualforce com a aparência do Lightning Experience, quando visualizadas no aplicativo Salesforce ou no Lightning Experience. Este atributo não altera o estilo quando a página é visualizada no Salesforce Classic.

Folhas de estilo do Lightning Experience foram atualizadas

O elemento `<body>` de uma página do Visualforce agora inclui a classe de escopo CSS `slds-vf-scope` quando `lightningStylesheets="true"` na marca `<apex:page>`. A classe de escopo compatibiliza o seu conteúdo com a UI do Lightning Experience. Quando o atributo `lightningStylesheets` é definido como `true`, ele substitui o atributo `standardStylesheets`.

As folhas de estilo do Lightning Experience oferecem suporte a temas personalizados

O atributo `lightningStylesheets` pode incorporar o tema da sua organização em suas páginas do Visualforce. Defina o estilo da sua página com temas integrados do Salesforce ou temas personalizados criados por você mesmo.

Identificar rapidamente o tema do Salesforce que os usuários veem em JavaScript

Se você utilizar JavaScript intensivamente em suas páginas e aplicativos, a identificação da experiência do usuário do Salesforce o ajudará a gerenciar a navegação no seu código JavaScript. A detecção do tema do Salesforce costumava exigir várias etapas e funções de utilitário. O processo otimizado envolve apenas uma nova função: `UITheme.getUITheme()`.

Ativar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic

Se você tiver desativado a proteção contra clickjack devido a problemas com o Visualforce no console do Salesforce Classic, incluindo o Salesforce Health Cloud, ative a proteção contra clickjack para suas páginas do Visualforce. Anteriormente, para usar páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic, era preciso desativar a proteção contra clickjack em todas as páginas do Visualforce.

## Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce (disponível ao público em geral)

Temos o prazer de anunciar que o recurso de folhas de estilo do Lightning Experience, introduzido na versão Winter '18, agora está disponível ao público em geral. Estilize suas páginas do Visualforce com a aparência do Lightning Experience, quando visualizadas no aplicativo Salesforce ou no Lightning Experience. Este atributo não altera o estilo quando a página é visualizada no Salesforce Classic.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce em todas as edições.

**Como:** Para estilizar sua página do Visualforce, defina `lightningStylesheets="true"` na marca `<apex:page>`.

CONSULTE TAMBÉM:

As folhas de estilo do Lightning Experience oferecem suporte a temas personalizados

*Guia do desenvolvedor do Visualforce*: Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce existentes

## Folhas de estilo do Lightning Experience foram atualizadas

O elemento `<body>` de uma página do Visualforce agora inclui a classe de escopo CSS `slds-vf-scope` quando `lightningStylesheets="true"` na marca `<apex:page>`. A classe de escopo compatibiliza o seu conteúdo com a UI do Lightning Experience. Quando o atributo `lightningStylesheets` é definido como `true`, ele substitui o atributo `standardStylesheets`.

**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce em todas as edições.

**Como:** Se você definir `applyBodyTag` ou `applyHtmlTag` como `false`, terá que adicionar manualmente a classe de escopo `slds-vf-scope`. Por exemplo:

```
<apex:page lightningStylesheets="true" applyHtmlTag="false" applyBodyTag="false">

<body class="slds-vf-scope">

    <!-- Your Lightning-styled Visualforce content -->

</body>

</apex:page>
```

CONSULTE TAMBÉM:

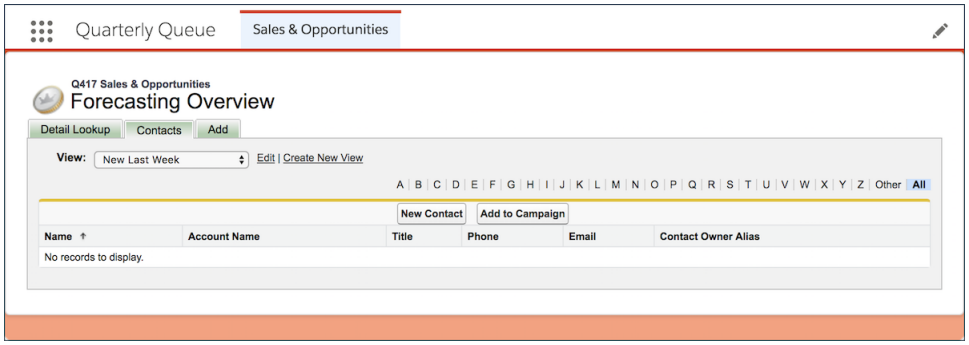
- Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce (disponível ao público em geral)
- As folhas de estilo do Lightning Experience oferecem suporte a temas personalizados
- *Guia do desenvolvedor do Visualforce*: Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce existentes

## As folhas de estilo do Lightning Experience oferecem suporte a temas personalizados

O atributo `lightningStylesheets` pode incorporar o tema da sua organização em suas páginas do Visualforce. Defina o estilo da sua página com temas integrados do Salesforce ou temas personalizados criados por você mesmo.

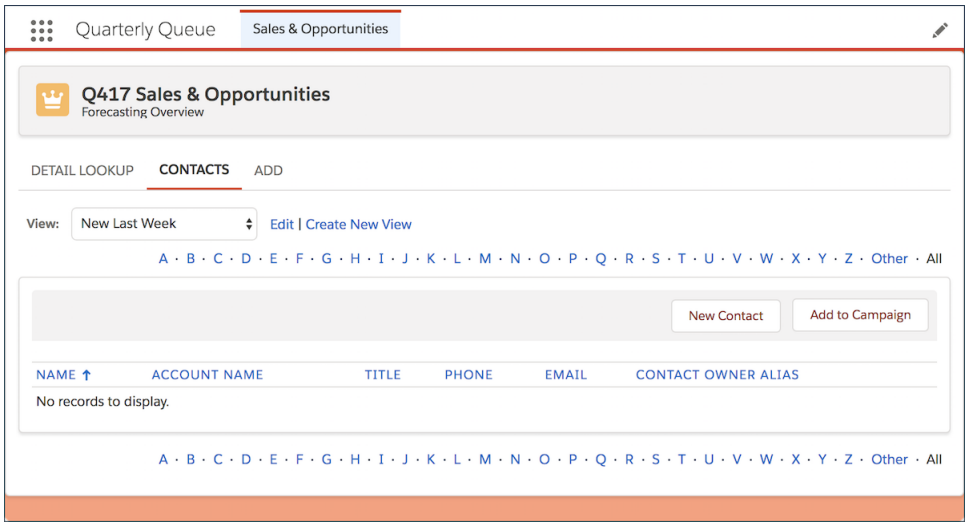
**Onde:** Esse recurso está disponível no Lightning Experience e em todas as versões do aplicativo Salesforce em todas as edições.

**Por quê:** Os temas permitem celebrar compromissos e qualidades especiais da sua organização. O suporte à configuração do tema da sua organização em suas páginas do Visualforce mantém a empolgação consistente em todas as páginas da sua organização. Veja a seguir um exemplo de uma página do Visualforce com estilos padrão usados no Lightning Experience com um tema personalizado.




Funciona, mas simplesmente não é…*você*.

Com suporte a tema adicionado a `lightningStylesheets`, toda página está vestida para a festa.




O vermelho Codey Canyon é o que *todo mundo* está usando nesta estação.

**Como:** Para configurar temas, em Configuração, insira *`Temas e identidade visual`* na caixa Busca rápida e selecione **Temas e identidade visual**.

Após selecionar um tema alternativo ou criar um tema personalizado, ele poderá ser usado com qualquer página do Visualforce. Para fazer isso, defina `lightningStylesheets="true"` na tag `<apex:page>` e atualize o nível da API da página para 43.0 ou posterior.

CONSULTE TAMBÉM:

- Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce (disponível ao público em geral)
- *Guia do desenvolvedor do Visualforce*: Aplicar folhas de estilo do Lightning Experience a páginas do Visualforce existentes
- *Ajuda do Salesforce*: Aplicar uma marca em sua organização no Lightning Experience (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

## Identificar rapidamente o tema do Salesforce que os usuários veem em JavaScript

Se você utilizar JavaScript intensivamente em suas páginas e aplicativos, a identificação da experiência do usuário do Salesforce o ajudará a gerenciar a navegação no seu código JavaScript. A detecção do tema do Salesforce costumava exigir várias etapas e funções de utilitário. O processo otimizado envolve apenas uma nova função: `UITheme.getUITheme()`.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em todas as edições.

**Como:** `UITheme.getUITheme()` retorna uma string que indica o tema da interface do usuário atual.

```
function isLightningDesktop() {
  return UITheme.getUITheme === "Theme4d";
}
```

CONSULTE TAMBÉM:

- *Guia do desenvolvedor do Visualforce*: Determinação do estilo do Salesforce que os usuários visualizam em JavaScript

## Ativar a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic

Se você tiver desativado a proteção contra clickjack devido a problemas com o Visualforce no console do Salesforce Classic, incluindo o Salesforce Health Cloud, ative a proteção contra clickjack para suas páginas do Visualforce. Anteriormente, para usar páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic, era preciso desativar a proteção contra clickjack em todas as páginas do Visualforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Salesforce Classic em todas as edições.

**Por quê:** Nenhuma configuração adicional foi incluída na Configuração, mas as configurações existentes agora fornecem melhor cobertura para usuários do console do Salesforce Classic. Se você já tiver a proteção contra clickjack ativada, sua organização receberá automaticamente a segurança aprimorada.

**Como:** Na maioria das situações, você pode simplesmente ativar a proteção contra clickjack em suas páginas do Visualforce. Em Configuração, insira *`Configurações de sessão`* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de sessão**. Ative as configurações **Ativar proteção contra clickjack para páginas de cliente do Visualforce com cabeçalhos padrão** e **Ativar proteção contra clickjack para páginas de cliente do Visualforce com cabeçalhos desativados**.

Nota: Você precisa da permissão "Personalizar aplicativo" para alterar essas configurações.

No entanto, podem ocorrer problemas se a sua infraestrutura de rede incluir determinados servidores de proxy, mais comumente um agente de segurança de acesso à nuvem (CASB) como o CipherCloud. Se não estiver configurado corretamente, seu servidor de proxy poderá bloquear o acesso às páginas do Visualforce no console do Salesforce Classic quando a proteção contra clickjack for ativada.

Se o seu servidor de proxy estiver alterando os URLs de solicitações ao Salesforce, desative a proteção contra clickjack para páginas do Visualforce. Em seguida, configure sua infraestrutura de rede para reescrever corretamente todos os URLs, inclusive os URLs no cabeçalho HTTP `X-Frame-Options`. Depois de configurar sua infraestrutura de rede, ative novamente a proteção contra clickjack para suas páginas do Visualforce.

# Apex

O Apex agora oferece uma declaração `switch`, métodos para ajudá-lo a obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente e muitos outros aprimoramentos.

Para obter mais informações sobre essas melhorias, consulte o *Guia do desenvolvedor do Apex*.

NESTA SEÇÃO:


Simplifique seu código com a declaração Switch do Apex

Agora, o Apex fornece uma declaração `switch` que testa se uma expressão corresponde um de diversos valores e ramificações adequadamente.

Obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente

Nós adicionamos métodos do Apex para ajudá-lo a obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente. Anteriormente, o nome do desenvolvedor era acessível apenas via SOQL no SObject RecordType e não via informações de descrição.

A função Count() do SOQL não é levada (tanto) em conta em relação aos limites

O Apex limita o número total de linhas que você pode recuperar com consultas SOQL. Melhoramos a maneira como as consultas que contêm as funções `COUNT()` e `COUNT(fieldName)` de SOQL são contadas em relação a esse limite.

Limpar mensagens nas Páginas do Visualforce durante o teste

Use o novo método `System.Test.clearApexPageMessages()` para limpar as mensagens em uma páginas do Visualforce enquanto executa métodos de teste do Apex.

### Compilar na implantação (disponível ao público em geral)

Cada Apex code de uma organização agora é recompilado automaticamente antes da conclusão de uma implantação de metadados, instalação de pacote ou atualização de pacote. Essa alteração de comportamento melhora o desempenho após implantações de metadados e atualizações de pacote. Antes, uma implantação, instalação ou atualização pode deixar uma organização com código invalidado, causando um desempenho reduzido enquanto o Apex era recompilado.

### Cancelamento opcional da coleta de informações de cobertura de código durante execuções de teste

Acelere execuções de teste do Apex optando pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código quando precisar de um feedback mais rápido sobre status aprovado ou com falha em vez de dados de cobertura. Quando você opta pelo cancelamento, nenhum dado sobre a cobertura do teste do Apex é armazenado.

### Use o novo Modificador de acesso do Apex para empacotamento

A acessibilidade do método do Apex no empacotamento de segunda geração (beta) foi alterada. Agora, as interfaces, classes, métodos e propriedades do Apex não podem ser acessadas por outros pacotes com quem elas compartilham um namespace, a menos que explicitamente anotado. O comportamento do Apex que é marcado como global é inalterado. O modificador se aplica apenas a pacotes que possuem um namespace.

### Limite de tamanho do Apex code aumentado

A quantidade máxima de Apex code que você pode usar em uma organização foi duplicada, de 3 MB a 6 MB. Se sua organização foi aprovada anteriormente para um aumento acima de 6 MB, isso permanece inalterado.

### Os destinatários de email de exceção do Apex podem receber emails de erro de processo e fluxo

Anteriormente, a página de email de exceção do Apex era usada apenas para exceções do Apex. Agora, você pode usá-la para emails de erro de processo e fluxo.

### Apex: Classes, enums e interfaces novas e alteradas

Essas classes, enums e interfaces são novas ou foram alteradas.

### ConnectApi (Chatter no Apex): classes e enumerações novas e alteradas

Crie experiências personalizadas no Salesforce usando o Chatter no Apex. Agora, você pode definir um elemento de feed como fechado, anonimizar uma verificação de comentário e incluir links para registros em publicações e comentários.

## Simplifique seu código com a declaração Switch do Apex

Agora, o Apex fornece uma declaração `switch` que testa se uma expressão corresponde um de diversos valores e ramificações adequadamente.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:**

A sintaxe é:

```
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
```

```
    }
}
```

Os valores `when` podem ser valores únicos, valores múltiplos, ou tipos SObject. Por exemplo:

```
when value1 {
}
```

```
when value2, value3 {
}
```

```
when TypeName VariableName {
}
```

A declaração `switch` avalia a expressão e executa o bloco de códigos para o valor `when` correspondente. Se nenhum valor corresponder, o bloco de códigos para o bloco `when else` é executado. Se não houver um bloco `when else`, nenhuma ação é tomada.

Nota: Não há erro. Após o bloco de códigos ser executado para um determinado bloco `when`, a declaração `switch` sai.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor do Apex*: Alternar declarações

*IdeaExchange*: Adicione a instrução "Switch" ou "Case" no Apex

## Obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente

Nós adicionamos métodos do Apex para ajudá-lo a obter o nome do desenvolvedor para tipos de registro mais facilmente. Anteriormente, o nome do desenvolvedor era acessível apenas via SOQL no SObject RecordType e não via informações de descrição.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

Você pode usar os seguintes métodos para obter o nome do desenvolvedor.

- `Schema.DescribeSObjectResult.getRecordTypeInfosByDeveloperName()`
- `Schema.RecordTypeInfo.getDeveloperName()`

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Obtenha RecordTypeInfos pelo método de nome da API

## A função Count() do SOQL não é levada (tanto) em conta em relação aos limites

O Apex limita o número total de linhas que você pode recuperar com consultas SOQL. Melhoramos a maneira como as consultas que contêm as funções `COUNT()` e `COUNT(fieldName)` de SOQL são contadas em relação a esse limite.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Anteriormente, cada registro individual correspondido pelas funções `COUNT()` e `COUNT(fieldName)` do SOQL contava em relação ao limite de linhas da consulta. Portanto, solicitar uma contagem pode ter um impacto significativo sobre os limites de controlador, especialmente ao trabalhar com tantos registros. Agora, se uma consulta que usa uma dessas funções retornar um inteiro, ela contará apenas como uma linha de consulta em relação ao limite do controlador. Se uma consulta que usa uma dessas funções retornar uma matriz de objetos AggregateResult, apenas o número total de objetos AggregateResult são contados em relação ao limite.

Por exemplo, considere a seguinte consulta.

```
Integer countOfContacts = [SELECT COUNT() FROM Contact WHERE Account.Name = 'Edge
Communications'];
```

Anteriormente, o número de registros correspondidos por essa consulta contava em relação ao limite. Agora, essa consulta conta como apenas uma linha de consulta em relação ao limite.

A seguinte consulta usa a função `COUNT(fieldName)`. Anteriormente, o número de linhas retornadas contava em relação ao limite, mas agora essa consulta conta como apenas uma única linha de consulta.

```
AggregateResult ar = [SELECT COUNT(AccountId) rowcount FROM Contact]; // Count contacts
with an account only
Integer rowCount = (Integer)ar.get('rowcount');
```

Se uma consulta que usa a função `COUNT(fieldName)` contiver uma cláusula GROUP BY, apenas o número de objetos AggregateResult resultantes conta em relação ao limite. Por exemplo, na consulta do exemplo a seguir, apenas um item por resultado agregado é contado em relação ao limite.

```
List<AggregateResult> res = [SELECT COUNT(id) FROM Contact GROUP BY AccountId];
System.assertEquals(res.size(), Limits.getQueryRows());
```

Anteriormente, todos os registros correspondidos por essa consulta contavam em relação ao limite de linhas de consulta.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Conte a consulta SOQL count() como uma consulta de linha única

## Limpar mensagens nas Páginas do Visualforce durante o teste

Use o novo método `System.Test.clearApexPageMessages()` para limpar as mensagens em uma páginas do Visualforce enquanto executa métodos de teste do Apex.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Por quê:** Você pode usar o método `System.Test.clearApexPageMessages()` para testar o êxito ou a falha de cada chamada aos métodos do controlador. Usar essa função junto com os métodos `ApexPages.hasMessages()` e `ApexPages.getMessages()` permite que você teste os controladores do Visualforce mais facilmente.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Adicione suporte para limpar PageMessages por meio do Apex

## Compilar na implantação (disponível ao público em geral)

Cada Apex code de uma organização agora é recompilado automaticamente antes da conclusão de uma implantação de metadados, instalação de pacote ou atualização de pacote. Essa alteração de comportamento melhora o desempenho após implantações de metadados e atualizações de pacote. Antes, uma implantação, instalação ou atualização pode deixar uma organização com código invalidado, causando um desempenho reduzido enquanto o Apex era recompilado.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Compilar na implantação agora está disponível automaticamente para organizações de produção para garantir que os usuários não passem por um desempenho reduzido imediatamente após uma implantação e não é possível desativar essa configuração. Para organizações de sandbox, desenvolvedor, avaliação e teste, esse recurso está desativado por padrão, mas é possível ativá-lo em Configuração, nas Configurações do Apex.

Esse recurso faz com que as implantações na organização invoquem o compilador do Apex e salvem o bytecode resultante como parte da implantação. Um aumento mínimo nos tempos de implantação pode ocorrer, mas o Apex não precisa ser recompilado na primeira execução. Portanto, o menor aumento no tempo de implantação pode evitar problemas de desempenho na primeira execução.

Considere ativar esse recurso em organizações teste ou sandboxes compartilhadas por diversos usuários para teste funcional ou usadas por processos de integração contínuos.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Execute Compilar todas as classes após instalação e atualizações do pacote

## Cancelamento opcional da coleta de informações de cobertura de código durante execuções de teste

Acelere execuções de teste do Apex optando pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código quando precisar de um feedback mais rápido sobre status aprovado ou com falha em vez de dados de cobertura. Quando você opta pelo cancelamento, nenhum dado sobre a cobertura do teste do Apex é armazenado.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Para optar pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código durante execuções de teste, faça uma das seguintes ações.

- Em Configuração, pesquise por *`Apex Test Execution`*. Selecione **Selecionar testes** e selecione **Ignorar cobertura de código**.
- No Developer Console, selecione **Teste** > **Nova execução** > **Configurações** > **Ignorar cobertura de código**.

## Use o novo Modificador de acesso do Apex para empacotamento

A acessibilidade do método do Apex no empacotamento de segunda geração (beta) foi alterada. Agora, as interfaces, classes, métodos e propriedades do Apex não podem ser acessadas por outros pacotes com quem elas compartilham um namespace, a menos que explicitamente anotado. O comportamento do Apex que é marcado como global é inalterado. O modificador se aplica apenas a pacotes que possuem um namespace.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** A nova anotação `@namespaceAccessible` marca o Apex como público ou protegido para outros pacotes que compartilham um namespace. Se você usar essa anotação no Apex que não seja empacotado, não haverá impacto, portanto, ele poderá ser implantado em organizações de desenvolvimento.

Nota: Você pode adicionar ou remover a anotação `@namespaceAccessible` a qualquer momento, mesmo no Apex code gerenciado e lançado. Certifique-se de que você não tem pacotes dependentes que precisam da funcionalidade da anotação antes de adicioná-la ou removê-la.

Esse exemplo exibe uma classe do Apex marcada com a anotação `@namespaceAccessible`. A classe é acessível a outros pacotes dentro do mesmo namespace. O primeiro construtor também é visível dentro do namespace, mas o segundo construtor não é.

```
// 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;
    }
}
```

## Limite de tamanho do Apex code aumentado

A quantidade máxima de Apex code que você pode usar em uma organização foi duplicada, de 3 MB a 6 MB. Se sua organização foi aprovada anteriormente para um aumento acima de 6 MB, isso permanece inalterado.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: O limite de uso do Apex de 3.000.000 de caracteres pode ser aumentado

## Os destinatários de email de exceção do Apex podem receber emails de erro de processo e fluxo

Anteriormente, a página de email de exceção do Apex era usada apenas para exceções do Apex. Agora, você pode usá-la para emails de erro de processo e fluxo.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

CONSULTE TAMBÉM:

Controlar quem recebe emails de erro de processo e fluxo

## Apex: Classes, enums e interfaces novas e alteradas

Essas classes, enums e interfaces são novas ou foram alteradas.

NESTA SEÇÃO:

Novas classes do Apex

As classes são introduzidas nesta versão.

Classes do Apex alteradas

Estas classes existentes têm métodos ou constantes novos ou alterados.

Novas enums do Apex

Essas enumerações são introduzidas nesta versão.

Interface alterada do Apex

Essa seção lista interfaces existentes que foram atualizadas.

## Novas classes do Apex

As classes são introduzidas nesta versão.

**Classe `TestBroker` no namespace `EventBus`**

A nova classe `EventBus.TestBroker` contém um método que entrega mensagens de compromissos de plataforma em um teste do Apex.

**`deliver()`**

Entrega mensagens de compromissos de plataforma para o barramento de compromisso de teste. Use esse método para entregar mensagens de compromisso de teste diversas vezes e verifique se os assinantes do compromisso processaram os compromissos de teste em cada etapa do caminho.

**Classe `UserManagement` no namespace `System`**

A nova classe `System.UserManagement` contém métodos para gerenciar usuários finais, por exemplo, para registrar métodos de verificação ou gerenciar solicitações para o Salesforce esquecê-los.

**`deregisterVerificationMethod(userId, method)`**

Cancela o registro de um método de verificação de identidade. Use esse método para permitir que os usuários excluam um método de verificação existente.

**`formatPhoneNumber(countryCode, phoneNumber)`**

Formata um número de telefone celular para um usuário. Chame esse método para garantir que o número de telefone seja formatado adequadamente antes de atualizar o número de telefone celular de um usuário.

**`obfuscateUser(userId)`**

Mistura os dados dos usuários em sua solicitação quando eles não quiserem que seus dados pessoais sejam reconhecidos no Salesforce. Quando você invoca o método para o usuário, os dados se tornam anônimos e não será possível recuperá-los.

**`obfuscateUser(userId, username)`**

Mistura os dados dos usuários em sua solicitação quando eles não quiserem que seus dados pessoais sejam reconhecidos no Salesforce. Quando você invoca o método para o usuário, os dados se tornam anônimos e não será possível recuperá-los. Use esse método para definir o nome de usuário para um valor específico após ele ser misturado.

**`registerVerificationMethod(method, startUrl)`**

Registra um método de verificação de identidade. Os métodos de verificação incluem uma senha única baseada em tempo, senha única de email ou texto, Salesforce Authenticator ou U2F. Os usuários finais registram seus métodos de verificação.

## Classes do Apex alteradas

Estas classes existentes têm métodos ou constantes novos ou alterados.

**Classe `Schema.DescribeFieldResult`**

**Novo método**

**isAiPredictionField() (Beta)**

Retorna um booleano que indica se o campo está ativado para exibir os dados de previsão do Einstein.

**Novo método**

**isFormulaTreatNullNumberAsZero()**

Retorna `true` se `null` for tratado como zero em um campo de fórmula, caso contrário `false`.

**Classe `Schema.DescribeSObjectResult`**

**Novo método**

**getRecordTypeInfosByDeveloperName()**

Retorna um mapa que corresponde os nomes do desenvolvedor a seu tipo de registro associado.

### Classe `Schema.RecordTypeInfo`

#### Novo método

**getDeveloperName()**
Retorna o nome do desenvolvedor para esse tipo de registro.

### Classe `System.Site`

#### Novo método

**`passwordlessLogin(userId, methods, startUrl)`**
Registra um usuário em uma comunidade usando um método de verificação de identidade, como email ou texto, em vez de uma senha. O login sem senha é uma maneira conveniente e móvel de dar boas vindas a usuários em sua comunidade. Ofereça aos usuários da sua comunidade uma alternativa para a exigência de senhas quando eles fazem login.

### Classe `System.Test`

#### Novo método

**clearApexPageMessages()**
Limpe as mensagens em uma página do Visualforce enquanto executa métodos de teste do Apex.

#### Novo método

**`getEventBus()`**
Retorna uma instância do agente do barramento de compromissos de teste, o que permite que você opere em mensagens de compromissos de plataforma em um teste do Apex. Por exemplo, você pode chamar `Test.getEventBus().deliver()` para entregar mensagens de compromisso.

CONSULTE TAMBÉM:

Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)

## Novas enums do Apex

Essas enumerações são introduzidas nesta versão.

### Enum `Auth.VerificationMethod`

Essa enum tem os seguintes valores, que correspondem a métodos de verificação de identidade.

- `EMAIL`
- `SALESFORCE_AUTHENTICATOR`
- `SMS`
- `TOTP`
- `U2F`

### Enum `System.TriggerOperation`

Essa enum tem os seguintes valores, que correspondem a compromissos acionadores.

- `AFTER_DELETE`
- `AFTER_INSERT`
- `AFTER_UNDELETE`
- `AFTER_UPDATE`
- `BEFORE_DELETE`
- `BEFORE_INSERT`

- `BEFORE_UPDATE`

CONSULTE TAMBÉM:

*IdeaExchange*: Uma enum de contexto acionador para representar a operação atual e o estado anterior/posterior

### Interface alterada do Apex

Essa seção lista interfaces existentes que foram atualizadas.

**Interface `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler`**

**Métodos alterados**

A interface `QuickAction.QuickActionDefaultsHandler` permite que você especifique os valores padrão para a ação de Email padrão no feed de casos. Essa interface agora funciona no Lightning Experience. Para obter detalhes de suporte, consulte o *Guia do desenvolvedor do Apex*.

## ConnectApi (Chatter no Apex): classes e enumerações novas e alteradas

Crie experiências personalizadas no Salesforce usando o Chatter no Apex. Agora, você pode definir um elemento de feed como fechado, anonimizar uma verificação de comentário e incluir links para registros em publicações e comentários.

Muitas ações de recurso da API REST do Chatter são expostas como métodos estáticos em classes do Apex no namespace `ConnectApi`. Esses métodos usam outras classes `ConnectApi` para entrada e retorno de informações. O namespace `ConnectApi` é conhecido como *Chatter no Apex*.

No Apex, você pode acessar alguns dados do Chatter usando consultas SOQL e objetos. Entretanto, as classes `ConnectApi` expõem dados do Chatter de forma muito mais simples. Os dados são localizados e estruturados para exibição. Por exemplo, em vez de fazer muitas chamadas para acessar e montar um feed, é possível fazer isso com uma única chamada.

Nota: Para integrar aplicativos móveis, sites de intranet e aplicativos da Web de terceiros ao Chatter e a Comunidades, use a API REST do Chatter.

NESTA SEÇÃO:

Classes do Chatter no Apex novas e alteradas
Estas classes são novas ou foram alteradas nesta versão.

Classes de entrada do Chatter no Apex novas e alteradas
Estas classes de entrada são novas ou foram alteradas nesta versão.

Classes de saída do Chatter no Apex novas e alteradas
Estas classes de saída são novas ou foram alteradas nesta versão.

Enumerações do Chatter no Apex novas e alteradas
Estas enumerações são novas ou foram alteradas nesta versão.

### Classes do Chatter no Apex novas e alteradas

Estas classes são novas ou foram alteradas nesta versão.

#### Feeds do Chatter

Esses métodos novos e existentes estão na classe `ConnectApi.ChatterFeeds`.

**Definir um elemento de feed como fechado**

- `setFeedElementIsClosed(communityId, feedElementId, isClosed)`

Os usuários não podem editar (especificamente o corpo ou o título do item do feed), comentar em, nem excluir um elemento de feed fechado. Se o elemento de feed fechado for uma pesquisa, os usuários não poderão votar nela. Os usuários não podem editar (especificamente o corpo do comentário) nem excluir um comentário em um elemento de feed fechado nem selecionar ou removê-lo como melhor resposta.

Os administradores e moderadores podem editar e excluir elementos de feed fechados e comentar em elementos de feed fechado. Os administradores e moderadores podem selecionar ou remover o status de melhor resposta de comentários em elementos de feed fechados.

**Incluir um link a um registro em uma publicação de feed**

Use esse método existente com o novo ConnectApi.EntityLinkSegmentInput.

- `postFeedElement(communityId, feedElement)`

**Incluir um link a um registro em um comentário**

Use esse método existente com o novo ConnectApi.EntityLinkSegmentInput.

- `postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)`

**Marcar um comentário como verificado por um usuário anônimo**

Se um usuário verificou anteriormente um comentário e, em seguida, solicitou que a atividade fosse excluída, use esse método para manter a verificação e anonimizar o valor do `lastVerifiedByUser`.

- `setCommentIsVerifiedByAnonymized(communityId, commentId, isVerified, isVerifiedByAnonymized)`

## Próximas melhores ações (Piloto)

Nota: Fornecemos a Próxima melhor ação do Einstein a clientes selecionados por meio de um programa piloto que requer a concordância com termos e condições específicos. Para ser indicado para participar do programa, entre em contato com a Salesforce. Programas piloto estão sujeitos a alterações e não podemos garantir a aceitação. A Próxima melhor ação do Einstein não está disponível ao público em geral, a menos ou até que a Salesforce anuncie sua disponibilidade geral na documentação, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas. Não podemos garantir a disponibilidade geral dentro de qualquer prazo específico, ou mesmo independentemente de qualquer condição. Tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. Você pode fornecer feedback e sugestões para a Próxima melhor ação do Einstein no IdeaExchange.

**Obter uma proposição**

- `getProposition(propositionId)`

**Obter recomendações para uma estratégia**

- `getRecommendations(strategyName, maxResults, contextRecordId)`

**Registrar reações de usuários para recomendações**

- `setRecommendationReaction(reaction)`

## Usuários

Esse método existente está na classe `ConnectApi.ChatterUsers`.

**Limpar curtidas em publicações e comentários para um usuário**

- `purgeUserActivities(communityId, userId)`

## Classes de entrada do Chatter no Apex novas e alteradas

Estas classes de entrada são novas ou foram alteradas nesta versão.

### Feeds do Chatter

**`ConnectApi.MessageSegmentInput`**
Essa classe é uma superclasse de ConnectApi.EntityLinkSegmentInput.

**`ConnectApi.EntityLinkSegmentInput`**
Essa nova classe de entrada é uma subclasse de ConnectApi.MessageSegmentInput. Tem uma propriedade.

- `entityId` – ID da entidade a vinculada.

### Próximas melhores ações (Piloto)

**`ConnectApi.NBAReactionInput`**
Essa nova classe de entrada tem estas propriedades.

- `contextRecordId`—ID do registro do contexto. Por exemplo, se a próxima melhor ação estiver em uma página de detalhes do caso, o ID do caso.
- `executionId`—ID da execução da estratégia de recomendação original.
- `onBehalfOfId`—ID do usuário ou da entidade para qual a reação ocorreu.
- `reactionType`—Tipo de reação a uma recomendação. Os valores são:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategyName`—Nome da estratégia da recomendação.
- `targetActionId`—ID da ação de destino.
- `targetActionName`—Nome da ação de destino.
- `targetId`—ID da recomendação que teve uma reação.

## Classes de saída do Chatter no Apex novas e alteradas

Estas classes de saída são novas ou foram alteradas nesta versão.

### Feeds do Chatter

**`ConnectApi.CloseCapability`**
Essa nova classe de saída é uma subclasse de `ConnectApi.FeedElementCapability`. Ela tem estas propriedades:

- `canContextUserUpdateIsClosed`—Especifica se o usuário do contexto tem permissão para definir o elemento do feed como fechado (`true`) ou não (`false`).
- `isClosed`—Especifica se o elemento de feed está fechado (`true`) ou não (`false`).

**`ConnectApi.FeedElementCapabilities`**
Essa classe de saída tem esta nova propriedade.

- `close`—Se um elemento de feed possui essa capacidade, os usuários com a permissão podem fechá-la.

**`ConnectApi.VerifiedCapability`**
Esse corpo de resposta tem esta propriedade nova.

- `isVerifiedByAnonymized`—Especifica se o comentário é marcado como verificado por um usuário anônimo (`true`) ou não (`false`).

## Files Connect

**`ConnectApi.AbstractRepositoryFile`**

Essa classe de saída tem esta nova propriedade.

- `contentBody`—Texto do conteúdo do arquivo se disponível, caso contrário `null`.

## Próximas melhores ações (Piloto)

**`ConnectApi.AbstractNBARecommendation`**

Essa nova classe de saída é uma superclasse de ConnectApi.NBARecommendationProposition. Ela tem estas propriedades:

- `actionReference`—Referência à ação a ser realizada, por exemplo, a um fluxo a ser iniciado.
- `description`—Descrição da recomendação.
- `id`—ID da entidade recomendada.
- `name`—Nome da entidade recomendada.
- `url`—URL para a entidade recomendada.

**`ConnectApi.NBAReaction`**

Essa nova classe de saída tem estas propriedades.

- `contextRecord`—Referência do registro do contexto.
- `createdBy`—Referência ao criador da reação.
- `createdDate`—Data de criação da reação.
- `id`—ID do registro da reação.
- `onBehalfOf`—Referência ao usuário ou registro que está reagindo indiretamente à recomendação.
- `reactionType`—Tipo de reação a uma recomendação. Os valores são:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategy`—Estratégia que recomendou o registro de destino.
- `targetAction`—Ação de destino que é recomendada.
- `targetRecord`—Referência ao registro de destino.

**`ConnectApi.NBARecommendationProposition`**

Essa nova classe de saída é uma subclasse de ConnectApi.AbstractNBARecommendation. Ela não tem propriedades adicionais.

**`ConnectApi.NBARecommendations`**

Essa nova classe de saída tem estas propriedades.

- `debug`—Informações de depuração do tempo de execução registradas durante a execução da estratégia de recomendação.
- `errors`—Erros de tempo de execução que ocorreram durante a execução da estratégia de recomendação.
- `executionId`—ID da execução da estratégia de recomendação.
- `onBehalfOfId`—ID do usuário ou da entidade para qual a estratégia de recomendação foi executada.
- `recommendations`—Lista de recomendações retornadas por uma estratégia de recomendação.

**`ConnectApi.Proposition`**

Essa nova classe de saída tem estas propriedades.

- `actionReference`—Referência à ação a ser realizada, por exemplo, a um fluxo a ser iniciado.
- `description`—Descrição da proposição.
- `id`—ID da proposição.
- `name`—Nome da proposição.
- `url`—URL para a proposição.

**`ConnectApi.RecordSnapshot`**
Essa nova classe de saída tem estas propriedades.

- `id`—ID do registro.
- `nameAtSnapshot`—Nome do registro quando o ID foi registrado.

### Enumerações do Chatter no Apex novas e alteradas

Estas enumerações são novas ou foram alteradas nesta versão.

Para obter informações sobre essas enumerações, consulte Enumerações de ConnectApi no *Guia do desenvolvedor do Apex*.

**`ConnectApi.FeedElementCapabilityType`**
Essa enumeração tem um valor novo.

- `Close`—Os usuários não podem editar, comentar em, nem excluir elementos de feed fechados. Se o elemento de feed for uma pesquisa, os usuários não poderão votar nela.

**`ConnectApi.NBAReactionType`**
Essa nova enumeração tem estes valores.

- `Accepted`
- `Rejected`

**`ConnectApi.SocialNetworkProvider`**
Essa enumeração tem um valor novo.

- `InstagramBusiness`

## Metadados

Acesse mais tipos de metadados e objetos da API do conjunto de ferramentas na versão 43.0 da API. Permita que os usuários modifiquem metadados sem conceder a eles acesso a dados da organização. Use registros de metadados personalizados para atualizar valores compartilhados em várias regras de validação de uma só vez. Recupere modos de exibição de lista de tipo de metadados personalizados usando a API de metadados.

NESTA SEÇÃO:

Determinar instantaneamente a cobertura de metadados
O relatório Cobertura de metadados mostra se há suporte para os tipos nos canais de metadados Empacotamento desbloqueado, API de metadados, Rastreamento de origem. Esse relatório gerado dinamicamente é sua melhor fonte de informações sobre a cobertura de metadados. Ele mostra informações de cobertura da versão mais recente da API com suporte na sua organização.

Tipos de metadados personalizados: Atualizar diversas regras de validação de uma vez, recuperando modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados por meio da API de metadados
Os tipos de metadados personalizados continuam ficando ainda melhores. Agora, você pode atualizar diversas regras de validação de uma vez e recuperar modos de exibição de listas por meio da API de metadados.

### Novos componentes do conjunto de alterações

Os componentes disponíveis para um conjunto de alterações variam por edição. Esses componentes agora estão disponíveis para conjuntos de alterações.

### Quando conjuntos de alterações se tornam indisponíveis

Um conjunto de alterações implantado de uma sandbox de origem que você excluiu ou atualizou recentemente pode aparecer temporariamente como disponível para a implantação na organização de destino. O período de tempo em que o conjunto de alterações aparece como implantável na organização de destino depende de quanto tempo os processos de limpeza do banco de dados interno leva para concluir. Quando você exclui ou atualiza a sandbox de origem, espere que o conjunto de alterações não esteja mais disponível para implantação na organização de destino.

### API de metadados

A API de metadados inclui tipos e campos novos e alterados.

### API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos novos e alterados, uma chamada SOAP alterada e um recurso REST alterado.

CONSULTE TAMBÉM:

API

## Determinar instantaneamente a cobertura de metadados

O relatório Cobertura de metadados mostra se há suporte para os tipos nos canais de metadados Empacotamento desbloqueado, API de metadados, Rastreamento de origem. Esse relatório gerado dinamicamente é sua melhor fonte de informações sobre a cobertura de metadados. Ele mostra informações de cobertura da versão mais recente da API com suporte na sua organização.

**Onde:** Para acessar o relatório Cobertura de metadados, vá para `https://yourOrgUrl/mdcoverage/report.jsp`.

## Tipos de metadados personalizados: Atualizar diversas regras de validação de uma vez, recuperando modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados por meio da API de metadados

Os tipos de metadados personalizados continuam ficando ainda melhores. Agora, você pode atualizar diversas regras de validação de uma vez e recuperar modos de exibição de listas por meio da API de metadados.

NESTA SEÇÃO:

### Atualizar diversas regras de validação com registros de tipo de metadados personalizados (disponível ao público em geral)

Com registros de tipos de metadados personalizados disponíveis para referenciar em regras de validação, você não precisa especificar valores no código. Faça referência aos registros diretamente dentro das regras de validação para evitar adicionar os mesmos valores a cada regra. A capacidade de fazer referência a registros de tipos de metadados personalizados ajuda as organizações assinantes também. Antes, quando você adicionava uma regra de validação a um pacote gerenciado, um assinante não podia editá-la. Agora, você pode definir a lógica e deixar a personalização para um assinante.

### Recuperar modos de exibição de lista de tipo de metadados personalizados usando a API de metadados

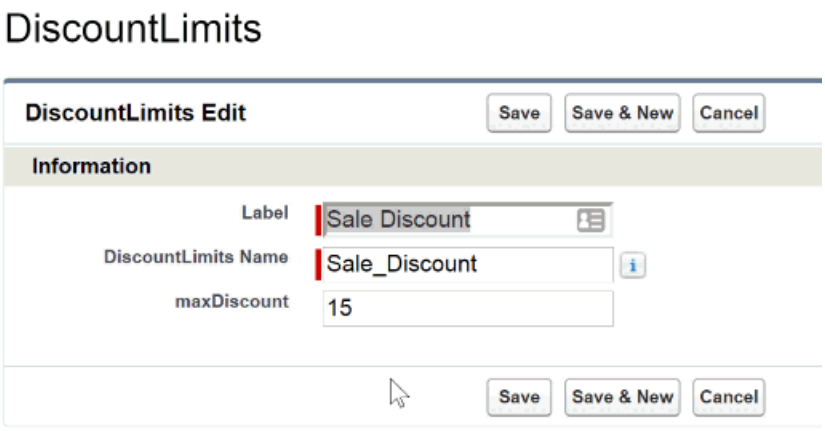
Recupere modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados usando API de metadados para que os modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados sejam incluídos quando você recuperar pacotes.

## Atualizar diversas regras de validação com registros de tipo de metadados personalizados (disponível ao público em geral)

Com registros de tipos de metadados personalizados disponíveis para referenciar em regras de validação, você não precisa especificar valores no código. Faça referência aos registros diretamente dentro das regras de validação para evitar adicionar os mesmos valores a cada regra. A capacidade de fazer referência a registros de tipos de metadados personalizados ajuda as organizações assinantes também. Antes, quando você adicionava uma regra de validação a um pacote gerenciado, um assinante não podia editá-la. Agora, você pode definir a lógica e deixar a personalização para um assinante.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions. As organizações da Professional Edition podem criar, editar e excluir somente registros de metadados personalizados de tipos em pacotes instalados.

**Por quê:** Considere uma regra de validação que limite o desconto em uma marca a 10%. Você decide alterar o desconto, portanto, as regras de validação que usam esse valor precisam de atualização. Em vez de atualizar diversas regras que verificam a quantidade do desconto, faça referência a um registro de metadados personalizados dentro das regras de validação. Em seguida, você pode atualizar a quantidade do desconto no registro de metadados personalizados sem modificar a regra de validação.




## Recuperar modos de exibição de lista de tipo de metadados personalizados usando a API de metadados

Recupere modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados usando API de metadados para que os modos de exibição de listas de tipos de metadados personalizados sejam incluídos quando você recuperar pacotes.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic em Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions. As organizações da Professional Edition podem criar, editar e excluir somente registros de metadados personalizados de tipos em pacotes instalados.

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor da API de metadados*: Tipos de metadados personalizados

## Novos componentes do conjunto de alterações

Os componentes disponíveis para um conjunto de alterações variam por edição. Esses componentes agora estão disponíveis para conjuntos de alterações.

EDIÇÕES

Disponível em **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Database.com** Editions

**Bot**
Representa uma definição da configuração de um bot do Einstein que pode ter uma ou mais versões. Apenas uma versão pode estar ativa.

**BotVersion**
Representa os detalhes da configuração para uma versão de Bot do Einstein específica, incluindo diálogos, intenções, entidades e slots. Ambos os componentes Bot e BotVersion são selecionados quando você adiciona Bots a um conjunto de alterações.

**CMSConnectSource**
Representa as informações de conexão para sistemas de gerenciamento de conteúdo externo que alimentam conteúdo para Comunidades.

**MlDomain (Beta)**
Representa um Conjunto de intenções do Einstein.

**Implantação do Snap-in**
Representa uma implantação do Snap-ins para Web. Uma implantação do Snap-ins é uma configuração do Bate-papo do Snap-ins ou do Snap-ins Appointment Management (Beta).

## Quando conjuntos de alterações se tornam indisponíveis

Um conjunto de alterações implantado de uma sandbox de origem que você excluiu ou atualizou recentemente pode aparecer temporariamente como disponível para a implantação na organização de destino. O período de tempo em que o conjunto de alterações aparece como implantável na organização de destino depende de quanto tempo os processos de limpeza do banco de dados interno leva para concluir. Quando você exclui ou atualiza a sandbox de origem, espere que o conjunto de alterações não esteja mais disponível para implantação na organização de destino.

**Onde:** Esse comportamento se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Professional, Performance e Unlimited.

## API de metadados

A API de metadados inclui tipos e campos novos e alterados.

### Novos tipos de metadados

**Bot**
Representa uma definição da configuração de um bot do Einstein que pode ter uma ou mais versões. Apenas uma versão pode estar ativa.

**BotVersion**
Representa os detalhes da configuração para uma versão de Bot do Einstein específica, incluindo diálogos, intenções, entidades e slots.

**CMSConnectSource**
Representa as informações de conexão para sistemas de gerenciamento de conteúdo externo que alimentam conteúdo para Comunidades.

**EmbeddedServiceFieldService**
Representa um nó de configuração para a criação de uma implantação de Gerenciamento de compromisso de Snap-Ins (beta).

**MlDomain**
Representa um Conjunto de intenções do Einstein.

## Tipos e campos de metadados atualizados

Estes tipos de metadados foram alterados ou tiveram campos adicionados ou alterados.

**AuthProvider**
Os seguintes campos somente leitura são novos.

**`LinkKickoffUrl`**
Fornece o URL para vincular usuários existentes do Salesforce a uma conta de terceiros.

**`OauthKickoffUrl`**
Fornece o URL para obter tokens de acesso do OAuth para um terceiro.

**`SsoKickoffUrl`**
Fornece o URL para realizar login único no Salesforce de um terceiro usando suas credenciais de terceiros.

**CustomApplication**
Os seguintes campos são novos.

**`isNavAutoTempTabsDisabled`**
Indica se a navegação cria automaticamente definições de guias temporárias.

**`isNavPersonalizationDisabled`**
Indica se a personalização da navegação está desativada.

O campo a seguir foi alterado.

**`formFactors`**
O valor `Small` agora é suportado para aplicativos do Lightning para indicar um telefone usando o aplicativo Salesforce móvel.

**CustomField**
O seguinte campo é novo.

**`isAIPredictionField` (Beta)**
Verifica se um campo pode exibir os valores de previsão do Einstein. Use o Criador de previsões do Einstein para determinar os dados a serem exibidos e o campo de destino.

**ConnectedAppOauthConfig**
Os seguintes campos são novos.

**`idTokenConfig`**
Especifica a configuração do token de ID para as definições de OAuth do aplicativo conectado.

**`idTokenAudience`**
Público ao qual o token de ID do OAuth é destinado.

**`idTokenIncludeAttributes`**
Indica se os atributos são incluídos no token do ID do OAuth.

**`idTokenIncludeCustomPerms`**
Indica se as permissões personalizadas são incluídas no token do ID do OAuth.

**`idTokenIncludeStandardClaims`**
Indica se as reivindicações padrão sobre o compromisso de autenticação estão incluídas no token de ID do OAuth.

**`idTokenValidity`**
Número de minutos após o qual o token de ID do OAuth não deve ser aceito para processamento. O valor padrão é 2 minutos.

**EmbeddedServiceBranding**
Os seguintes campos são novos.

**`Height`**
Altura do snap-in.

**`Width`**
Largura do snap-in.

**EmbeddedServiceConfig**
Os seguintes campos são novos.

**`authMethod`**
Tipo de método de login selecionado para essa implantação de Snap-ins.

**`customMinimizedComponent`**
O componente do Lightning personalizado que é utilizado para o snap-in minimizado nessa implantação de Snap-Ins.

**`shouldHideAuthDialog`**
Indica se o prompt em que o cliente faz login novamente durante um fluxo deve ser oculto. Quando oculto, o cliente é levado diretamente para sua página de login.

**EmbeddedServiceLiveAgent**
Os seguintes campos são novos.

**`isOfflineCaseEnabled`**
Indica se o suporte offline está ativado para essa implantação de bate-papo de snap-ins.

**`isQueuePositionEnabled`**
Indica se a posição da fila (exibindo o local do visitante do bate-papo na linha enquanto ele aguarda por um agente) é ativada para essa implantação de bate-papo de snap-ins.

**`offlineCaseBackgroundImg`**
Caso de suporte offline do segundo plano para esse snap-in.

O campo `EmbeddedServiceQuickAction` tem um novo tipo de campo `quickActionType`.

**ExternalDataSource**
O seguinte campo é novo.

**`customHttpHeaders`**
Representa cabeçalhos de HTTP personalizados usados com conectores OData 2.0 ou OData 4.0.

**Fluxo**
O campo `stages`, que era beta na versão Spring '18, agora está disponível ao público em geral.

Os seguintes campos estão atualizados.

**`operator` (subtipo FlowAssignmentItem)**
Estes valores de enumeração são adicionados: `AddAtStart`, `AssignCount`, `RemoveAfterFirst`, `RemoveAll`, `RemoveBeforeFirst`, `RemoveFirst`, `RemovePosition` e `RemoveUncommon`.

O operador `Add` agora suporta variáveis de coleção no campo `value`.

**`actionType` (subtipo FlowActionCall)**
O valor de enumeração `component` é adicionado.

**`dataType` (subtipo FlowScreenField)**
`DateTime` agora é um valor de enumeração válido.

**ForecastingSettings**

Estes valores são adicionados ao campo `name` em ForecastingTypeSettings: `OpportunityQuantityProductDate`, `OpportunityQuantityScheduleDate`, `OpportunityRevenueProductDate` e `OpportunityRevenueScheduleDate`.

**Rede**

O seguinte campo é novo.

**`lockoutTemplate`**

Comunica-se com usuários quando eles são bloqueados de sua organização devido ao excesso de tentativas de login com falha.

**ProfilePasswordPolicy**

O seguinte campo é novo.

**`forgotPasswordRedirect`**

Indica se os links de redefinição de senha nos emails de senha esquecida permanecem ativos até que um usuário confirme a solicitação de redefinição de senha.

**QuickAction**

O campo de `formula` no subtipo FieldOverride agora é suportado para campos de lista de opções de seleção única.

**Traduções**

O campo a seguir foi adicionado ao subtipo FlowTranslation.

**`stages`**

Uma lista de traduções de estágio para a versão do fluxo.

### Tipos de campos atualizados

Esse tipo de campo foi alterado.

**SharingModel**

Dois valores de campo foram adicionados.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

CONSULTE TAMBÉM:

Mostre previsões do Einstein onde você quiser (Beta)

## API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos novos e alterados, uma chamada SOAP alterada e um recurso REST alterado.

O Guia do desenvolvedor da API do conjunto de ferramentas contém todas as informações sobre a API do conjunto de ferramentas.

NESTA SEÇÃO:

Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos novos e alterados.

Chamadas e recursos alterados na API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui uma chamada SOAP alterada e um recurso REST alterado.

## Objetos novos e alterados na API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui objetos novos e alterados.

### Novos objetos

**ColorDefinition**
Representa os metadados de cores para uma guia.

**EmbeddedServiceFieldService**
Representa um nó de configuração para a criação de uma implantação de Gerenciamento de compromisso de Snap-Ins (beta).

**IconDefinition**
Representa um ícone, como usado para uma guia.

**MetadataComponentDependency (Piloto)**
Representa relacionamento de dependência entre os componentes de metadados em sua organização.

**TabDefinition**
Representa uma guia e retorna todas as guias disponíveis na organização.

### Objetos alterados

**ApexExecutionOverlayAction**
O campo a seguir foi alterado.

**ExecutableEntityId**
Esse campo anteriormente obrigatório agora é obrigatório apenas se `ExecutableEntityName` não for fornecido. Se `ExecutableEntityName` e `ExecutableEntityId` forem fornecidos, `ExecutableEntityId` tem precedência.

O seguinte campo é novo.

**ExecutableEntityName**
O typeRef do Apex da classe ou acionador que está sendo executado. Uma pesquisa de tipo é feita e, se o typeRef for válido, `ExecutableEntityId` é definido como o ID da classe ou acionador.

Para um acionador, o typeRef deve começar com o prefixo do acionador SFDC `__sfdc_trigger/`. Por exemplo, `__sfdc_trigger/`***`YourTriggerName`*** ou `__sfdc_trigger/`***`YourNamespace`***`/`***`YourTriggerName`***.

Para uma classe, use o formato ***`YourClass`***, ***`YourClass`***`$`***`YourInnerClass`*** ou ***`YourNamespace`***`/`***`YourClass`***`$`***`YourInnerClass`***.

Esse campo é obrigatório se `ExecutableEntityId` não for fornecido. Se `ExecutableEntityName` e `ExecutableEntityId` forem fornecidos, `ExecutableEntityId` tem precedência.

**ApexTestQueueItem**
O seguinte campo é novo.

**`ShouldSkipCodeCoverage`**
Indica se deseja optar pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código durante as execuções de teste do Apex.

**CustomApplication**
Os seguintes campos são novos.

**`IsNavAutoTempTabsDisabled`**
Indica se a navegação cria automaticamente definições de guias temporárias.

**`IsNavPersonalizationDisabled`**
Indica se a personalização da navegação está desativada.

**EmbeddedServiceConfig**

Os seguintes campos são novos.

**AuthMethod**
Tipo de método de login selecionado para essa implantação de Snap-ins.

**CustomMinimizedComponentId**
O componente do Lightning personalizado que é utilizado para o snap-in minimizado para essa implantação do Bate-papo do Snap-ins.

**ManageableState**
Indica o estado gerenciável do componente especificado que está contido em um pacote.

**NamespacePrefix**
O prefixo de namespace associado a esse objeto. Cada organização Developer Edition que cria um pacote gerenciado possui um prefixo de namespace exclusivo.

**ShouldHideAuthDialog**
Especifica se o prompt no qual o cliente faz login novamente durante um fluxo está oculto (`true`) ou não (`false`). Quando oculto, o cliente é levado diretamente para sua página de login.

**EmbeddedServiceLiveAgent**

Os seguintes campos são novos.

**Enabled**
Indica se essa implantação do Live Agent do Bate-papo do Snap-ins está ativada (`true`).

**IsOfflineCaseEnabled**
Especifica se o suporte offline está ativado para essa implantação do Snap-ins (`true`) ou não (`false`).

**IsQueuePositionEnabled**
Especifica se a posição na fila (exibindo o lugar do cliente que está na linha enquanto aguarda por um agente) está ativada para essa implantação do Bate-papo do Snap-ins (`true`) ou não (`false`).

**LiveAgentChatUrl**
O ponto final REST para bate-papos do Live Agent.

**LiveAgentContentUrl**
O ponto final REST para conteúdo do Live Agent.

**ManageableState**
Indica o estado gerenciável do componente especificado que está contido em um pacote.

**NamespacePrefix**
O prefixo de namespace associado a esse objeto. Cada organização Developer Edition que cria um pacote gerenciado possui um prefixo de namespace exclusivo.

**OfflineCaseBackgroundImg**
O URL da imagem usada para o segundo plano para o formulário de caso de suporte offline no Bate-papo do Snap-ins.

**PrechatJson**
O objeto JSON de todos os campos do formulário pré-bate-papo selecionado na configuração do Live Agent.

Estes campos foram marcados anteriormente como inutilizáveis e agora estão disponíveis:

- `AvatarImg`
- `FontSize`
- `HeaderBackgroundImg`
- `PrechatBackgroundImg`

- `SmallCompanyLogoImg`
- `WaitingStateBackgroundImg`

**EmbeddedServiceQuickAction**
O campo a seguir foi adicionado.

**QuickActionType**
Tipo de ação rápida. Um dos valores a seguir:

- `Prechat`: pré-bate-papo
- `OfflineCase`: suporte offline (Casos)

**EntityDefinition**
O seguinte campo é novo.

**developerName**
O nome do desenvolvedor do tipo de registro.

**PackageInstallRequest**
O seguinte campo é novo.

**EnableRss**
Especifica se o pacote pode enviar e receber dados de Configurações do site remoto (RSS) e da Política de segurança de conteúdo (CSP) de sites de terceiros (`true`) ou não (`false`).

**Package2**
O seguinte campo é novo.

**IsDeprecated**
Especifica se esse pacote foi marcado como descontinuado (`true`) ou não (`false`).

**Package2Version**
O seguinte campo é novo.

**IsReleased**
Esse campo substitui `IsBeta`. Ele indica se a versão do pacote é lançada (`true`) ou está em beta (`false`).

O campo a seguir foi removido.

**IsBeta**
`IsReleased` substitui esse campo.

## Chamadas e recursos alterados na API do conjunto de ferramentas

A API do conjunto de ferramentas inclui uma chamada SOAP alterada e um recurso REST alterado.

### Chamadas SOAP alteradas

**runTestsAsynchronous()**
O parâmetro a seguir é novo.

**skipCodeCoverage**
Esse parâmetro indica se deseja optar pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código durante as execuções de teste do Apex.

### Recursos REST alterados

**/runTestsAsynchronous/**

O parâmetro a seguir é novo.

**skipCodeCoverage**

Esse parâmetro indica se deseja optar pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código durante as execuções de teste do Apex.

# API

Acesse mais informações de sua organização na versão 43.0 da API usando interfaces de aplicativo simples, poderosas e seguras.

Nota: Buscar atualizações para API de metadados e API do conjunto de ferramentas? Ambas as APIs estão na nova seção Metadados dessas notas de versão.

NESTA SEÇÃO:

Objetos novos e alterados

Acesse mais dados por meio desses objetos padrão novos e alterados.

SOQL

A Linguagem de consulta de objeto do Salesforce (SOQL) inclui atualizações em `toLabel(fields)`.

SOSL

Salesforce Object Search Language (SOSL) agora inclui suporte para pesquisas em exibições de lista.

API REST

A API REST inclui recursos novos e alterados.

API SOAP

A API SOAP inclui chamadas novas, alteradas e descontinuadas.

API REST do Chatter

Integre aplicativos móveis, sites de intranet e aplicativos da Web de terceiros ao Salesforce usando a API REST do Chatter. Agora, você pode definir um elemento de feed como fechado, anonimizar uma verificação de comentário e incluir links para registros em publicações e comentários. Você também pode permitir que usuários não autenticados vejam um arquivo de ativos e recebam até 100 ativos por vez.

API REST de relatórios e painéis

Os aprimoramentos da API REST de relatórios e painéis incluem novos recursos e propriedades. Ative a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience para começar a retornar relatórios combinados de `/analytics/reports`. Obtenha informações sobre subpastas.

API da interface de usuário

Crie a UI do Salesforce para aplicativos móveis nativos e aplicativos da Web personalizados utilizando a mesma API que a Salesforce usa para desenvolver o Lightning Experience e o Salesforce para Android, iOS e Web móvel. Além de criar interfaces de usuário personalizadas para registros, ações e favoritos, agora você pode criar interfaces de usuário para exibições de lista e aplicativos Salesforce.

API em massa

A API em massa inclui alterações no gerenciamento de limites e no cabeçalho de solicitação de PK Chunking.

### Ação rápida do Lightning e APIs de JavaScript do editor do Salesforce Classic

Use o componente `lightning:quickActionAPI` em seus componentes personalizados para interagir com ações rápidas na página. O componente chama os métodos de API do JavaScript de ação rápida do Lightning e fornece uma funcionalidade semelhante para as APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic, também conhecidas como APIs do editor de feed de casos. Se você usou APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic, seus componentes e páginas do Visualforce agora funcionarão automaticamente no Lightning Experience. Não é necessário reescrever seu código.

### APIs do Salesforce Console

Mais APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console estão disponíveis na API JavaScript do Console do Lightning. Trabalhe com o item de navegação em um aplicativo de console, atualize a guia Console e registre um manipulador de compromissos para um utilitário. Live Agent e Omni-Channel também têm novos métodos e compromissos.

### Variável global $CustomMetadata

`$CustomMetadata` é uma variável global em fórmulas de regra de validação para referenciar dinamicamente tipos de metadados personalizados usando a sintaxe `$CustomMetadata.type.record.field`.

## Objetos novos e alterados

Acesse mais dados por meio desses objetos padrão novos e alterados.

NESTA SEÇÃO:

Novos objetos
Estes objetos são novos.

Objetos alterados
Estes objetos foram alterados.

### Novos objetos

Estes objetos são novos.

**AccountBrand**
Representa os detalhes da marca de uma Conta de parceiros.

**AccountBrandShare**
Representa uma entrada de compartilhamento em um registro de marca da conta.

**AppDefinition**
Representa os metadados de um aplicativo e seus itens de navegação. Os metadados são retornados apenas para aplicativos que o usuário atual pode acessar.

**AppTabMember**
Representa a lista de guias para cada um dos aplicativos disponíveis.

**ChannelProgramLevelShare**
Representa uma entrada de compartilhamento em um registro de nível de programa de canal.

**ChannelProgramMemberShare**
Representa uma entrada de compartilhamento em um registro de membro do programa de canal.

**ColorDefinition**
Representa os metadados relacionados a cores para uma guia personalizada.

**CustomHttpHeader**
Representa um cabeçalho HTTP personalizado que fornece informações de contexto do Salesforce como região, detalhes da organização ou o papel da pessoa que visualiza o objeto externo.

**EmailRelay**
Representa a configuração para enviar uma retransmissão de email. Uma retransmissão de email encaminha o email enviado do Salesforce por meio dos servidores de email da sua empresa.

**EmailDomainFilter**
Representa um filtro que determina se uma retransmissão do email é restringida a uma lista de domínios específica.

**FlowStageRelation**
Representa um relacionamento entre uma entrevista de fluxo pausada e seus estágios. Quando uma entrevista de fluxo é pausada, o Salesforce cria um registro de FlowStageRelation para cada estágio que definido para a variável do sistema `$Flow.CurrentStage` ou `$Flow.ActiveStages`. Disponível na API versão 43.0 ou posterior.

**IconDefinition**
Representa os metadados relacionados a ícones para uma guia personalizada.

**LightningToggleMetrics**
Representa usuários que mudaram do Lightning Experience de volta para o Salesforce Classic.

**LightningUsageByAppTypeMetrics**
Representa o número de usuários no Lightning Experience e no Salesforce Mobile.

**LightningUsageByBrowserMetrics**
Representa o uso do Lightning Experience agrupado pelo navegador do usuário.

**LightningUsageByFlexiPageMetrics**
Representa as páginas personalizadas que os usuários exibiram mais frequentemente no Lightning Experience.

**LightningUsageByPageMetrics**
Representa as páginas padrão que os usuários exibiram mais frequentemente no Lightning Experience.

**RecordAction**
Representa um relacionamento entre um registro e um fluxo. Crie um RecordAction para cada fluxo que deseja que seja associado a um determinado registro.

**TabDefinition**
Representa uma guia personalizada. Retorna apenas as guias às quais o usuário atual tem acesso.

**UserDevice**
Representa informações exclusivas para um dispositivo.

**UserDeviceApplication**
Representa informações sobre aplicativos instalados em um dispositivo que esteja acessando o Salesforce.

**UserListView**
Representa as personalizações que um usuário fez em um modo de exibição de lista.

**UserListViewCriterion**
Representa o critério para um modo de exibição de lista personalizada de um usuário. O critério consiste nos filtros ou na ordem de classificação que um usuário adicionou a um modo de exibição de lista para o aplicativo Salesforce móvel.

**VoiceCoaching**
Representa uma chamada que está usando o monitoramento de chamadas.

**VoiceCoachingShare**
Representa uma entrada de compartilhamento em um registro VoiceCoaching.

**VoiceLocalPresenceNumber**
Representa um número de telefone com o mesmo código de área que a pessoa que está sendo chamada.

## Objetos alterados

Estes objetos foram alterados.

### Objetos alterados

**AgentWork**
Este campo foi atualizado:

- `Status`

Esse campo inclui um novo valor, *`Transferred`*, que indica que o item de trabalho foi transferido de um agente para outro agente, fila, ou habilidade.

**ApexTestQueueItem**
Este campo é novo:

- `ShouldSkipCodeCoverage`

Indica se deseja optar pelo cancelamento da coleta de informações de cobertura de código durante as execuções de teste do Apex.

**AuthProvider**
Esses campos somente leitura são novos. Os campos fornecem URLs de configuração do cliente que são gerados após a definição do provedor de autenticação.

- `LinkKickoffUrl`
- `OauthKickoffUrl`
- `SsoKickoffUrl`

**Case**
Esse novo campo foi adicionado.

- `Comments`

Usado para inserir um comentário de caso interno antes de fechar um caso.

**CaseComment**
Esse novo campo foi adicionado.

- `IsNotificationSelected`

Esse campo indica se uma notificação de email é enviada para o contato do caso quando um CaseComment é criado ou atualizado.

**CaseTeamMember**
Esse novo campo foi adicionado.

- `TeamTemplateId`

O ID da equipe predeterminada ao qual o membro da equipe do caso está associado.

**ChannelProgramLevel**
Esse novo campo foi adicionado.

- `OwnerID`

Obrigatório. ID do usuário que é o proprietário do registro.

**ChannelProgramMember**
Esse novo campo foi adicionado.

- `OwnerID`

Obrigatório. ID do usuário que é o proprietário do registro.

**ContentDocumentLink**

Esse campo foi atualizado.

- `Visibility`

O campo de visibilidade agora pode ser atualizado.

**ContentWorkspace**

Esse novo campo foi adicionado.

- `WorkspaceImageId`

Usado para atribuir arquivos de imagem a bibliotecas.

**Domínio**

Esse novo campo foi adicionado.

- `CnameTarget`

O nome canônico (CNAME) do host ou servidor externo. Se você usar um domínio personalizado com um provedor não Salesforce, como seu próprio servidor externo ou provedor de CDN, para servir seu domínio, esse campo aponta para o CNAME do provedor externo.

**EmailMessage**

Esses novos campos foram adicionados.

- `IsPrivateDraft`

Carrega um rascunho de email privado.

- `ValidatedFromAddress`

Um valor de lista de opções com o endereço do remetente, os endereços de email de toda a organização validados que originaram o email ou o endereço de Roteamento de Email-to-Case.

**EmbeddedServiceDetail**

Estes novos campos foram adicionados:

- `CancelApptBookingFlowName`
- `CustomMinimizedComponent`
- `FieldServiceConfirmCardImg`
- `FieldServiceHomeImg`
- `FieldServiceLogoImg`
- `FlowDeveloperName`
- `Height`
- `IsFieldServiceEnabled`
- `IsOfflineCaseEnabled`
- `IsQueuePositionEnabled`
- `OfflineCaseBackgroundImg`
- `ShouldHideAuthDialog`
- `ShouldShowExistingAppointment`
- `ShouldShowNewAppointment`
- `Width`

Estes campos foram marcados anteriormente como inutilizáveis e agora estão disponíveis:

- `AvatarImg`
- `ContrastInvertedColor`
- `FontSize`
- `HeaderBackgroundImg`
- `PrechatBackgroundImg`
- `SmallCompanyLogoImg`
- `WaitingStateBackgroundImg`

**EntityDefinition**

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados aos campos `InternalSharingModel` e `ExternalSharingModel`:

- ControlledByLeadOrContact
- ControlledByCampaign

**EventLogFile**

No tipo de compromisso de API, o campo `QUERY` foi removido.

O tipo de compromisso de Resumo de chamada de continuação é novo. Consulte Medir desempenho de chamadas assíncronas.

Novos campos nestes tipos de compromisso são disponíveis ao público em geral:

- Chamada entre organizações externa
- Chamada Apex personalizada externa
- Chamada OData externa

No tipo de evento Ativos externos inseguros, o campo `UNIQUE_ID` é novo.

No tipo de compromisso de Erro do Lightning, os seguintes campos são novos.

- `COMPONENT_NAME`
- `PAGE_APP_NAME`
- `PAGE_CONTEXT`
- `PAGE_ENTITY_ID`
- `PAGE_ENTITY_TYPE`
- `PAGE_URL`

No tipo de compromisso de Interação do Lightning, os seguintes campos são novos.

- `COMPONENT_NAME`
- `PAGE_APP_NAME`
- `PAGE_URL`
- `RECORD_TYPE`
- `RECORD_ID`
- `RELATED_LIST`

No tipo de compromisso de Visualização de página do Lightning, os seguintes campos são novos.

- `PAGE_APP_NAME`
- `PAGE_URL`
- `PREVPAGE_APP_NAME`

- `PREVPAGE_URL`

**FeedItem**

Este campo Booleano de apenas leitura é novo: `IsClosed`. Isso indica se o item do feed está aberto ou fechado para a nova ação.

**FieldHistoryArchive**

Os seguintes valores foram adicionados ao campo de lista de opções `FieldHistoryType`: Essas adições são relacionadas ao suporte de Criptografia de plataforma Shield para ordens de trabalho, itens de linha de ordem de trabalho e compromissos de serviço.

- `ServiceAppointment`
- `WorkOrder`
- `WorkOrderLineItem`

**FieldServiceMobileSettings**

Este novo campo foi adicionado:

- `IsUseSalesforceMobileActions`

Essa configuração baseada em perfil permite que você exiba ações móveis e do Lightning Experience em registros no aplicativo móvel do Field Service Lightning no lugar de extensões de aplicativos e ações do Editor do Salesforce Classic. Essa configuração é de apenas leitura até que o aplicativo Field Service Lightning para iOS e Android seja atualizado para a versão 5.0.

**ForecastingAdjustment**

Este campo é novo: `Territory2Id`. O ID do território no qual realizar a previsão.

**ForecastingFact**

Este campo é novo: `Territory2Id`. O ID do território no qual realizar a previsão.

**ForecastingItem**

Este campo é novo: `Territory2Id`. O ID do território no qual realizar a previsão.

**ForecastingOwnerAdjustment**

Este campo é novo: `Territory2Id`. O ID do território no qual realizar a previsão.

**ForecastingType**

Este campo é novo: `DateType`.

Esses valores são novos no campo `DeveloperName`.

- OpportunityQuantityProductDate
- OpportunityQuantityScheduleDate
- OpportunityRevenueProductDate
- OpportunityRevenueScheduleDate

**ForecastingQuota**

Este campo é novo: `Territory2Id`. O ID do território no qual realizar a previsão.

**ListEmail**

Esse objeto agora é compatível com a chamada de pesquisa.

**ListViewChartInstance**

Esse campo é novo.

- `DataQueryWithoutUserFilters`

Esse campo contém uma consulta SOQL que pode ser executada para coletar dados para criar um gráfico, excluindo filtros de usuários.

**LogoutEventStream (Beta)**

Os seguintes campos são novos. Para obter mais informações, consulte LogoutEventStream (Beta).

- `SessionLevel`
- `SourceIp`

**MaintenanceAsset**

Este novo campo foi adicionado:

- `NextSuggestedMaintenanceDate`

Esse campo lista a data sugerida de manutenção. Se deixado em branco quando o ativo de manutenção for criado, ele é herdado do plano de manutenção relacionado. Esse rótulo na interface do usuário é a Data da primeira ordem de trabalho no próximo lote.

**MaintenancePlan**

Estes novos campos foram adicionados:

- `GenerationHorizon`—(Número inteiro) Move para cima o tempo da geração de lote da ordem de trabalho.
- `DoesGenerateUponCompletion`—Se selecionado, um novo lote de ordens de trabalho não é gerado até que a última ordem de trabalho no lote atual seja concluída.
- `DoesAutoGenerateWorkOrders`—Ativa a geração automática dos lotes de ordens de trabalho para um plano de manutenção e proíbe a geração manual de ordens de trabalho por meio da ação Gerar ordens de trabalho.

**Nome**

Os seguintes valores de lista de opções foram removidos do campo `Type`:

- `EngagementAlertFilterAction`
- `EngagementAlterFilterUser`
- `MasterProfile`
- `MessageMessage`
- `MessagingConversation`

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados ao 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**

Estes novos campos foram adicionados:

- `DraftRowID`—O ID do item de menu de navegação de rascunho. O ID é exclusivo dentro de sua organização.
- `Status`—Representa se o item do menu de navegação é publicado ou não. Os valores podem ser apenas RASCUNHO, ATIVO, ou nulo. Na API versões 42 e anteriores, se o campo Status não estiver definido, ATIVO será usado como padrão. Quando consultado e Status não fizer parte do filtro de consulta, somente os objetos NavigationMenuItem com status ATIVO serão retornados. Na API versões 43 e posteriores, se o campo Status não estiver definido, RASCUNHO será usado como padrão. Quando consultado e Status não fizer parte do filtro de consulta, todos os objetos NavigationMenuItem serão retornados independentemente do status.

**Rede**

Novos campos foram adicionados:

- `OptionsRecognitionBadgingEnabled`—Determina se os Badges de reconhecimento estão ativados.
- `LockoutEmailTemplateId`—ID do modelo de email usado quando um usuário é bloqueado.

**Organização**

Os campos a seguir foram adicionados.

- `PreferencesAutoSelectIndividualOnMerge`
- `TimeZoneSidKey`—Esse campo identifica o fuso horário padrão da organização.

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados ao campo `DefaultAccountAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados ao campo `DefaultOpportunityAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados ao campo `DefaultTerritoryOppAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados ao campo `DefaultTerritoryContactAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

Os seguintes valores de lista de opções foram adicionados ao campo `DefaultTerritoryCaseAccess`.

- `ControlledByCampaign`
- `ControlledByLeadOrContact`

**PartnerFundClaim**

Este campo foi atualizado:

- `Status`

Esse campo agora é anulável.

**PartnerFundRequest**

Este campo foi atualizado:

- `Status`

Esse campo agora é anulável.

**Cabeçalho de PK Chunking**

PK Chunking é suportado para os objetos Event, EventRelation e CaseHistory.

**RecordTypeInfo**

Este novo campo foi adicionado:

- `developerName`

O nome do desenvolvedor desse tipo de registro.

**TenantSecret**

Os novos campos a seguir foram adicionados.

- `KeyDerivationMode`: o modo de derivação da chave aplicado ao material da chave fornecida pelo cliente.
- `Source`: a fonte do material da chave de criptografia.

A lista de opções a seguir foi adicionada ao campo `Type`.

- `Analítico`
- `DeterministicData`

**TwoFactorMethodsInfo**

Os novos campos a seguir foram adicionados:

- `HasUserVerifiedEmailAddress`—Indica se o usuário registrou automaticamente e verificou um endereço de email.
- `HasUserVerifiedMobileNumber`—Indica se o usuário registrou automaticamente e verificou um número de telefone celular.

**Usuário**

Este novo campo foi adicionado:

- `UserPreferencesUserDebugModePref`

Esse campo corresponde à opção **Debug Mode** na página de Detalhes do usuário avançado das configurações pessoais na interface do usuário.

A propriedade atualizável para o campo `ContactId` foi alterada para verdadeiro.

A propriedade atualizável para o campo `PortalRole` foi alterada para verdadeiro.

**UserAppInfo**

Esse novo campo foi adicionado.

- `AppDefinitionId`

O ID do último aplicativo do Lightning no qual o usuário se registrou.

**VerificationHistory**

Este campo foi atualizado:

- `Policy`

Esse campo inclui um novo valor, `PasswordlessLogin`, que indica se o usuário externo está tentando fazer login em uma comunidade com um método de verificação registrado, por exemplo, email, SMS, Salesforce Authenticator, ou TOTP.

**VoiceCall**

Esse novo campo foi adicionado.

- `ConferenceKey`

A chave de conferência relacionada a uma chamada telefônica. O campo está disponível apenas se o monitoramento de chamada estiver ativado.

**WorkOrder**

Este novo campo foi adicionado:

- `IsGeneratedFromMaintenancePlan`

Esse campo de apenas leitura indica se a ordem de trabalho foi gerada de um plano de manutenção, em vez criada manualmente.

**WorkRewardFundType**

O campo `CurrencyCode` possui dois novos itens de lista de opções: MRU e STN.

# SOQL

A Linguagem de consulta de objeto do Salesforce (SOQL) inclui atualizações em `toLabel(fields)`.

## Chamadas alteradas

**toLabel(*fields*)**

Os campos OldValue e NewValue em objetos de histórico de campos também são compatíveis com toLabel, mas somente alterações rastreadas nos tipos de campo suportados retornam valores traduzidos.

# SOSL

Salesforce Object Search Language (SOSL) agora inclui suporte para pesquisas em exibições de lista.

# API REST

A API REST inclui recursos novos e alterados.

NESTA SEÇÃO:

Recursos novos e alterados

## Recursos novos e alterados

### Novos recursos

**Estabelecer e excluir agendas de produtos de oportunidade**

Com um novo ponto final de REST, você pode coletar dados de agenda de produto de oportunidade, estabelecer uma agenda sobre um produto de oportunidade ou excluir uma agenda de produto de oportunidade.

Para recuperar, estabelecer, ou excluir dados de agenda do produto, envie uma solicitação GET, PUT ou DELETE para esse ponto final:
`vXX.X/sobjects/OpportunityLineItem/OpportunityLineItemId/OpportunityLineItemSchedules`

**Recuperar imagens diretamente de campos de rich text area**

Com um novo ponto final de REST, você pode coletar dados de imagens binárias de um campo de rich text area para um registro. Anteriormente, quando você recuperava uma imagem com uma solicitação GET, você recebia um redirecionamento de JavaScript, que exigia que seu aplicativo analisasse o JavaScript. Agora, seus aplicativos Salesforce podem carregar essas imagens de maneira rápida e transparente. Sem JavaScript, sem esforço—simplesmente dados de imagem binários.

Para recuperar dados de imagem binários, envie uma solicitação GET para esse ponto final:
`vXX.X/sobjects/SObjectName/recordId/richTextImageFields/fieldName/contentReferenceId`

### Recursos alterados

**Solicitações compostas podem usar coleções**

Solicitações compostas, `vXX.X/composite`, agora são compatíveis com recursos de Coleções de SObject (`vXX.X/composite/sobjects`) em suas subsolicitações.

**Enviar artigos para tradução em diversos idiomas**

O recurso `/knowledgeManagement/articleVersions/translations` tem novos parâmetros que permitem especificar diversos idiomas, uma data de vencimento e um designado. Você pode optar por enviar uma notificação por email ao designado.

O recurso não bloqueia mais o envio de uma tradução existente, ele atualiza a tradução existente com as novas informações. O recurso bloqueia o envio de uma tradução em um idioma inativo.

Os usuários licenciados da base de conhecimento com permissões para Gerenciar artigos, Ler, Criar e Editar podem acessar esse recurso.

## API SOAP

A API SOAP inclui chamadas novas, alteradas e descontinuadas.

### Chamadas novas, alteradas e descontinuadas

### Chamadas novas

### Chamadas alteradas

**`search()` SearchResult**

A chamada `search()` retorna um objeto SearchResult. O objeto SearchResult foi atualizado para incluir um novo parâmetro `searchPromoted` em SearchPromotedMetadata para indicar que um artigo foi promovido nos resultados da pesquisa. Os administradores definem termos de pesquisa promovidos por meio da adição a artigos do Knowledge. Os usuários que pesquisam por essas palavras-chave veem o artigo em primeiro lugar nos resultados da pesquisa. O parâmetro relacionado `searchPromotedMetadata` também foi adicionado a EntitySearchMetadata.

Chamadas descontinuadas

# API REST do Chatter

Integre aplicativos móveis, sites de intranet e aplicativos da Web de terceiros ao Salesforce usando a API REST do Chatter. Agora, você pode definir um elemento de feed como fechado, anonimizar uma verificação de comentário e incluir links para registros em publicações e comentários. Você também pode permitir que usuários não autenticados vejam um arquivo de ativos e recebam até 100 ativos por vez.

Nota: Para criar experiências personalizadas do Chatter e de comunidades no Salesforce, use ConnectApi (Chatter no Apex): Classes e enumerações novas e alteradas.

NESTA SEÇÃO:

Recursos da API REST do Chatter novos e alterados
Estes recursos são novos ou foram alterados nesta versão.

Corpos de solicitação da API REST do Chatter novos e alterados
Estes corpos de solicitação são novos ou foram alterados nesta versão.

Corpos de resposta da API REST do Chatter novos e alterados
Estes corpos de resposta são novos ou foram alterados nesta versão.

## Recursos da API REST do Chatter novos e alterados

Estes recursos são novos ou foram alterados nesta versão.

### Feeds do Chatter

**Definir um elemento de feed como fechado**

Faça uma solicitação de POST para o novo recurso `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/close` com o novo parâmetro `isClosed` definido como `true` ou com a nova Entrada do recurso de fechamento.

Os usuários não podem editar (especificamente o corpo ou o título do item do feed), comentar em, nem excluir um elemento de feed fechado. Se o elemento de feed fechado for uma pesquisa, os usuários não poderão votar nela. Os usuários não podem editar (especificamente o corpo do comentário) nem excluir um comentário em um elemento de feed fechado nem selecionar ou removê-lo como melhor resposta.

Os administradores e moderadores podem editar e excluir elementos de feed fechados e comentar em elementos de feed fechado. Os administradores e moderadores podem selecionar ou remover o status de melhor resposta de comentários em elementos de feed fechados.

**Obter o status fechado de um elemento de feed**

Faça uma solicitação GET para o novo recurso `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/close`.

**Incluir um link a um registro em uma publicação**

Faça uma solicitação de POST para o recurso `/chatter/feed-elements/` com a nova Entrada de segmento de mensagem: Corpo da solicitação do Link de entidade.

**Incluir um link a um registro em um comentário**

Faça uma solicitação de POST para o recurso `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`***`/capabilities/comments/items` existente com a nova Entrada de segmento de mensagem: Corpo da solicitação do Link de entidade.

**Marcar um comentário como verificado por um usuário anônimo**

Se um usuário verificou anteriormente um comentário e, em seguida, solicitou que a atividade fosse excluída, use esse recurso para manter a verificação e anonimizar o valor do `lastVerifiedByUser`.

Faça uma solicitação de PATCH para o recurso `/chatter/comments/`***`commentId`***`/capabilities/verified` existente com o novo parâmetro `isVerifiedByAnonymized` definido como `true` ou com a Entrada do recurso de verificação atualizada.

### Previsões colaborativas

**Obter informações sobre o acesso do usuário do contexto à previsão de outro usuário**

Faça uma solicitação de GET para o novo recurso `/connect/forecasting/user-access/`***`userId`***`/`***`forecastingTypeId`***.

Nota: Esse recurso substitui o recurso `/connect/forecasting/user-access`.

### Arquivos

**Permitir que os usuários não autenticados vejam um arquivo de ativo**

Para definir a visibilidade durante a criação do arquivo de ativo, faça uma solicitação de POST para o recurso `/connect/files/`***`fileId`***`/asset` existente com o novo parâmetro `isVisibleByExternalUsers` definido como `true`.

Para definir a visibilidade sobre um arquivo de ativo existente, faça uma solicitação de PATCH para o recurso `/connect/file-assets/`***`assetId`*** existente com a nova Entrada de arquivo de ativo.

**Receba até 100 arquivos de ativos por vez**

Faça uma solicitação de GET para o novo recurso `/connect/file-assets/batch/`***`assetIds`***, onde *`assetIds`* é uma lista separada por vírgula de IDs de arquivos de ativos.

### Próximas melhores ações (Piloto)

**Obter uma proposição**

Faça uma solicitação GET para o novo recurso `/connect/propositions/`***`propositionId`***.

**Obter recomendações para uma estratégia**

Faça uma solicitação de GET para o novo recurso `/connect/recommendation-strategies/`***`strategyName`***`/recommendations`.

**Registrar reações de usuários para recomendações**

Faça uma solicitação de POST para o novo recurso `/connect/recommendation-strategies/reactions` com a nova Entrada da reação da próxima melhor ação.

### Usuários

**Limpar curtidas em publicações e comentários para um usuário**

Faça uma solicitação de POST ao recurso `/chatter/users/`***`userId`***`/activities/purge-job` existente.

## Corpos de solicitação da API REST do Chatter novos e alterados

Estes corpos de solicitação são novos ou foram alterados nesta versão.

### Feeds do Chatter

**Entrada do recurso de fechamento**

Este novo corpo de solicitação tem uma propriedade.

- `isClosed`—Especifica se deve definir o elemento de feed como fechado (`true`) ou não (`false`).

**Entrada do corpo de mensagem**

Esse corpo de solicitação tem uma propriedade alterada.

- `messageSegments`—Agora inclui Entrada de segmento de mensagem: Link de entidade.

**Entrada de segmento de mensagem: Link de entidade**

Este novo corpo de solicitação tem uma propriedade.

- `entityId` – ID da entidade a vinculada.

**Entrada do recurso de verificação**

Este novo corpo de solicitação tem uma propriedade.

- `isVerifiedByAnonymized`—Especifica se deve marcar o comentário como verificado por um usuário anônimo (`true`).

### Arquivos

**Entrada de arquivo de ativo**

Este novo corpo de solicitação tem uma propriedade.

- `isVisibleByExternalUsers`—Indica se usuários não autenticados podem ver o arquivo de ativo (`true`) ou não (`false`).

### Próximas melhores ações (Piloto)

**Entrada da reação da próxima melhor ação**

Este novo corpo de solicitação tem estas propriedades:

- `contextRecordId`—ID do registro do contexto. Por exemplo, se a próxima melhor ação estiver em uma página de detalhes do caso, o ID do caso.
- `executionId`—ID da execução da estratégia de recomendação original.
- `onBehalfOfId`—ID do usuário ou da entidade para qual a reação ocorreu.
- `reactionType`—Tipo de reação a uma recomendação. Os valores são:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategyName`—Nome da estratégia da recomendação.
- `targetActionId`—ID da ação de destino.
- `targetActionName`—Nome da ação de destino.
- `targetId`—ID da recomendação que teve uma reação.

## Corpos de resposta da API REST do Chatter novos e alterados

Estes corpos de resposta são novos ou foram alterados nesta versão.

## Feeds do Chatter

**Recurso de fechamento**

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `canContextUserUpdateIsClosed`—Especifica se o usuário do contexto tem permissão para definir o elemento do feed como fechado (`true`) ou não (`false`).
- `isClosed`—Especifica se o elemento de feed está fechado (`true`) ou não (`false`).

**Recursos de elemento de feed**

Esse corpo de resposta tem esta propriedade nova.

- `close`—Se um elemento de feed possui essa capacidade, os usuários com a permissão podem fechá-la.

**Recurso de verificação**

Esse corpo de resposta tem esta propriedade nova.

- `isVerifiedByAnonymized`—Especifica se o comentário é marcado como verificado por um usuário anônimo (`true`) ou não (`false`).

## Previsões colaborativas

**Acesso do usuário a previsões**

Esse corpo de resposta tem estas propriedades novas.

- `forecastingTypeId`—ID do tipo de previsão associado à hierarquia. Determina qual hierarquia verificar: papel do usuário ou território.
- `territory2Id`—ID do território para qual estamos verificando o acesso.

## Integração de dados

**Crédito de integração de dados**

Esse corpo de resposta tem estas propriedades novas.

- `userCreditsTotal`—O número máximo de registros que um usuário pode importar.
- `userCreditsUsed`—O número de créditos para importar registros que um usuário usou durante o período de um contrato.

## Arquivos

**Arquivo de ativo**

Esse corpo de resposta tem estas propriedades novas.

- `baseUnauthenticatedAssetUrl`—URL de download de base do ativo para usuários não autenticados se `isVisibleByExternalUsers` for `true`, caso contrário `null`.
- `isVisibleByExternalUsers`—Indica se usuários não autenticados podem ver o arquivo de ativo (`true`) ou não (`false`).

## Files Connect

**Detalhes do arquivo de repositório**

Esse corpo de resposta tem esta propriedade nova.

- `contentBody`—Texto do conteúdo do arquivo se disponível, caso contrário `null`.

**Resumo do arquivo de repositório**

Esse corpo de resposta tem esta propriedade nova.

- `contentBody`—Texto do conteúdo do arquivo se disponível, caso contrário `null`.

## Próximas melhores ações (Piloto)

**Reação da próxima melhor ação**

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `contextRecord`—Referência do registro do contexto.
- `createdBy`—Referência ao criador da reação.
- `createdDate`—Data de criação da reação.
- `id`—ID do registro da reação.
- `onBehalfOf`—Referência ao usuário ou registro que está reagindo indiretamente à recomendação.
- `reactionType`—Tipo de reação a uma recomendação. Os valores são:
  - `Accepted`
  - `Rejected`
- `strategy`—Estratégia que recomendou o registro de destino.
- `targetAction`—Ação de destino que é recomendada.
- `targetRecord`—Referência ao registro de destino.

**Recomendação da próxima melhor ação**

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `actionReference`—Referência à ação a ser realizada, por exemplo, a um fluxo a ser iniciado.
- `description`—Descrição da recomendação.
- `id`—ID da entidade recomendada.
- `name`—Nome da entidade recomendada.
- `url`—URL para a entidade recomendada.

**Recomendações da próxima melhor ação**

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `debug`—Informações de depuração do tempo de execução registradas durante a execução da estratégia de recomendação.
- `errors`—Erros de tempo de execução que ocorreram durante a execução da estratégia de recomendação.
- `executionId`—ID da execução da estratégia de recomendação.
- `onBehalfOfId`—ID do usuário ou da entidade para qual a estratégia de recomendação foi executada.
- `recommendations`—Lista de recomendações retornadas por uma estratégia de recomendação.

**Proposição**

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `actionReference`—Referência à ação a ser realizada, por exemplo, a um fluxo a ser iniciado.
- `description`—Descrição da proposição.
- `id`—ID da proposição.
- `name`—Nome da proposição.
- `url`—URL para a proposição.

**Instantâneo de registro**

Esse novo corpo de resposta tem estas propriedades.

- `id`—ID do registro.
- `nameAtSnapshot`—Nome do registro quando o ID foi registrado.

## API REST de relatórios e painéis

Os aprimoramentos da API REST de relatórios e painéis incluem novos recursos e propriedades. Ative a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience para começar a retornar relatórios combinados de `/analytics/reports`. Obtenha informações sobre subpastas.

Para obter mais informações, consulte o *Guia do desenvolvedor de API REST de relatórios e painéis*.

### Novo recurso:

O recurso da API REST `folders/<folderid>/children` retorna informações sobre as subpastas de uma pasta especificada.

| URI do recurso | Métodos HTTP com suporte | Descrição |
|---|---|---|
| `/services/data/v43.0/folders/<folderid>/children` | `OBTER` | Retorna informações sobre as subpastas de uma pasta especificada, incluindo IDs, rótulos, tipo de pasta e URLs. |

### Novos métodos: `GET folders`

A API REST `folders` oferece suporte a um novo método, `GET`, que permite obter informações sobre pastas e subpastas de relatórios e painéis.

| URI do recurso | Método HTTP suportado | Descrição |
|---|---|---|
| `/services/data/v43.0/folders` | `OBTER` | Obtém informações sobre pastas e subpastas de relatórios e painéis. |

### Recursos alterados: `/analytics/reports`, `/analytics/dashboards` e `folders`

O recurso de relatórios agora retorna relatórios combinados como parte da versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience. Uma nova propriedade descreve links personalizados de componentes de painel. Propriedades alteradas ajudam a abrir caminho para a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience.

**Relatórios**

Se a sua organização ativar a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience, o recurso `/analytics/reports` agora retornará relatórios combinados, além de todos os outros formatos de relatório. Anteriormente, ele retornava somente relatórios tabulares, de resumo e de matriz. Para obter mais informações sobre a versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience, incluindo instruções sobre como aderir ao beta, consulte Relatórios combinados chegam ao Lightning Experience (beta) nas notas de versão do Salesforce.

Um relatório é um relatório combinado quando `reportFormat` é `MULTI_BLOCK`.

Ao se preparar para trabalhar com relatórios combinados na API REST, tome nota dessas limitações e problemas conhecidos na versão beta.

- Se você fizer uma solicitação `POST` ou `PATCH` em um relatório combinado para editar o relatório, apenas algumas propriedades poderão ser editadas:
  - `hasDetailRows`
  - `hasRecordCount`
  - `showSubtotals`
  - `showGrandTotal`
- Se você fizer uma solicitação `POST` ou `PATCH` em um relatório combinado e tentar alterar `reportFormat`, então, obterá um código de sucesso, mas `reportFormat` não será atualizado.
- Você não pode alterar `reportFormat` para `MULTI_BLOCK`.

Nota: Como um recurso beta, os relatórios combinados do Lightning Experience são uma prévia e não fazem parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso.

O recurso `/analytics/reports/`***`report_ID`***`/describe` tem novas propriedades.

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| `dateGranularityInfos` | `dateGranularityInfos[]` | Uma matriz de objetos, sendo que cada um deles especifica a medida de tempo usada para agrupar campos de data (dia, semana, mês, trimestre fiscal e mais). Cada objeto tem estas propriedades:<br>• `label` – o nome da medida de tempo, conforme aparece no aplicativo.<br>• `value` — o nome de API da medida de tempo. |

O recurso `/analytics/reports/`***`report_ID`***`/describe` tem propriedades alteradas.

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| `reportFormat` | String | Um novo valor está disponível para `reportFormat` como parte da versão beta dos relatórios combinados do Lightning Experience. O novo valor é `MULTI_BLOCK`, que especifica que um relatório é um relatório combinado.<br>A propriedade `MULTI_BLOCK` de `reportFormat` é beta na API versão 43.0. |

### Painéis

O recurso `/analytics/dashboards/`***`dashboard_ID`***`/describe` tem novas propriedades.

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| `drillURL` | String | Especifica o destino de um link personalizado de um componente de painel. Se `drillURL` começar com `https://` ou `http://` ou `www.`, o link direcionará para um site fora do Salesforce. Caso contrário, o destino será um site dentro do Salesforce.<br>Nulo se nenhum link for definido. |
| `flexTableType` | String | Especifica se a tabela mostra colunas detalhadas ou grupos e medidas. Os valores possíveis são:<br>• `tabular`: a tabela exibe linhas detalhadas.<br>• `summary`: a tabela exibe grupos e medidas. |

O recurso `/analytics/dashboards/`***`dashboard_ID`***`/describe` tem propriedades alteradas.

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| `displayUnits` | String | Novos valores estão disponíveis para `displayUnits`, que especifica como exibir números em componentes de painel. Cada valor exibe números como um múltiplo de cem (`hundreds`), mil (`thousands`), milhão (`millions`), bilhão (`billions`) ou trilhão (`trillions`). |

**Pastas**

O recurso `folders` da API REST tem uma nova propriedade.

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| `parentId` | String | Especifica o ID da pasta pai. O valor é nulo para uma pasta raiz. |

O recurso `folders/`***`<folderid>`*** da API REST tem as seguintes propriedades novas.

| Propriedade | Tipo | Descrição |
|---|---|---|
| `ancestry` | List<FolderSummaryRepresentation> | As pastas ancestrais dessa pasta, ordenadas por profundidade. |
| `childrenUrl` | ConnectUri | Subpastas da pasta especificada. |
| `url` | ConnectUri | URL da pasta `/services/data/v43.0/folders/`***`<folderid>`***`/children` |
| `depth` | Inteiro | Profundidade da pasta na árvore. Uma pasta com profundidade 0 é uma pasta raiz. |

# API da interface de usuário

Crie a UI do Salesforce para aplicativos móveis nativos e aplicativos da Web personalizados utilizando a mesma API que a Salesforce usa para desenvolver o Lightning Experience e o Salesforce para Android, iOS e Web móvel. Além de criar interfaces de usuário personalizadas para registros, ações e favoritos, agora você pode criar interfaces de usuário para exibições de lista e aplicativos Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

UI de criação de modos de exibição de lista

A API da interface de usuário oferece novos recursos que facilitam a obtenção de dados de registro e metadados sobre modos de exibição de lista disponíveis na UI do Salesforce. Use esses recursos para criar a UI de modos de exibição de lista.

Criar UI para modos de exibição de lista usados mais recentemente

A API da interface de usuário oferece novos recursos que facilitam a obtenção de dados de registro e metadados sobre modos de exibição de lista usados mais recentemente (MRU) de um objeto. Use esses recursos para criar a UI para modos de exibição de lista MRU.

Criar UI para aplicativos

A API da interface de usuário oferece novos recursos que facilitam a obtenção de dados de registro e metadados sobre aplicativos na UI do Salesforce. Use esses recursos para recuperar metadados para um aplicativo específico ou para todos os aplicativos para um usuário.

Outras alterações na API da interface de usuário

Também fizemos algumas pequenas, mas significantes alterações na API da interface de usuário.

## UI de criação de modos de exibição de lista

A API da interface de usuário oferece novos recursos que facilitam a obtenção de dados de registro e metadados sobre modos de exibição de lista disponíveis na UI do Salesforce. Use esses recursos para criar a UI de modos de exibição de lista.

**Novos recursos de modo de exibição de lista**

Use esse recurso para obter uma coleção de modos de exibição de lista associados a um objeto:

- `/ui-api/list-ui/${objectApiName}`

**Obter modos de exibição de lista associados a um objeto**

Por exemplo, para recuperar todos os modos de exibição de listas associados a contas, faça essa solicitação.

```
/services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account
```

A solicitação retorna uma lista de todos os modos de exibição de lista para o objeto fornecido.

```
{
    "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 os resultados do modo de exibição de lista**

Para modificar os resultados retornados pelos recursos de Modo de exibição de lista, use os seguintes parâmetros de solicitação:

- `pageSize` — O número de registros de lista exibidos por vez.
- `pageToken` — Um token representando o deslocamento da página.
- `q`—Palavras-chave usadas para consultar suas listas.
- `recentListsOnly`—Exiba apenas listas visualizadas recentemente.

Por exemplo, para exibir apenas listas recentemente visualizadas, defina o parâmetro `recentListsOnly` como `true`.

```
GET /services/data/v43.0/ui-api/list-ui/Account?recentListsOnly=True
```

## Criar UI para modos de exibição de lista usados mais recentemente

A API da interface de usuário oferece novos recursos que facilitam a obtenção de dados de registro e metadados sobre modos de exibição de lista usados mais recentemente (MRU) de um objeto. Use esses recursos para criar a UI para modos de exibição de lista MRU.

**Introdução aos recursos de modo de exibição de lista MRU**

Use estes recursos para obter dados de registro e metadados para o modo de exibição de lista MRU de um objeto:

- `/ui-api/mru-list-records/${objectApiName}` —Obtenha os dados de registro para o modo de exibição de lista MRU de um objeto.

- `/ui-api/mru-list-info/${objectApiName}` —Obtenha os metadados para o modo de exibição de lista MRU de um objeto.
- `/ui-api/mru-list-ui/${objectApiName}` —Obtenha os dados de registro e metadados para o modo de exibição de lista MRU de um objeto.

**Obter os metadados para um modo de exibição de lista MRU**

Por exemplo, para obter informações sobre os dados de registro e metadados para os modos de exibição de lista de conta usados mais recentemente, faça essa solicitação.

```
/services/data/v43.0/ui-api/mru-list-info/Account
```

A solicitação retorna os dados de registro e metadados para o modo de exibição de lista de conta usado mais recentemente.

```
{
  "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 os resultados do modo de exibição de lista**

Para modificar os resultados retornados pelos recursos de Modo de exibição de lista, use os seguintes parâmetros de solicitação:

- `fields` — Campos adicionais consultados para os registros retornados, para fins de exibição. Se um campo for especificado e o usuário não tiver acesso a ele, ocorrerá um erro.
- `optionalFields` — Campos adicionais consultados para os registros retornados, para fins de exibição. Se um campo for especificado e o usuário não tiver acesso a ele, nenhum erro ocorrerá.
- `pageSize` — O número de registros de lista exibidos por vez.
- `pageToken` — Um token representando o deslocamento da página.
- `sortBy` — O nome de API do campo pelo qual o modo de exibição de lista será classificado.

Por exemplo, para classificar os registros por data de criação, defina o parâmetro `sortBy` como `CreatedDate`.

```
GET /services/data/v43.0/ui-api/mru-list-ui/Account?sortBy=CreatedDate
```

## Criar UI para aplicativos

A API da interface de usuário oferece novos recursos que facilitam a obtenção de dados de registro e metadados sobre aplicativos na UI do Salesforce. Use esses recursos para recuperar metadados para um aplicativo específico ou para todos os aplicativos para um usuário.

### Apresentação de recursos de aplicativos

Use estes recursos para obter dados de registro e metadados para um aplicativo:

- `/ui-api/apps` —Obtenha metadados para todos os aplicativos a que um usuário tem acesso.
- `/ui-api/apps/${appId}` —Obtenha os metadados para um modo de exibição de lista de MRU de um objeto.
- `/ui-api/apps/${appId}` —Salva um aplicativo como o último selecionado para um usuário e retorna metadados para o aplicativo.
- `/ui-api/apps/selected` —Recupera o aplicativo que o usuário atual selecionou por último ou o aplicativo que o usuário vê por padrão.
- `/ui-api/apps/${appId}/user-nav-items` —Recebe itens de navegação personalizados de um usuário.

### Receber os metadados para todos os aplicativos aos quais o usuário tem acesso

Digamos que o usuário tem um aplicativo com um ID de `06mRM000000AFIrYAO`. Para obter metadados para esse aplicativo, faça essa solicitação.

```
GET /services/data/v43.0/ui-api/apps/06mRM000000AFIrYAO?formFactor=Large
```

A solicitação retorna metadados para o aplicativo e seus itens de navegação associados.

```
{
 "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": []
}
```

## Outras alterações na API da interface de usuário

Também fizemos algumas pequenas, mas significantes alterações na API da interface de usuário.

**Suporte de solicitações PATCH `If-Modified-Since`**

Quando você faz uma solicitação PATCH para atualizar um registro, certifique-se de que o registro não tenha sido alterado desde que o usuário começou a editá-lo. Para descobrir se é seguro salvar um registro, passe o cabeçalho HTTP `If-Modified-Since` na solicitação.

Esta mudança se aplica a todas as versões da API.

**Tentar criar ou atualizar um campo apenas leitura gera um erro**

A partir da API de versão 43.0, se você passar campos somente leitura em um corpo de solicitação em uma solicitação de PATCH ou POST, o servidor retorna um Erro com o corpo de resposta de saída, que contém informações sobre o erro.

**Decidir se deve salvar registros duplicados**

O corpo da solicitação da Entrada de registro tem uma nova propriedade `allowSaveOnDuplicate`, que especifica se deve ou não salvar um registro duplicado. O valor padrão é `false`. Use o corpo da solicitação da Entrada de registro com estes recursos:

- Atualize um registro: `PATCH /ui-api/records/{recordId}`
- Crie um registro: `POST /ui-api/records`

**Novo tipo de dados de campo**

A propriedade `dataType` do corpo de resposta de Campo tem um novo valor, `ComboBox`.

**Acesso do usuário a comunidades**

Usuários com uma Licença de usuário de Comunidade de clientes ou Comunidade de parceiros podem acessar a API da interface de usuário.

## API em massa

A API em massa inclui alterações no gerenciamento de limites e no cabeçalho de solicitação de PK Chunking.

A API em massa agora aplica os limites nos tamanhos dos lotes retornados dos resultados da consulta. Essa alteração afeta apenas trabalhos em que o campo `contentType` no recurso `JobInfo` está definido como `XML`.

O cabeçalho de solicitação de PK Chunking agora oferece suporte aos objetos Event, EventRelation e CaseHistory.

## Ação rápida do Lightning e APIs de JavaScript do editor do Salesforce Classic

Use o componente `lightning:quickActionAPI` em seus componentes personalizados para interagir com ações rápidas na página. O componente chama os métodos de API do JavaScript de ação rápida do Lightning e fornece uma funcionalidade semelhante para as APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic, também conhecidas como APIs do editor de feed de casos. Se você usou APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic, seus componentes e páginas do Visualforce agora funcionarão automaticamente no Lightning Experience. Não é necessário reescrever seu código.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como**: Há algumas poucas diferenças entre as APIs de JavaScript do editor do Salesforce Classic e as novas APIs de JavaScript de ação rápida do Lightning.

| Diferente como? | APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic | APIs de JavaScript de ação rápida do Lightning |
|---|---|---|
| Implementação | Para implementar, carregue o script do editor em sua página ou componente do Visualforce. Por exemplo:<br>`<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/43.0/publisher.js' />`<br>Então, você pode referenciar as APIs do editor por meio do objeto `Sfdc.canvas.publisher`. Por exemplo:<br>`Sfdc.canvas.publisher.selectAction({...})` | Para implementar, use o componente `lightning:quickActionAPI` em seu componente personalizado do Lightning. Por exemplo:<br>`<aura:component implements="flexipage:availableForRecordHome" description="My lightning component">`<br>`  <lightning:quickActionAPI aura:id="quickActionAPI"/>`<br>`</aura:component>`<br>Em seguida, você poderá referenciar as APIs de ação rápida em seu código do controlador. |
| Ações, páginas e aplicativos compatíveis | Funciona com qualquer ação rápida em uma página de registro em aplicativos do Salesforce Classic para objetos que são ativados para feed. | Funciona com qualquer ação rápida em uma página de registro em qualquer aplicativo do Lightning Experience. |
| Métodos disponíveis | Fornece os métodos a seguir:<br>• `publisher.selectAction` | Fornece os métodos a seguir:<br>• `selectAction` |

| Diferente como? | APIs do JavaScript do editor do Salesforce Classic | APIs de JavaScript de ação rápida do Lightning |
|---|---|---|
| | • `publisher.setActionInputValues`<br>• `publisher.invokeAction`<br>• `publisher.customActionMessage` | • `getSelectedActions`<br>• `setActionFieldValues`<br>• `invokeAction`<br>• `getCustomAction`<br>• `refresh` |
| Suporte do Lightning Experience e Salesforce Classic | Funciona no Salesforce Classic e no Lightning Experience.<br>Dica: Começando com a versão 43.0 de API da API do editor de JavaScript do Salesforce Classic, os métodos usados em componentes e páginas do Visualforce funcionam no Lightning Experience. Simplesmente aponte para a versão mais recente do script da API do editor em suas páginas do Visualforce.<br>`<script src="/canvas/sdk/js/43.0/publisher.js" type="text/javascript"></script>`<br>Nota: O valor de entrada `portalPostFields` não é suportado no Lightning Experience. | Funciona somente com o Lightning Experience.<br>Aqui estão algumas considerações para trabalhar com as APIs de ação rápida do Lightning.<br>• Não use as APIs com os seguintes itens:<br>– Produtos de oportunidade<br>– Artigos do Knowledge<br>– Campo Tamanho da equipe no objeto Equipe de serviço<br>– Ação rápida Social no editor de feed de casos fornecido com o Atendimento ao cliente social<br>• O componente `lightning:quickActionAPI` não funciona em comunidades.<br>• Para trabalhar com ações rápidas criadas com o tipo de ação Personalizar componente do Visualforce ou do Lightning, use o método `getCustomAction`. |

CONSULTE TAMBÉM:

*Guia do desenvolvedor de API de ação rápida e editor*

## APIs do Salesforce Console

Mais APIs JavaScript do Kit de ferramentas de integração do Salesforce Console estão disponíveis na API JavaScript do Console do Lightning. Trabalhe com o item de navegação em um aplicativo de console, atualize a guia Console e registre um manipulador de compromissos para um utilitário. Live Agent e Omni-Channel também têm novos métodos e compromissos.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como**: Os métodos a seguir são novos ou foram alterados na API versão 43.0.

**Itens de navegação**

**`focusNavigationItem()`**
Foca no objeto de navegação selecionado e abre a página inicial do objeto. Normalmente, objetos padrão e personalizados abrem o modo de exibição de lista do objeto. Se o modo de exibição dividido for aberto, o foco permanece no objeto de navegação selecionado.

**`getNavigationItems()`**
Retorna informações sobre todos os itens no menu de itens.

**`getSelectedNavigationItem()`**
Retorna informações sobre o item de navegação selecionado.

**`refreshNavigationItem()`**
Atualiza a página inicial do objeto de navegação selecionado. Normalmente, objetos padrão e personalizados abrem o modo de exibição de lista do objeto. Se o modo de exibição dividido estiver aberto, ele será atualizado.

**Guias e subguias do espaço de trabalho**

**`refreshTab()`**
Atualiza uma guia ou uma subguia do espaço de trabalho especificadas por `tabId`. Lembre-se de que a primeira subguia tem o mesmo `tabId` que a guia do espaço de trabalho.

**`disableTabClose()`**
Evita que uma guia ou subguia do espaço de trabalho se feche. Esse método remove o botão de fechamento de uma guia ou subguia, e desativa os atalhos de teclado que fecham guias e subguias.

**`setTabHighlighted()`**
Um novo argumento chama a atenção para uma guia com uma animação.

**`openTab()`**
Suporte adicionado para o novo formato de URL do Lightning no argumento do URL.

**`openSubtab()`**
Suporte adicionado para o novo formato de URL do Lightning no argumento do URL.

**Utilitários**

**`onUtilityClick()`**
Registra um manipulador de compromissos para o utilitário. O manipulador de compromissos é chamado quando o utilitário é clicado.

**Live Agent**

**`endChat()`**

Encerra um bate-papo no qual um agente está engajado.

**`getChatLog()`**

Retorna o log de um bate-papo associado a uma chave de bate-papo específica.

**`sendCustomEvent()`**

Envia um compromisso personalizado para a janela de bate-papo do lado do cliente para um bate-papo com uma chave de bate-papo específica.

**`sendMessage()`**
Envia uma nova mensagem de bate-papo do agente para um bate-papo com uma chave de bate-papo específica.

**Omni-Channel**

**`acceptAgentWork()`**

Aceita um item de trabalho que é atribuído a um agente.

**`closeAgentWork()`**

Altera o status de um item de trabalho para "Fechado" e o remove da lista de itens de trabalho no utilitário Omni-Channel.

**`declineAgentWork()`**

Rejeita um item de trabalho que é atribuído a um agente.

**`getAgentWorkload()`**

Recupera a carga de trabalho atribuída no momento a um agente. Use esse método para redirecionar o trabalho aos agentes disponíveis.

**`getAgentWorks()`**

Retorna a lista de itens de trabalho que estão atribuídos no momento a um agente e abertos no espaço de trabalho do agente.

**`getServicePresenceStatusChannels()`**

Recupera os canais de serviço que estão associados ao status de presença atual de um usuário do Omni-Channel.

**`getServicePresenceStatusId()`**

Recupera o status de presença atual de um agente.

**`login()`**

Efetua login de um agente no Omni-Channel com um status de presença específico.

**`logout()`**

Efetua logoff de um agente do Omni-Channel.

**`setServicePresenceStatus()`**

Define o status de presença de um agente para um status com um ID específico. Se o agente especificado ainda não tiver efetuado login, efetuaremos login no agente com o status de presença. Esse método remove a necessidade de você efetuar mais chamadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Guia do desenvolvedor do Salesforce Console (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

Métodos da API do console do Salesforce Classic suportados na API do Console do Lightning (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização de versão)

## Variável global $CustomMetadata

`$CustomMetadata` é uma variável global em fórmulas de regra de validação para referenciar dinamicamente tipos de metadados personalizados usando a sintaxe `$CustomMetadata.`***`type.record.field`***.

# Depuração: Novo depurador, formatação e limites de registros de depuração atualizados e alterações de registro para fluxos e processos

Extensões do Salesforce para VS Code agora incluem o Depurador de reprodução do Apex, que simula uma sessão de depuração usando registros de depuração. Fizemos algumas alterações sutis, mas importantes em linhas de registros de depuração. Agora você pode armazenar registros maiores, mas adicionamos alguns limites para proteger todas as pessoas contra a degradação do serviço. O registro para fluxos e processos agora está mais robusto.

NESTA SEÇÃO:

Elimine erros com um novo depurador no Visual Studio Code

Use o Depurador de reprodução do Apex, que simula uma sessão de depuração usando logs de depuração para localizar e remover problemas em todas as suas organizações.

Analisar registros de depuração mais eficientemente com linhas de registro atualizadas

Fizemos algumas alterações no formato e no conteúdo das linhas de registro de depuração. Também corrigimos a maneira como os compromissos do `SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY` são registrados.

Armazenar registros de depuração maiores com limites de registros alterados

Aumentamos o limite de tamanho para registros de depuração de 2 MB por registro para 5 MB. Você pode armazenar até 250 MB de registros de depuração por vez. Registros do sistema agora são excluídos automaticamente após 24 horas em vez de após sete dias. Os registros de monitoramento ainda são salvos por sete dias.

Solucionar problemas de fluxos e processos com novas linhas de log

Para ajudá-lo a solucionar mais bem problemas com os limites do controlador e a massificação em fluxos e processos, adicionamos quatro novas linhas de registro de depuração.

## Elimine erros com um novo depurador no Visual Studio Code

Use o Depurador de reprodução do Apex, que simula uma sessão de depuração usando logs de depuração para localizar e remover problemas em todas as suas organizações.

Para obter detalhes, consulte Depure todas as suas organizações gratuitamente com o Depurador de reprodução do Apex (Beta).

## Analisar registros de depuração mais eficientemente com linhas de registro atualizadas

Fizemos algumas alterações no formato e no conteúdo das linhas de registro de depuração. Também corrigimos a maneira como os compromissos do `SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY` são registrados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

**Por quê:** Embora estivéssemos cientes de que muitos de vocês criaram ferramentas para analisar registros de depuração, não nos envolvemos muito com a análise de registros. Isso tudo mudou quando começamos a criar o Depurador de reprodução do Apex, com a versão beta em breve! Ao beber nosso próprio champagne, percebemos que poderíamos usar uvas de maior qualidade.

Continuaremos a monitorar registros de depuração quanto a inconsistências e faremos melhorias se necessário com base em seu feedback e em nossas experiências.

**Como:** Se você analisa registros de depuração, atualize suas ferramentas para que essas atualizações tenham efeito nelas.

- Compromissos `SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY` não são mais registrados incorretamente como compromissos `CONSTRUCTOR_ENTRY`.

- TypeRefs são adicionados ao fim de algumas linhas dos registros. Para obter detalhes sobre typeRefs e seus formatos, consulte o campo `ExecutableEntityName` em ApexExecutionOverlayAction na *API do conjunto de ferramentas*.
  - TypeRefs para acionadores do Apex são adicionados ao fim das entradas do registro para compromissos `CODE_UNIT_STARTED` e `CODE_UNIT_FINISHED`. typeRefs do acionador incluem o prefixo `__sfdc_trigger/`.

    **Linha de registro antiga:** `17:30:42.4 (4577278)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01qxxxxxxxxxxx|YourTrigger on Account trigger event BeforeInsert`

    **Nova linha de registro:** `17:30:42.4 (4577278)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01qxxxxxxxxxxx|YourTrigger on Account trigger event BeforeInsert|__sfdc_trigger/YourTrigger`
  - TypeRefs para controladores do Visualforce são adicionados ao fim das entradas do registro para os compromissos `VF_APEX_CALL_START` e `VF_APEX_CALL_END`.

    **Linha de registro antiga:** `17:30:42.4 (4683272)|VF_APEX_CALL_START|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass invoke(yourApexMethod)`

    **Nova linha de registro:** `17:30:42.4 (4683272)|VF_APEX_CALL_START|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass invoke(yourApexMethod)|YourApexClass`
  - TypeRefs para classes do Apex ou classes internas são adicionados ao fim das entradas do registro para os compromissos `CONSTRUCTOR_ENTRY` e `CONSTRUCTOR_EXIT`.

    **Linha de registro antiga:** `17:30:42.4 (33834629)|CONSTRUCTOR_ENTRY|[5]|01pxxxxxxxxxxx|<init>(String)`

    **Nova linha de registro:** `17:30:42.4 (33834629)|CONSTRUCTOR_ENTRY|[5]|01pxxxxxxxxxxx|<init>(String)|YourClass.YourInnerClass`

- Em compromissos `VARIABLE_SCOPE_BEGIN` e `VARIABLE_ASSIGNMENT`, as variáveis estáticas incluem um namespace, se aplicável.

  **Linha de registro antiga:** `18:17:19.3 (6298966)|VARIABLE_ASSIGNMENT|[2]|yourString|"Hello World!"`

  **Nova linha de registro:** `18:17:19.3 (6298966)|VARIABLE_ASSIGNMENT|[2]|YourNamespace.yourString|"Hello World!"`

- Compromissos `CODE_UNIT_STARTED` e `CODE_UNIT_FINISHED` exibem parênteses em uma assinatura do método do Apex.

  **Linha de registro antiga:** `18:23:34.3 (3142744)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass.yourApexMethod`

  **Nova linha de registro:** `18:23:34.3 (3142744)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|01pxxxxxxxxxxx|YourApexClass.yourApexMethod()`

- O compromisso `WF_RULE_EVAL_VALUE` exibe `true` ou `false` em vez de `0` ou `1`.
- Antes, se um erro ocorria quando uma entrevista de fluxo iniciava, o erro era registrado em `FLOW_START_INTERVIEWS_END`. Esses erros agora são registrados em `FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR`.

## Armazenar registros de depuração maiores com limites de registros alterados

Aumentamos o limite de tamanho para registros de depuração de 2 MB por registro para 5 MB. Você pode armazenar até 250 MB de registros de depuração por vez. Registros do sistema agora são excluídos automaticamente após 24 horas em vez de após sete dias. Os registros de monitoramento ainda são salvos por sete dias.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

**Por quê:** Quando analisamos a geração e uso do registro de depuração, descobrimos que a maioria dos registros não seriam truncados com um limite de tamanho de 5 MB. Também descobrimos que a maioria das organizações não armazena mais de 250 MB de registros por vez. Esses novos limites protegem todas as pessoas da degradação do serviço enquanto garantem que a maioria das organizações possam registrar todos os compromissos e armazenar todos os registros de que você precisa.

**Como:** Quando sua organização acumula mais de 250 MB de registros de depuração, impedimos que os usuários na organização adicionem ou editem sinalizadores de rastreamento. Para adicionar ou editar sinalizadores de rastreamento para que você possa gerar mais registros após atingir o limite, exclua alguns registros de depuração. Para excluir registros de depuração, em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Debug Logs` e, em seguida, selecione **Registros de depuração** > **Delete**.

Se deseja manter um registro do sistema por mais de 24 horas, você pode salvá-lo em sua estação de trabalho local.

## Solucionar problemas de fluxos e processos com novas linhas de log

Para ajudá-lo a solucionar mais bem problemas com os limites do controlador e a massificação em fluxos e processos, adicionamos quatro novas linhas de registro de depuração.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

**Como:** Quando você usa registros de depuração para solucionar problemas com um fluxo ou processo, lembre-se destes compromissos.

| Compromisso | Descrição | Nível |
|---|---|---|
| `FLOW_BULK_ELEMENT_LIMIT_USAGE` | Identifica o uso em relação aos limites do controlador por transação pelo elemento executado em massa. | MAIS EXATO e acima |
| `FLOW_BULK_ELEMENT_NOT_SUPPORTED` | Identifica quando um elemento não pode ser massificado porque o objeto associado não é compatível com operações em massa. | INFORMAÇÕES e acima |
| `FLOW_ELEMENT_LIMIT_USAGE` | Identifica o uso em relação aos limites do controlador por transação pelo elemento de fluxo. | MAIS EXATO e acima |
| `FLOW_START_INTERVIEW_LIMIT_USAGE` | Identifica o uso em relação aos limites do controlador por transação ao iniciar a entrevista de fluxo e antes de executar os elementos de fluxo. | MAIS EXATO e acima |

CONSULTE TAMBÉM:

- Monitorar o uso do processo e fluxo em relação aos limites do controlador por transação
- Garantir que as operações em massa de fluxo e processo sejam suportadas
- Analisar registros de depuração mais eficientemente com linhas de registro atualizadas
- *Ajuda do Salesforce*: Configurar registro de depuração
- *Ajuda do Salesforce*: Níveis de registro de depuração (pode estar desatualizado ou indisponível durante a visualização da versão)

# Extensões do Salesforce para VS Code: Novo depurador

Além dos aprimoramentos que fizemos em versões semanais, as Extensões do Salesforce para VS Code v43 incluem um aprimoramento principal: Depurador de reprodução do Apex. Esse recurso estará disponível quando as Extensões do Salesforce para VS Code v43 forem lançadas em 9 de junho de 2018.

Para obter informações sobre como iniciar o uso de Extensões do Salesforce para VS Code, consulte a documentação de salesforcedx-vscode no Visual Studio Code Marketplace.

Para obter informações sobre aprimoramentos feitos em versões semanais, consulte o log de alterações de Extensões do Salesforce para VS Code.

NESTA SEÇÃO:

Depure todas as suas organizações gratuitamente com o Depurador de reprodução do Apex (Beta)
O Depurador de reprodução do Apex simula uma sessão de depuração ativa usando um log de depuração, que é um registro de todas as interações em uma transação. Você não precisa mais analisar milhares de linhas de log manualmente. Em vez disso, o Depurador de reprodução do Apex apresenta as informações registradas de forma semelhante a um depurador interativo para que você possa depurar seu Apex code.

Force.com IDE 2 beta descontinuado
Como anunciamos em 14 de fevereiro de 2018, a versão beta do Force.com IDE 2 foi descontinuada. Em seu lugar, recomendamos usar Extensões do Salesforce para VS Code. A versão clássica do Force.com IDE ainda está disponível.

## Depure todas as suas organizações gratuitamente com o Depurador de reprodução do Apex (Beta)

O Depurador de reprodução do Apex simula uma sessão de depuração ativa usando um log de depuração, que é um registro de todas as interações em uma transação. Você não precisa mais analisar milhares de linhas de log manualmente. Em vez disso, o Depurador de reprodução do Apex apresenta as informações registradas de forma semelhante a um depurador interativo para que você possa depurar seu Apex code.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel em Enterprise, Performance, Unlimited, Developer e Database.com Editions.

Nota: Por se tratar de um recurso beta, o Depurador de reprodução do Apex é uma prévia e não faz parte dos "Serviços" estipulados em seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões para o Depurador de reprodução do Apex na seção Problemas do repositório salesforcedx-vscode no GitHub.

**Quando:** O Depurador de reprodução do Apex estará disponível quando as Extensões do Salesforce para VS Code v43 forem lançadas em 9 de junho de 2018.

**Quem:** Para exibir, reter e excluir logs de depuração, você precisa da permissão do usuário Exibir todos os dados.

**Por quê:** O Depurador do Apex, nosso depurador interativo, depura somente sandboxes e organizações teste. Mas você pode usar o Depurador de reprodução do Apex em qualquer organização para a qual tenha o código fonte e um log de depuração, inclusive sua organização de produção. O Depurador de reprodução do Apex não é apenas gratuito, é código aberto!

**Como:** Para obter informações sobre como iniciar o uso do Depurador de reprodução do Apex, consulte a documentação de salesforcedx-vscode-apex-replay-debugger no Visual Studio Code Marketplace.

## Force.com IDE 2 beta descontinuado

Como anunciamos em 14 de fevereiro de 2018, a versão beta do Force.com IDE 2 foi descontinuada. Em seu lugar, recomendamos usar Extensões do Salesforce para VS Code. A versão clássica do Force.com IDE ainda está disponível.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Group, Professional, Enterprise e Developer.

**Quando:** Não forneceremos versões futuras dessa ferramenta e nenhum download estará disponível após 3 de maio de 2018. Você não poderá acessar o *Guia do desenvolvedor do Force.com IDE 2* a partir de 23 de abril de 2018.

**Por quê:** Depois de avaliar o feedback dos clientes e o nosso roteiro de versões futuras, a adoção das Extensões do Salesforce para VS Code está mais alinhado aos nossos planos de longo prazo. Esses planos priorizam a criação de ferramentas aberta por meio de padrões abertos, como o Language Server Protocol e o Debug Adapter Protocol. A utilização de padrões abertos nos permite oferecer recursos eficientes aos clientes com mais rapidez.

Decidimos que não é prático desenvolver dois editores ao mesmo tempo. Com a criação de um único editor, podemos nos concentrar em fornecer a melhor experiência possível aos nossos clientes e parceiros. Além disso, as Extensões do Salesforce para VS Code usam código aberto e somos altamente receptivos a modificações sugeridas pela comunidade.

Queremos agradecer a todos que experimentaram o Force.com IDE 2 beta e nos forneceram um feedback valioso. Esperamos que você goste de usar o Visual Studio Code.

**Como:** Para fazer download das Extensões do Salesforce para VS Code, acesse o Visual Studio Code Marketplace.

CONSULTE TAMBÉM:

*Notas da versão do Salesforce Spring '18*: Force.com IDE 2 beta descontinuado

*Blog de desenvolvedores do Salesforce*: Tudo sobre as extensões do Salesforce para VS Code

# Salesforce CLI: Suporte a desenvolvimento de plug-in, comandos de empacotamento simplificados e registro de depuração aprimorado

Use a interface de linha de comando (CLI) do Salesforce para criar facilmente ambientes para desenvolvimento e teste, sincronizar código-fonte, executar testes e controlar todo o ciclo de vida do aplicativo. Esses recursos novos e alterados estarão disponíveis quando o Salesforce CLI v43 for lançado em 9 de junho de 2018.

Liberamos alterações no Salesforce CLI regularmente. Leia as notas de versão semanais para saber mais sobre atualizações recentes da versão 43 da CLI ou na versão anterior (42).

Esses comandos e parâmetros mudaram na versão 43 ou durante atualizações semanais da versão 42. Para obter mais informações, consulte a versão 43 da Referência de comandos da CLI do Salesforce.

## Novos comandos

**`plugins:generate`**

Use o Gerador de plug-in do Salesforce para desenvolver plug-ins para o Salesforce CLI. O comando e o plug-in `sfdx` gerados são desenvolvidos com base na estrutura oclif cli. Visite https://github.com/forcedotcom/sfdx-plugin-generate para obter mais informações.

**`force:apex:log:get`**
Use esse comando para recuperar o log de depuração especificado ou o número fornecido de logs mais recentes em sua organização teste padrão.

**`force:apex:log:tail`**
Use esse comando para os logs de depuração e enviar a saída dos logs para o terminal. Você também pode canalizar os logs de depuração para um arquivo.

## Comandos alterados

**Os comandos `force:package` substituem os comandos `force:package2`**
Estamos simplificando todos os comandos de empacotamento de segunda geração e adicionando diversos parâmetros novos que tornam a criação de pacotes mais fácil e intuitiva. Você pode continuar usando os comandos `force:package2` até que sejam descontinuados na versão Winter '19. Os comandos `force:package1`, que você usa para criar versões de pacotes de primeira geração, estão inalterados.

Consulte Crie e gerencie pacotes mais facilmente (Beta) para obter detalhes.

**Comandos `force:source`**
O rastreamento de status de origem agora está disponível para temas do Lightning Experience.

## Novos parâmetros

**`force:package:install -r | --noprompt`**
Esse parâmetro permite que sites de Configurações do site remoto e de Política de segurança de conteúdo enviem ou recebam dados sem confirmação.

## Parâmetros alterados

**`force:apex:test:run -c | --codecoverage`**
Para melhorar o desempenho, calculamos e recuperamos resultados de cobertura de código para `force:apex:test:run` somente quando você fornece o indicador `-c | --codecoverage`.

**`sfdx force:apex:test:run --resultsformat human`**
A saída agora inclui uma nova seção: `=== Failures`. Essa seção inclui rastreamento da pilha de testes com falha. Nas Extensões do Salesforce para VS Code, esses rastreamentos de pilha são links ativos para linhas do seu código.

**`force:package2:version:create --buildinstance`**
Removemos esse parâmetro porque ele é apenas para uso interno e foi exposto acidentalmente.

**`sfdx force:apex:test:run --resultsformat human`**
A saída inclui uma nova seção: `=== Failures`. Essa seção inclui rastreamento da pilha de testes com falha. Nas Extensões do Salesforce para VS Code, esses rastreamentos de pilha são links ativos para linhas do seu código.

## Alterações de instalação e configuração

**Diretórios raiz dos tarballs do Linux v6 têm definição de versão**
Os novos diretórios dos tarballs do Linux v6 têm definição de versão e são alterados a cada lançamento. Para manter o nome do diretório consistente (importante especialmente para casos de uso de CI):

1. Obtenha um destes 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. Crie uma pasta `sfdx`:

```
mkdir sfdx
```

3. Extraia os arquivos para sua versão do 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. Execute `./sfdx/install`.

**Subsistema Windows 10 para Linux**

Não oferecemos mais suporte à instalação do Salesforce CLI no subsistema Windows 10 para Linux. O Salesforce CLI funciona melhor no prompt de comandos nativo do Windows (`cmd.exe`) e no Microsoft Powershell.

**Atualizações do instalador para Windows**

Quando você instala o Salesforce CLI no Windows, o Git não é mais instalado. O Salesforce CLI não depende mais do Git.

## Gerador de plug-in do Salesforce (Beta)

Lançamos o Gerador de plug-in do Salesforce (Beta) que você pode usar para desenvolver plug-ins para o Salesforce CLI. O comando e o plug-in sfdx gerados são desenvolvidos com base na estrutura aberta do CLI. Consulte Gerador de plug-in do Salesforce para obter mais informações.

**Suporte ao desenvolvimento de plug-in**

Para fornecer suporte ao desenvolvimento de plug-in, adicionamos uma seção de plug-ins no arquivo `sfdx-project.json`. Nessa seção, adicione valores de configurações e definições para seu plug-in.

```
"plugins": {
  "yourPluginName": {
    "timeOutValue": "2"
  }
```

Veja a seguir um exemplo do código que você usa para acessar as propriedades:

```
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 conexão aprimorados para plug-ins gerados**

Para plug-ins gerados existentes, se você decidir atualizar para a biblioteca `@salesforce/command` mais recente, atualize seu arquivo `tsconfig.json`.

1. Execute este comando em seu plug-in gerado:

```
yarn add --dev @types/jsforce
```

2. Remova estas linhas do `tsconfig.json`:

```
"baseUrl": "./",
  "paths" : {
"*" : ["./node_modules/@salesforce/core/typings/*"]
}
```

# Organizações teste: Novos recursos disponíveis

Estamos oferecendo alguns novos recursos para organizações teste.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel nas edições Developer, Enterprise, Group e Professional.

**Quem:** Será possível criar organizações teste se você tiver ativado o Hub do desenvolvedor em sua organização de produção ou se tiver feito inscrição para uma organização de avaliação do Dev Hub.

**Por quê:** O Salesforce DX suporta estes recursos em organizações teste.

- `CascadeDelete`: exclui os registros filos de relacionamentos de pesquisa quando você exclui o pai.
- `ContactsToMultipleAccounts`: rastreia os relacionamentos entre um cliente e os negócios com os quais ele trabalha relacionando um único registro de contato a diversas contas.
- `StateAndCountryPicklist`: listas de opções de estados e países de listas padronizadas predefinidas em vez da inserção de dados de estado e país em campos de texto. Listas de opções de estados e países oferecem inserção de dados mais rápida e fácil.

**Como:** Adicione o recurso no arquivo de definição da organização teste.

```
"features": ["CascadeDelete", "StateAndCountryPicklist"],
```

# Mensagens corporativas: Aprimoramentos nos testes do Apex para Eventos de plataforma, Eventos de plataforma de alto volume (piloto) e Captura de dados de alteração (piloto)

Use eventos para simplificar a comunicação entre sistemas de negócios. Esta versão inclui suporte a testes do Apex para assinantes do compromisso de processo e fluxo e entrega de compromissos de teste sob demanda. Entregue milhões de compromissos de maneira eficiente com Eventos de plataforma de alto volume. Replique registros do Salesforce para sistemas externos com a Captura de dados de alteração.

NESTA SEÇÃO:

Testar assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex

Agora é possível automatizar o teste de assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex com a API versão 43.0 ou posterior. Crie testes do Apex para garantir que seu fluxo e processo inscritos em um compromisso de plataforma estão funcionando conforme esperado. Quando uma mensagem de compromisso de plataforma é publicada em um teste do Apex, ela aciona todos os assinantes, incluindo processos e fluxos. Com testes do Apex salvos na API versão 42.0 ou anterior, os assinantes de compromisso de fluxo e processo não são acionados e não podem ser testados.

Entregar compromissos de teste sob demanda

Use `Test.getEventBus().deliver()` para entregar compromissos de teste em um teste do Apex. Você não precisa mais utilizar exclusivamente `Test.stopTest()` para entrega de compromissos no final de um teste. Agora você pode entregar compromissos de teste várias vezes em um teste e verificar se os assinantes processaram os compromissos de teste em cada etapa do caminho.

Acessar informações do assinante em um teste do Apex

Agora você pode obter informações de estado do assinante em um teste do Apex usando EventBusSubscriber. EventBusSubscriber tem dois novos campos, `LastError` e `Retries`, que contêm informações sobre acionadores do Apex com tentativas repetidas (acionadores que geraram `EventBus.RetryableException`).

Ser notificado quando um acionador do Apex for suspenso por excesso de tentativas

Quando um acionador do Apex que assina um compromisso de plataforma excede o número máximo de tentativas, ele para de processar novas mensagens de compromisso. Então ele passa para o estado de erro. Você recebe uma notificação por email para poder corrigir o acionador e retomar o processamento de novas mensagens de compromisso.

Obter o número de milissegundos em campos DateTime de compromisso de plataforma

Campos DateTime, como `CreatedDate`, agora incluem a parte de milissegundos da hora na mensagem de compromisso JSON serializado que é entregue a clientes CometD. Essa alteração torna o formato do campo DateTime consistente com o formato DateTime em outras APIs do Salesforce.

## Testar assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex

Agora é possível automatizar o teste de assinantes de compromisso de fluxo e processo no Apex com a API versão 43.0 ou posterior. Crie testes do Apex para garantir que seu fluxo e processo inscritos em um compromisso de plataforma estão funcionando conforme esperado. Quando uma mensagem de compromisso de plataforma é publicada em um teste do Apex, ela aciona todos os assinantes, incluindo processos e fluxos. Com testes do Apex salvos na API versão 42.0 ou anterior, os assinantes de compromisso de fluxo e processo não são acionados e não podem ser testados.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer.

## Entregar compromissos de teste sob demanda

Use `Test.getEventBus().deliver()` para entregar compromissos de teste em um teste do Apex. Você não precisa mais utilizar exclusivamente `Test.stopTest()` para entrega de compromissos no final de um teste. Agora você pode entregar compromissos de teste várias vezes em um teste e verificar se os assinantes processaram os compromissos de teste em cada etapa do caminho.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer.

**Por quê:** Entregar mensagens de compromisso várias vezes é útil para testar o processamento sequencial de compromissos. Por exemplo, é possível verificar ações sequenciais de um assinante em um loop dentro do mesmo teste.

**Como:** Inclua `Test.getEventBus().deliver()` dentro do bloco de instruções `Test.startTest()` e `Test.stopTest()`.

```
Test.startTest();
// Create test events
// ...
// Publish test events with EventBus.publish()
// ...
// Deliver test events
Test.getEventBus().deliver();
// Perform validation
```

```
// ...
Test.stopTest();
```

## Acessar informações do assinante em um teste do Apex

Agora você pode obter informações de estado do assinante em um teste do Apex usando EventBusSubscriber. EventBusSubscriber tem dois novos campos, `LastError` e `Retries`, que contêm informações sobre acionadores do Apex com tentativas repetidas (acionadores que geraram `EventBus.RetryableException`).

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer.

**Por quê:** Anteriormente, as informações do assinante estavam disponíveis por meio de EventBusSubscriber somente para código que não era de teste. As informações de acionador com tentativas repetidas estavam disponíveis somente em acionadores por meio das propriedades `EventBus.TriggerContext.currentContext().retries` e `EventBus.TriggerContext.currentContext().lastError`.

**Como:** A consulta SOQL a seguir obtém informações sobre todos os assinantes do acionador do compromisso Order_Event__e.

```
SELECT Name, Position, Retries, LastError
FROM EventBusSubscriber
WHERE Topic='Order_Event__e' AND Type='ApexTrigger'
```

## Ser notificado quando um acionador do Apex for suspenso por excesso de tentativas

Quando um acionador do Apex que assina um compromisso de plataforma excede o número máximo de tentativas, ele para de processar novas mensagens de compromisso. Então ele passa para o estado de erro. Você recebe uma notificação por email para poder corrigir o acionador e retomar o processamento de novas mensagens de compromisso.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer.

**Como:** A notificação por email é enviada para o desenvolvedor especificado no campo Modificado pela última vez por no acionador. O email é enviado para mais destinatários que você especifica na página Email de exceção do Apex em Configuração. Para evitar exceder o número máximo de tentativas, verifique o número de tentativas no acionador usando `EventBus.TriggerContext.currentContext().retries` ou consultando o campo `EventBusSubscriber.retries`.

## Obter o número de milissegundos em campos DateTime de compromisso de plataforma

Campos DateTime, como `CreatedDate`, agora incluem a parte de milissegundos da hora na mensagem de compromisso JSON serializado que é entregue a clientes CometD. Essa alteração torna o formato do campo DateTime consistente com o formato DateTime em outras APIs do Salesforce.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience e ao Salesforce Classic nas edições Performance, Unlimited, Enterprise e Developer.

**Como:** A representação de string de campos DateTime segue o padrão ISO 8601 e está no formato a seguir.

```
YYYY-MM-DDTHH:mm:ss.sssZ
```

O novo formato DateTime aplica-se a clientes inscritos usando a API versão 43.0 ou posterior. Anteriormente, os campos DateTime serializados não preservavam a parte de milissegundos e ficavam no seguinte formato.

```
YYYY-MM-DDTHH:mm:ssZ
```

Nota: Em mensagens de compromisso entregues a acionadores do Apex, os campos DateTime não incluem a precisão de milissegundos como os campos DateTime de objetos do Salesforce.

# Empacotamento: não mais apenas para parceiros

Um pacote encapsula todas as alterações rastreadas entre estágios do ciclo de vida em um artefato versionado e distribuível. Você pode criar pacotes de primeira e segunda geração.

NESTA SEÇÃO:

Crie e gerencie pacotes mais facilmente (Beta)

O empacotamento de segunda geração dá um salto de evolução significativo na versão Summer '18 com comandos simplificados. Agora também ficou mais fácil configurar e gerenciar seus projetos Salesforce DX.

Validação aprimorada evita a remoção de registros ativos ao desinstalar pacotes

Quando você desinstala um pacote que contém tipos de registro de conta, um processo de validação evita que você remova todos os tipos de registro de conta comercial e pessoal. Anteriormente, essa validação ocorria apenas ao remover um tipo de registro de conta na página Configuração de tipo de registro.

O piloto de pacotes bloqueados está suspenso

Após análise cuidadosa, decidimos suspender o piloto de pacotes bloqueados e interromper o suporte a eles na versão Summer '18. Os comandos do pacote do Salesforce CLI não incluem mais a opção de criar um pacote bloqueado.

## Crie e gerencie pacotes mais facilmente (Beta)

O empacotamento de segunda geração dá um salto de evolução significativo na versão Summer '18 com comandos simplificados. Agora também ficou mais fácil configurar e gerenciar seus projetos Salesforce DX.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience, ao Salesforce Classic e a todas as versões do aplicativo móvel. O Dev Hub está disponível nas edições Enterprise, Performance e Unlimited. Organizações teste estão disponíveis nas edições Developer, Enterprise, Group e Professional.

Nota: Como um recurso beta, o Empacotamento de segunda geração está em visualização e não faz parte dos "Serviços" estipulados no seu contrato de assinatura mestre com a Salesforce. Use esse recurso a seu exclusivo critério e tome suas decisões de compra com base apenas nos produtos e recursos disponíveis ao público em geral. A Salesforce não garante a disponibilidade geral desse recurso em nenhum período ou data e ele poderá ser descontinuado a qualquer momento. Esse recurso é somente para fins de avaliação, não para uso em produção. É oferecido no estado em que se encontra, não recebe suporte, e a Salesforce não é responsável por qualquer dano ou prejuízo resultante ou relacionado a ele. Todas as restrições, reservas de direitos da Salesforce, obrigações relacionadas aos Serviços e termos relativos a aplicativos e conteúdos não originários da Salesforce aplicam-se igualmente ao seu uso desse recurso. Você pode fornecer feedback e sugestões sobre o empacotamento de segunda geração no grupo Packaging 2 Beta na Trailblazer Community.

**Quando:** Esses recursos novos e alterados estarão disponíveis quando o Salesforce CLI v43 for lançado em 9 de junho de 2018.

**Por quê:** Para melhorar a capacidade de uso dos comandos de empacotamento, estamos introduzindo aliases, que são mais fáceis de lembrar do que IDs de empacotamento enigmáticos. Você pode usar nomes ou strings em vez de IDs em `sfdx-project.json` e ao executar comandos da CLI de empacotamento. Entretanto, se você se sentir confortável com o uso de IDs de empacotamento, continue a fazê-lo. Use os comandos `force:packaging2` até que eles sejam removidos do Salesforce CLI na versão Winter '19. Não temos planos de alterar os comandos `force:package1`. Continue a usá-los para criar versões de pacote de primeira geração.

## Alterações no comando de empacotamento do Salesforce CLI

Para ver o comando do Salesforce CLI e as descrições de parâmetros, visualize a linha de comando `--help` ou a Referência de comandos do Salesforce CLI.

| Comando descontinuado (v43 ou anterior) | Novo comando (v43) | Parâmetros removidos | Parâmetros novos ou alterados |
|---|---|---|---|
| force:package2:create | force:package:create | --containeroptions \| -o | --packagetype \| -t (indicador necessário)<br>--path \| -p |
| force:package2:list | force:package:list | N/R | N/R |
| force:package2:update | force:package:update | --package2id \| -i | --package \| -p (ID do pacote ou alias) |
| force:package2:version:create | force:package:version:create | --package2id \| -i | --definitionfile \| -f<br>--package \| -p (ID do pacote ou alias)<br>--versiondescription \| -e<br>--versionname \| -a<br>--versionnumber \| -n<br>--installationkey (indicador agora necessário)<br>--installationkeybypass \| -x |
| force:package2:version:create:get | force:package:version:create:report | N/R | N/R |
| force:package2:version:create:list | force:package:version:create:list | N/R | N/R |
| force:package2:version:get | force:package:version:report | --package2versionid \| -i | --package \| -p (ID do pacote ou alias) |
| force:package2:version:list | force:package:version:list | --package2ids \| -i | --packages \| -p (pode listar vários pacotes) |
| force:package2:version:update | force:package:version:promote | --setasreleased | N/R |
| force:package2:version:update | force:package:version:update | --noprompt \| -p<br>--package2versionid \| -i | --package \| -p (ID do pacote ou alias) |
| force:package:install:get | force:package:install:report | N/R | N/R |
| force:package:uninstall:get | force:package:uninstall:report | N/R | N/R |

## Alterações do parâmetro Salesforce CLI

Para esses comandos, apenas os parâmetros foram alterados.

| Nome do comando | Parâmetros alterados ou removidos | Novos parâmetros |
|---|---|---|
| force:package:install | --id \| -i (não mais necessário)<br>Indicador breve (-p) para --publishwait descontinuado | --package \| (sem indicador breve) |
| force:package:uninstall | --id \| -i (não mais necessário) | --package \| -p |

## Alterações no projeto Salesforce DX

Melhoramos a maneira de configurar e manter seu projeto Salesforce DX, mas você pode usar seu arquivo `sfdx-project.json` atual até a versão Winter '19.

**Aliases do pacote**

Se você for um cliente ou parceiro que cria pacotes, está familiarizado com os vários tipos de IDs de empacotamento de 15 e 18 caracteres. Esses IDs identificam exclusivamente seus pacotes e suas versões de pacote, mas não são intuitivos. Agora você pode usar aliases simples para IDs de empacotamento em seu arquivo do projeto Salesforce DX e ao executar comandos de empacotamento do CLI. O `sfdx-project.json` inclui uma seção para a criação de aliases de pacotes.

```
"packageAliases": {
    "Time Off Manager": "0HoB00000004CFpKAM",
    "External Apex Library@1.0.0-4": "04tB0000000IB1EIAW",
    "Expense Manager": "0HoB00000004CFuKAM"
}
```

Você também pode usar aliases de pacotes ao indicar dependências de pacotes.

```
"dependencies": [
    {
       "package": "Time Off Manager",
       "versionNumber": "4.7.0.LATEST"
    },
    {
       "package" : "External Apex Library@1.0.0-4"
    }
```

Vamos supor que você queira atualizar a descrição do pacote do Gerenciador de despesas. Você pode identificá-lo usando seu alias, Gerenciador de despesas, em vez do ID de pacote não intuitivo.

```
sfdx force:package:update --package "Expense Manager" --description "Summer '18 Release"
```

**Atualizações automáticas para o arquivo do projeto Salesforce DX**

Diga adeus às atualizações manuais. O Salesforce CLI mapeia os IDs `0Ho` ou `04t` aos nomes ou aliases de pacotes ao criar pacotes ou versões de pacotes e atualiza automaticamente o arquivo do projeto Salesforce DX.

Quando você executa o comando com um nome de pacote, o CLI cria o alias na seção `packageAliases` e atualiza a seção `packageDirectories`. Você pode referenciar o pacote por seu alias nos comandos subsequentes. Os aliases tornam seu arquivo `sfdx-project.json` mais legível. Você não precisa mais executar outro comando para recuperar IDs ocultos.

```
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"}
```

O CLI também cria um alias quando você cria uma versão do pacote. O alias da versão do pacote consiste no nome do pacote e no número da versão. Para executar o comando no modo não assíncrono, especifique um tempo de espera ao criar a versão do pacote. Se a versão do pacote for criada dentro do tempo de espera, o arquivo `sfdx-project.json` será atualizado automaticamente. Caso contrário, você deve atualizar manualmente o arquivo do projeto.

```
sfdx force:package:version:create --package "Revenue Optimizer" --versionnumber 1.0.0.2
--wait 10
```

```
"packageAliases": {
    "Revenue Optimizer@1.0.0-2": "04tB0000000IB1EIAW"
}
```

**E se eu não quiser que meu projeto Salesforce DX seja atualizado automaticamente?**

Em algumas circunstâncias, as atualizações automáticas do arquivo `sfdx-project.json` não são desejadas. Para os momentos em que é necessário mais controle, use essas variáveis de ambiente para suprimir atualizações automáticas no arquivo de projeto.

| Para este comando | Defina esta variável de ambiente como True |
|---|---|
| force:package:create | SFDX_PROJECT_AUTOUPDATE_DISABLE_FOR_PACKAGE_CREATE |
| force:package:version:create | SFDX_PROJECT_AUTOUPDATE_DISABLE_FOR_PACKAGE_VERSION_CREATE |

**Arquivo de definição externa para recursos e preferências da organização**

Nas versões anteriores, você especificou os recursos e as preferências de organização necessárias para os metadados de seu pacote no arquivo `sfdx-project.json`. Para tornar esse processo consistente com o modo como você define essas informações para uma organização teste, é possível especificar os recursos e as preferências da organização necessárias para o seu pacote em um arquivo JSON. Dependendo do seu caso de uso, você pode usar um arquivo JSON externo de definição única para os pacotes e organizações de rascunho ou manter arquivos JSON diferentes. Para pacotes, você pode especificar o nome do arquivo em `sfdx-project.json` ou ao executar o comando `force:package:version:create`.

Nota: Durante a versão Summer '18, você pode continuar especificando as preferências de recurso e organização no arquivo `sfdx-project.json`. Entretanto, na versão Winter '19, exigimos que você use um arquivo JSON externo.

Em `sfdx-project.json`:

```
"definitionFile": "config/package-def.json",
```

Na linha de comando:

```
force:package:version:create --package "Expense Manager" --definitionfile
config/package-def.json --wait 10
```

**Suporte para automação de CI**

Os scripts de CI não podem modificar `sfdx-project.json` manualmente (como você pode!). Para oferecer suporte a casos de usos de CI, você pode especificar os parâmetros de pacotes `--versionname`, `--versionnumber` e `--versiondescription` ao executar o comando `force:package:version:create` em seus scripts. Esses valores substituem o que está no arquivo `sfdx-project.json`.

```
sfdx force:package:version:create --package "Expense Manager" --versionname "Summer 2018"
 --versionnumber "1.3.0.3" --wait 10
```

**Como manter todas as versões do pacote diretas**

Se você executar `package:version:create` e não especificar um valor para `--versionname`, o CLI definirá o `--versionname` como `--versionnumber`. A combinação do nome do pacote e do número da versão ajuda a identificar exclusivamente sua versão do pacote.

## Validação aprimorada evita a remoção de registros ativos ao desinstalar pacotes

Quando você desinstala um pacote que contém tipos de registro de conta, um processo de validação evita que você remova todos os tipos de registro de conta comercial e pessoal. Anteriormente, essa validação ocorria apenas ao remover um tipo de registro de conta na página Configuração de tipo de registro.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience nas edições Professional, Enterprise, Performance, Unlimited e Developer.

## O piloto de pacotes bloqueados está suspenso

Após análise cuidadosa, decidimos suspender o piloto de pacotes bloqueados e interromper o suporte a eles na versão Summer '18. Os comandos do pacote do Salesforce CLI não incluem mais a opção de criar um pacote bloqueado.

Essa alteração nos ajuda a inovar e lançar novos recursos mais rapidamente para esses tipos de pacotes.

- Pacotes desbloqueados para clientes e integradores de sistemas (SIs)
- Pacotes gerenciados de segunda geração para ISVs e parceiros

# ISVforce: Experiência aprimorada de publicação no AppExchange

Distribua aplicativos, componentes do Lightning e outras soluções no AppExchange com a ajuda de ferramentas ISVforce. Obtenha mais flexibilidade ao publicar soluções do Lightning Bolt, que agora suportam aplicativos personalizados, fluxos de processo, modelos de comunidade e páginas. Use o console de publicação para compartilhar o logotipo e imagens de bloco de sua solução com a nossa equipe de marketing.

NESTA SEÇÃO:

Iniciar soluções de negócios rapidamente usando Soluções do Lightning Bolt
Crie soluções específicas do setor para seus clientes usando uma Solução do Lightning Bolt. Distribua soluções de negócios abrangentes que incluem aplicativos personalizados, fluxos, modelos de comunidade do Lightning e páginas.

Envie recursos de marketing no console de publicação
Nós estamos sempre entusiasmados em apresentar o que os parceiros do AppExchange estão criando. Se quiser que consideremos sua solução em nossos materiais de marketing, agora você pode enviar um logotipo baseado em vetor e imagem de bloco no console de publicação.

## Iniciar soluções de negócios rapidamente usando Soluções do Lightning Bolt

Crie soluções específicas do setor para seus clientes usando uma Solução do Lightning Bolt. Distribua soluções de negócios abrangentes que incluem aplicativos personalizados, fluxos, modelos de comunidade do Lightning e páginas.

**Onde:** Essa alteração se aplica ao Lightning Experience em todas as edições.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar soluções de negócios com Soluções do Lightning Bolt

## Envie recursos de marketing no console de publicação

Nós estamos sempre entusiasmados em apresentar o que os parceiros do AppExchange estão criando. Se quiser que consideremos sua solução em nossos materiais de marketing, agora você pode enviar um logotipo baseado em vetor e imagem de bloco no console de publicação.

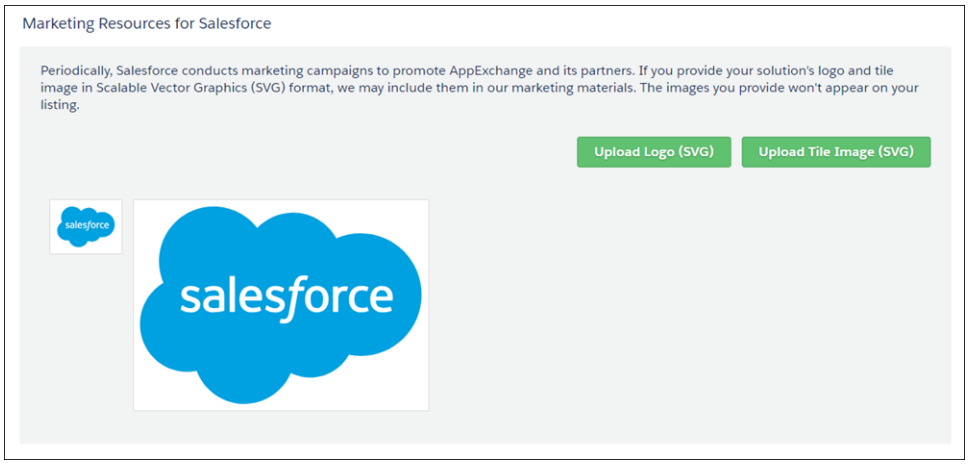
**Onde:** Essa alteração se aplica à Comunidade de parceiros do Salesforce.

**Quem:** Os membros da Comunidade de parceiros com a permissão Gerenciar listagens.

**Por quê:** Anteriormente, se quisesse apresentar sua solução em nossos materiais de marketing, nós solicitávamos que enviasse por email as imagens em formato Scalable Vector Graphics (SVG). Agora você pode carregá-las no console de publicação da mesma forma que outros ativos em sua listagem.

**Como:** Abra uma listagem no console de publicação e clique em **Mídia**. Em seguida, carregue o logotipo e a imagem de bloco de sua solução em formato SVG.

Quando você carrega uma imagem, nós verificamos o formato e o tamanho para assegurar que a aparência da sua solução seja a melhor.



# Marketing: Página inicial do Lightning, integração com Google Analytics 360 e outros recursos

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

Conheça nossos recursos e aprimoramentos mais recentes nas Notas da versão do Marketing Cloud.

- Versão de abril de 2018
- Versão de janeiro de 2018
- Versão de outubro de 2017
- Versão de agosto de 2017
- Versão de junho de 2017

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Marketing Cloud

Página do Facebook do Salesforce Marketing Cloud

# Atualizações críticas

Essa versão inclui novas atualizações críticas para processos, fluxos, modelos de email baseados em HTML e URLs de sandbox. E estamos adiando uma atualização crítica para controladores do Apex `@AuraEnabled`.

Para garantir uma transição sem problemas, cada atualização crítica tem um período de adesão opcional que termina na data da ativação automática exibida na página Atualizações críticas em Configuração. Durante esse período, você pode ativar e desativar manualmente a atualização quantas vezes precisar para avaliar o impacto sobre a sua organização e modificar as personalizações afetadas. Após o período de adesão, a atualização será ativada. Para ver mais detalhes, consulte Responder a atualizações críticas.

## Novas atualizações críticas

Estas atualizações críticas são novas na versão Summer '18.

**Permitir o salvamento parcial para criar e atualizar operações em processos (Atualização crítica)**

Essa atualização evita que um processo com falha faça com que todos os processos em execução na transação falhem. Em vez disso, o Salesforce reverte apenas os registros que não foram salvos.

**Ativar consultas de fluxo e processo para executar em lotes (Atualização crítica)**

Essa atualização altera a maneira como as consultas em fluxos e processos são executadas quando podem ser executadas em lote. O Salesforce já executa em lote operações que criam, atualizam ou excluem registros do Salesforce. Ativar a massificação de consulta ajuda sua organização a evitar atingir os limites de SOQL. Se essa atualização crítica não aparecer no console de Atualização crítica de sua organização, sua organização já executa operações de fluxo e processo em lotes.

**A permissão Editar usuário de autoatendimento é Gerenciar usuários do cliente**

A permissão "Editar usuário de autoatendimento" agora é chamada de "Gerenciar usuários do cliente". A funcionalidade permanece a mesma, mas a permissão não é mais ativada por padrão para novos perfis padrão.

**Restringir o uso de modelos de email baseados em HTML do Salesforce Classic aos navegadores seguros (atualização crítica)**
Essa atualização crítica evita o uso de modelos de email baseados em HTML – por exemplo, modelos personalizados, do Visualforce ou HTML padrão – no Microsoft Internet Explorer. O Internet Explorer não oferece suporte à Política de segurança de conteúdo (CSP) do Salesforce e, portanto, não pode fornecer a proteção de navegador necessária. Recomendamos que você utilize um navegador com suporte à CSP, como Microsoft Edge, Google Chrome ou Mozilla Firefox.

**Estabilizar o nome de host para Meus URLs de domínio em sandboxes (Atualização crítica)**
Essa atualização crítica remove nomes de instância de URLs. Antes da versão Summer '18, Meus URLs de domínio em sandboxes incluíam o nome da instância da organização. Após essa atualização, Meus URLs de domínio para sandboxes excluem nomes de instância.

**Proteja tópicos de sites e portais do Salesforce (atualização crítica)**
Os nomes dos tópicos são expostos a todos os usuários em sua organização, inclusive a usuários em sites e portais do Salesforce de sua organização criados antes da versão Summer '13. Para segurança aprimorada dos tópicos, estamos desativando os tópicos para usuários externos convidados e autenticados em sites e portais do Salesforce.

## Atualizações críticas adiadas

Essa atualização crítica foi anunciada em uma versão anterior e a data de ativação automática foi adiada.

**Atualização crítica "Usar without sharing para controladores @AuraEnabled do Apex com compartilhamento implícito" adiada**
Essa atualização crítica, lançada na versão Spring '18, havia sido programada para ativação automática na versão Summer '18, mas foi adiada para a Spring '19.

# Ajuda e treinamento

Adicionamos módulos e vídeos de tutoriais do Trailhead. Também atualizamos nossa documentação de Confiança e conformidade.

NESTA SEÇÃO:

Explorar recursos com o Trailhead
Procurando uma boa maneira de se familiarizar com o Salesforce ou descobrir um novo recurso? Conheça o Trailhead, uma ferramenta divertida, guiada e interativa para aprender a usar o Salesforce. Você pode seguir caminhos de aprendizagem guiados para administradores ou desenvolvedores ou escolher sua própria aventura com módulos autodidáticos.

Assistir a vídeos (somente em inglês)
Criamos e atualizamos vídeos de tutorais para ajudar seus usuários a aprender sobre os recursos novos e aprimorados do Salesforce.

Rever documentação de confiança e conformidade
Fizemos atualizações sazonais aos documentos do Salesforce Trust and Compliance.

## Explorar recursos com o Trailhead

Procurando uma boa maneira de se familiarizar com o Salesforce ou descobrir um novo recurso? Conheça o Trailhead, uma ferramenta divertida, guiada e interativa para aprender a usar o Salesforce. Você pode seguir caminhos de aprendizagem guiados para administradores ou desenvolvedores ou escolher sua própria aventura com módulos autodidáticos.

Confira o Trailhead em https://trailhead.salesforce.com e encontre a trilha certa para você. Aqui estão os módulos mais recentes.

## Novos módulos

**Modos de exibição de dados de pacientes do Health Cloud**
Personalize a linha de tempo de saúde, o cartão do paciente e os filtros de lista para cobrir as necessidades de seus pacientes.

# Assistir a vídeos (somente em inglês)

Criamos e atualizamos vídeos de tutorais para ajudar seus usuários a aprender sobre os recursos novos e aprimorados do Salesforce.

- O novo vídeo Conectando ao Salesforce no Outlook (somente em inglês) fornece uma visão geral dos recursos disponíveis no Lightning para Outlook e no Inbox Beta para Outlook. Os recursos incluem adição de registros, gerenciamento de tarefas, registro de emails e os recursos de produtividade disponíveis no Inbox Beta para Outlook.
- O novo vídeo Comunidades e usuários de comunidades em sua organização do Salesforce (somente em inglês) mostra como as comunidades vivem em uma organização e como as contas e os usuários das comunidades do Salesforce são associados uns aos outros.
- O novo vídeo Como administradores configuram a Captura de atividades do Einstein (somente em inglês) mostra como introduzir seus representantes de vendas à Captura de atividades do Einstein. Saiba como evitar que certas atividades sejam adicionadas a registros do Salesforce, defina padrões para como atividades são compartilhadas e selecione quem pode usar o recurso.
- O novo vídeo Como usuários configuram a Captura de atividades do Einstein (somente em inglês) mostra aos representantes de vendas o que eles precisam fazer para configurar a Captura de atividades do Einstein e como definir suas configurações pessoais.
- O vídeo Envie emails personalizados a um grupo (somente em inglês) atualizado apresenta as alterações feitas na funcionalidade de email de lista na versão Summer '18.
- O vídeo Use tarefas para impulsionar a produtividade de suas vendas (somente em inglês) atualizado apresenta as alterações feitas na funcionalidade da tarefa na versão Summer '18.
- O vídeo Pesquisa no Salesforce Lightning Experience (somente em inglês) atualizado apresenta as alterações feitas na funcionalidade de pesquisa na versão Summer '18.

# Rever documentação de confiança e conformidade

Fizemos atualizações sazonais aos documentos do Salesforce Trust and Compliance.

## Infraestrutura e subprocessadores

As seguintes alterações foram realizadas na **Documentação sobre infraestrutura e subprocessadores**.

**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 e Salesforce Billing**

- **Infraestrutura - Armazenamento de dados do cliente:** Esclarecido que a transmissão de dados do cliente pode set roteada por meio de qualquer um dos data centers do Salesforce, mas o armazenamento desses dados do cliente será limitado a locais especificados.
- **Redes de entrega de conteúdo:** Esclarecida a linguagem em relação ao uso de CDNs.

**Commerce Cloud**

- **Infraestrutura - Armazenamento de dados do cliente:** Atualizada a identidade visual do Einstein e removidas as referências Armazenamento.
- **Infraestrutura - Armazenamento de dados do cliente**: Esclarecido que a Amazon Web Services, Inc. armazena dados do cliente que são usados em relação às análises, e que as informações usadas para propósitos de analytics são anonimizadas antes da publicação.

- **Redes de entrega de conteúdo**: CDN do CloudFront (Amazon Web Services, Inc.) adicionadas para os serviços Digital e Einstein. Descrito como o recurso Serviço de imagens dinâmicas usa as CDN do CloudFront da Amazon para armazenar e entregar imagens, que fluem pelo CloudFront e, em seguida, pelas CDN do cliente e como o CloudFront hospeda imagens do Einstein Predictive Email.

**Data.com**

- Alterado o formato da tabela afiliada do SFDC.

**"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision and Language Services e Einstein Bots)**

- **Escopo:** Salesforce Inbox (serviço existente) e Einstein Bots (novo serviço) adicionados à documentação de Infraestrutura e subprocessadores. Para fins de uniformização e consolidação, as descrições do Salesforce Inbox em certas seções podem ser diferentes daquelas do idioma original.
- **Escopo:** Adicionados novos recursos de adesão do Einstein incluídos sem encargos adicionais como parte de certas assinaturas do Sales e Service Cloud à documentação de Infraestrutura e subprocessadores.
- **Infraestrutura - Armazenamento de dados do cliente:** Adicionados mais detalhes sobre quando dados são armazenados na Alemanha e quando dados são armazenados nos Estados Unidos para Captura de atividades do Einstein.

**Heroku**

- Nenhuma atualização.

**Desk.com, Einstein Discovery, LiveMessage, Quip e SalesforceIQ CRM Services**

- **Escopo**: Salesforce Inbox removido do escopo do documento.

**Nuvem da IoT**

- Nenhuma atualização.

**Marketing Cloud**

- **Escopo:** Radian6 removido da documentação de Infraestrutura e subprocessadores do Marketing Cloud.
- **Infraestrutura - Armazenamento de dados do cliente:** Canadá adicionado e Brasil removido da lista de países em que dados do Predictive Intelligence podem ser armazenados. Radian6 removido da documentação de Infraestrutura e subprocessadores do Marketing Cloud.

**Pardot**

- Nenhuma atualização.

**Salesforce DMP**

- Nenhuma atualização.

## Avisos e licenças

As seguintes alterações foram realizadas à **Documentação de avisos e licenças**.

**Salesforce**

- **Política de uso aceitável e de serviços voltados ao público externo:** Atualizado o link para a Política de uso aceitável e de serviços voltados ao público externo.

**Commerce Cloud**

- **Avisos de terceiros:** Fluxo de terceiros atualizado por meio de termos.
- **Avisos de terceiros:** Adicionado que os clientes devem estar em conformidade com todos os termos aplicáveis com os quais concordaram referente a plataformas de terceiros e entidades comerciais que interoperam com o Gerenciamento de pedidos e incluída uma lista dessas plataformas e entidades.

**Data.com**

- Nenhuma alteração.

**Desk.com**

- Nenhuma alteração.

**Einstein Analytics**

- Nenhuma alteração.

**Einstein Discovery**

- Nenhuma alteração.

**"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision and Language Services e Einstein Bots)**

- **Escopo:** Salesforce Inbox (serviço existente) e Einstein Bots (novo serviço) adicionados à documentação de NLI.
- **Escopo:** Adicionados novos recursos de adesão do Einstein incluídos sem encargos adicionais como parte de certas assinaturas do Sales e Service Cloud à documentação de NLI.
- Documento reestruturado para deixar mais claro quais aplicativos não SFDC e conteúdo são usados em qual serviço.
- **Salesforce Inbox:** Adicionado o novo aplicativo não SFDC Maxmind, que fornece geolocalizações aproximadas se o cliente optar por usar recibos de leitura.
- **Salesforce Inbox:** Mais detalhes adicionados referentes a aplicativos não SFDC usados para fornecer informações de aprimoramento de contato se o cliente optar por usar o aprimoramento de contato.

**Heroku**

- Nenhuma atualização.

**Nuvem da IoT**

- "Nuvem da IoT" alterado para "Serviços de nuvem da IoT".

**LiveMessage**

- Nenhuma alteração.

**Marketing Cloud**

- **Escopo:** Radian6 removido de avisos e informações sobre licença de forma geral. Atualizada a nomenclatura de Recomendações de marketing do Einstein para Recomendações do Einstein e de Krux para Salesforce DMP.
- **Política de uso aceitável e de serviços voltados ao público externo:** Atualizado o link para a Política de uso aceitável e de serviços voltados ao público externo.

**Pardot**

- Nenhuma alteração.

**Quip**

- **Política de uso aceitável e de serviços voltados ao público externo:** Atualizado o link para a Política de uso aceitável e de serviços voltados ao público externo.
- **Interoperação com outros serviços:** Adicionadas informações sobre aplicativos Live.

**Salesforce DMP**

- **Serviços cobertos:** "Serviços cobertos" substituído por "Serviços do Salesforce DMP" de forma geral e definição simplificada por questão de consistência e clareza.
- **Usos restritos de informações e conformidade com programas de autorregulamentação:** Removida a definição de "Dados pessoais" por questão de consistência. Por questão de clareza, a referência à integração foi removida. Lista ilustrativa de dados

pessoais removida e esclarecidas as exceções à proibição de envio de dados pessoais (dados pessoais pseudônimos e endereços IP). Por consistência com o Código de Conduta NAI, "identificadores não pessoais" foi alterado para "informações de identificação de dispositivo" e a referência a dados sigilosos foi removida para um status menor que 18 anos. Esclarecido que a proibição a dados sigilosos de saúde inclui "inferências".

- **Aviso a usuários do cliente:** Atualizada a linguagem para esclarecimento referente ao aviso requerido, com a política de privacidade como exemplo.
- **Software distribuído:** Atualizada a lista de avisos requeridos.

**SalesforceIQ (SalesforceIQ CRM e Salesforce Inbox)**

- **Escopo:** O serviço Salesforce Inbox foi removido da documentação de NLI do SalesforceIQ e Salesforce Inbox foi adicionado ao documento combinado que também inclui o Sales Cloud Einstein, o Einstein Engagement Scoring, o Einstein Vision and Language e o Einstein Bots.
- Adicionada notificação de que quaisquer direitos e obrigações diretamente relacionados ao Regulamento geral de proteção de dados (GDPR) não se aplicam ao SIQ CRM ou ao SalesforceIQ. Isso não afeta as obrigações do Salesforce em relação aos serviços atualmente com identidade visual do Salesforce Inbox.

## Segurança, privacidade e arquitetura

As seguintes alterações foram feitas à **Documentação de segurança, privacidade e arquitetura**.

**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 e Salesforce Billing**

- **Escopo:** Esclarecido que os novos recursos de adesão do Einstein sem encargos adicionais como parte de certas assinaturas do Sales e Service Cloud são cobertos pela documentação do Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision and Language e Einstein Bots.
- **Auditorias e certificações:** Revisada a linguagem que descreve o escopo de auditorias SOC.
- **Auditorias e certificações:** Revisada a linguagem que descreve o escopo do AoC com o PCI para excluir o IoT Explorer e indica que os clientes não devem implantar a opção de criptografia determinista ao usar criptografia de plataforma se quiserem se beneficiar do AoC com o PCI DSS da Salesforce.
- **Auditorias e certificações:** Adicionadas informações de certificação HITRUST.
- **Exclusão de dados do cliente:** Nova tabela com linhas de tempo para exclusão de dados após rescisão.

**Commerce Cloud**

- **Auditorias e certificações:** CSA Star removido porque o Commerce Cloud não passa mais por essa avaliação e está alinhado aos principais serviços do Salesforce.
- **Auditorias e certificações:** Adicionado que o recurso Einstein passa por uma avaliação independente no formato de auditorias SOC 2 e SOC 3.
- **Políticas e procedimentos de segurança:** Esclarecido que as senhas dos usuários são armazenadas criptografadas ou usando um hash salgado.
- **Detecção de invasão**: Atualizada a linguagem que descreve que o Salesforce irá monitorar os serviços do Commerce Cloud em relação a invasões não autorizadas, inclusive para evitar autenticação fraudulenta de contas de clientes (versus contas de compradores).
- **Autenticação do usuário**: Adicionado que senhas são criptografadas para o Gerenciamento de pedidos.

**Data.com**

- Adicionada restrição para envio de informações de contato a indivíduos localizados no Reino Unido ou na Europa.

**“Einstein” (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision and Language Services e Einstein Bots)**

- **Escopo:** Salesforce Inbox (serviço existente) e Einstein Bots (novo serviço) adicionados à documentação de Segurança, privacidade e arquitetura. Para fins de uniformização e consolidação, as descrições do Salesforce Inbox em certas seções podem ser diferentes daquelas do idioma original.
- **Escopo:** Adicionados novos recursos de adesão do Einstein incluídos sem encargos adicionais como parte de certas assinaturas do Sales e Service Cloud à documentação de Segurança, privacidade e arquitetura.
- **Logs de segurança**: Logs de segurança são mantidos para todos os serviços cobertos.
- **Exclusão de dados do cliente**: Atualizada a linguagem para fornecer linha de tempo explícita de acordo com a qual, no final do Prazo, os dados serão removidos da mídia ativa e excluídos do armazenamento de backup.
- **Informações sigilosas:** Adicionadas restrições ao uso do Einstein para prever informações pessoais sigilosas e ao uso do Einstein para tomar decisões de efeito legal automaticamente.

**Heroku**

- **Autenticação do usuário:** Adicionados mais detalhes sobre autenticação do usuário por meio de login único.
- **Criptografia de dados:** Adicionados mais detalhes sobre criptografia em repouso para planos selecionados do Heroku Postgres.
- **Retorno de dados do cliente:** Removida uma declaração referente à rescisão de contrato.
- **Exclusão de dados do cliente:** Esclarecido o período de tempo para a exclusão de dados do cliente.

**Desk.com, Einstein Discovery, LiveMessage, Quip e SalesforceIQ CRM Services**

- **Serviços cobertos:** Salesforce Inbox removido do escopo do documento.
- **Funcionalidade de terceiros:** Adicionadas informações referentes ao acesso a conteúdo de mensagem por provedores de mensagens terceirizados exagerados em relação a mensagens enviadas usando a plataforma deles.
- **Informações sigilosas:** Adicionadas restrições ao uso do Einstein para prever informações pessoais sigilosas e ao uso do Einstein para tomar decisões de efeito legal automaticamente.

**Nuvem da IoT**

- Nenhuma atualização.

**Marketing Cloud**

- **Serviços cobertos:** Radian6 removido de forma geral.
- **Auditorias e certificações:** Certificação HITRUST adicionada para serviços ExactTarget.
- **Controles de segurança**: Esclarecida a aplicabilidade de determinados controles para serviços específicos.
- **Confiabilidade e backup:** A retenção de backup foi alterada de 24 semanas para 90 dias.
- **Criptografia de dados**: Esclarecida a linguagem de criptografia da camada de transporte.
- **Exclusão de dados do cliente**: Atualizada a linguagem para fornecer linhas de tempo para exclusão por serviço. Exclusão e linha de tempo dos dados de backup esclarecidas.

**Pardot**

- Nenhuma atualização.

**Salesforce DMP**

- **Serviços cobertos:** “Serviços cobertos” substituído por “Serviços do Salesforce DMP” de forma geral e definição simplificada por questão de consistência e clareza.
- **Vírus:** Descrição simplificada por questão de consistência; removido reconhecimento do cliente.
- **Exclusão de dados do cliente:** Atualizada a linguagem para fornecer linha de tempo explícita de acordo com a qual, no final do Prazo, os dados serão removidos da mídia ativa e excluídos do armazenamento de backup.
- **Dados sigilosos:** Título da seção alterado de "Dados sigilosos" para "Dados pessoais e dados sigilosos". Removida a definição de “Dados pessoais:” por questão de consistência. Por questão de clareza, referência a integração removida. Lista ilustrativa de dados

pessoais removida e esclarecidas as exceções à proibição de envio de dados pessoais (dados pessoais pseudônimos e endereços IP). Por consistência com o Código de Conduta NAI, "identificadores não pessoais" foi alterado para "informações de identificação de dispositivo" e a referência a dados sigilosos foi removida para um status menor que 18 anos. Esclarecido que a proibição a dados confidenciais de saúde inclui "inferências". Feitas alterações no texto não substantivado relacionadas a dados sigilosos.

- **Analítica:** Adicionada a definição de "Dados anonimizados" e descrito seu uso para criar relatórios, inclusive relatórios de marketing. Esclarecido que os Dados anonimizados não contêm dados pessoais.

# Outros produtos e serviços Salesforce

## Heroku

Heroku é uma plataforma de aplicativo baseada em nuvem para criar e implantar aplicativos da web.

Para obter informações sobre novos recursos, acesse o Registro de alterações do Heroku.

## Success Cloud

Especialistas certificados, consultores e ferramentas inovadoras do Salesforce Success Cloud existem para ajudar com serviços profissionais, orientação prescritiva e conhecimentos especializados em cada etapa da sua jornada.

# ÍNDICE


## A

Analítico 60
Aplicativo Salesforce 367–369, 374

## E

Einstein 102

## L

Lightning Experience
    navegadores compatíveis 58
    navegadores suportados 58
    requisitos 58

## N

Navegadores
    configurações 58–59
    recomendações 58–59
Navegadores *(continuação)*
    requisitos 58–59
    suporte limitado 58–59
    versões suportadas 58–59

## R

Relatórios
    Inscrever-se 257, 261
renomear meu domínio
    auditoria 459

## S

Salesforce Authenticator 367
Salesforce Knowledge 237
Salesforce Sales Cloud 100
Salesforce Service Cloud 99, 102, 181
Segurança
    auditoria 459